

2014

.....
INFORME ANUAL
.....





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

2014

INFORME ANUAL



CIFRAS CLAVE

INGRESOS

(millones de euros)

						% CRECIMIENTO	
	2010	2011	2012	2013	2014	13/14	MEDIA 10/14
Primas	2.565,6	2.777,6	1.995,0	1.712,5	1.441,8	-15,8%	-13,4%
No Vida	1.137,9	1.107,0	1.020,6	843,8	824,1	-2,3%	-7,7%
Vida	1.427,7	1.670,6	974,5	868,7	868,7	-28,9%	-18,9%
Ingresos financieros	294,7	323,5	376,5	341,2	293,3	-14,0%	-0,1%
Participadas	65,8	69,4	71,2	72,0	79,7	10,6%	4,9%
Otros ingresos	26,9	31,2	31,5	23,6	16,8	-28,7%	-11,1%
TOTAL INGRESOS	2.952,9	3.201,8	2.474,2	2.149,3	1.831,6	-14,8%	-11,3%

ACTIVOS EN GESTIÓN

(millones de euros)

	2010	2011	2012	2013	2014
Activos Financieros	7.978,5	8.592,9	8.162,7	7.536,0	7.343,4
Patrimonios Gestionados	3.404,7	3.721,9	3.263,2	2.272,3	1.990,0
TOTAL ACTIVOS EN GESTIÓN	11.383,2	12.314,8	11.425,9	9.808,3	9.333,4

PROVISIONES TÉCNICAS

(millones de euros)

	2010	2011	2012	2013	2014
Vida	6.174,0	7.338,0	6.606,8	5.727,8	5.165,0
Resto	1.622,3	1.604,4	1.410,9	1.393,7	1.194,7
PROVISIONES TÉCNICAS	7.796,3	8.942,4	8.017,7	7.121,5	6.359,7

ACTIVOS FINANCIEROS

(millones de euros)

	2010	2011	2012	2013	2014
Instrumentos de patrimonio	202,7	193,0	189,5	286,6	277,8
Valores representativos de deuda	5.524,7	5.528,2	5.814,2	5.431,5	5.585,5
Préstamos	0,4	0,4	2,4	4,6	0,9
Depósitos en entidades de crédito	196,0	550,2	358,6	345,8	480,5
Depósitos constituidos por reaseguro aceptado	1,2	1,0	1,0	1,8	1,9
Créditos por operaciones de seguro directo	188,5	178,9	146,6	136,6	122,3
Créditos por operaciones de reaseguro	7,4	12,6	12,2	10,2	7,6
Créditos por operaciones de coaseguro	59,6	59,5	62,4	55,8	69,5
Otros créditos	97,5	71,8	165,7	60,5	64,0
Otros activos financieros	274,6	754,0	811,1	463,6	163,3
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes	1.425,9	1.243,3	599,0	739,0	570,2
TOTAL ACTIVOS FINANCIEROS	7.978,5	8.592,9	8.162,7	7.536,0	7.343,4

El Grupo Caser obtuvo un beneficio de 104 millones de euros antes de impuestos en 2014

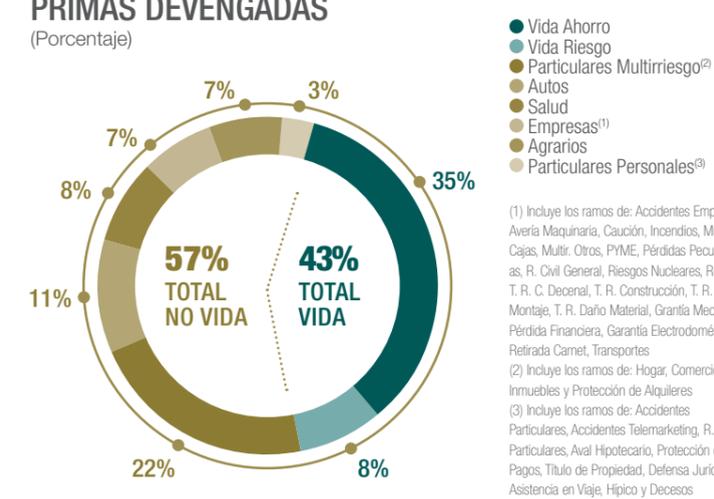
RESULTADOS

(millones de euros)

	2014
Resultado antes de impuestos	103,8
Impuestos sobre beneficios	-40,9
RESULTADO DEL EJERCICIO	62,9

PRIMAS DEVENGADAS

(Porcentaje)



RATIO SINIESTRALIDAD NETA

sobre primas imputadas netas de reaseguro (porcentajes)



MARGEN DE SOLVENCIA

(millones de euros)

	2010	2011	2012	2013	2014
Solvencia	941,0	1.122,4	921,9	858,4	970,0
Cuantía mínima	487,4	512,4	474,3	421,1	400,0
Exceso de margen de solvencia	453,6	610,0	447,6	437,3	570,0
% SOLVENCIA SOBRE CUANTÍA MÍNIMA	193%	219%	194%	204%	243%

GASTOS DE EXPLOTACIÓN

(millones de euros)

						% CRECIMIENTO	
	2010	2011	2012	2013	2014	13/14	MEDIA 10/14
TOTAL GASTOS ORDINARIOS	145,8	147,6	165,5	151,4	132,1	-12,8%	-2,4%

DIVERSIFICACIÓN

(millones de euros)

						% CRECIMIENTO	
	2010	2011	2012	2013	2014	13/14	MEDIA 10/14
TOTAL FACTURACIÓN	71,6	75,7	78,1	79,9	87,8	9,9%	5,2%
TOTAL RESULTADOS	7,4	5,9	10,8	6,8	8,2	21,5%	2,6%

El margen de Solvencia de Caser es del 243%, más del doble de lo exigido por el supervisor, con un superávit de 570 millones de euros

SUMARIO

INFORME ANUAL 2014

- 01 Carta del Presidente | 04
- 02 Informe del Director General | 08
- 03 Accionistas y Consejo de Administración | 12
- 04 Comité de Dirección | 14
- 05 Estructura del Grupo | 16
- 06 Principales Hitos 2014 | 18
- 07 El Grupo en Cifras | 20
- 08 Negocios de Distribución | 22
- 09 Seguros Generales | 30
- 10 Vida y Pensiones | 38
- 11 Clientes | 42
- 12 Finanzas y Tecnología | 46
- 13 Secretaría General | 56
- 14 Diversificación | 64
- 15 Gestión y Control de Riesgos | 72
- 16 Informe de Buen Gobierno | 76
- 17 Fundación Caser | 84
- 18 Oficinas | 90
- 19 Resumen del Balance de Situación | 92

01

CONFIANZA EN EL FUTURO



Amado Franco Lahoz
PRESIDENTE

“

EN NUESTRO FUTURO DESEMPEÑARÁ UN PAPEL CLAVE EL PLAN ESTRATÉGICO 2015-2019, CON LA VOCACIÓN DE DISEÑAR EL NUEVO MODELO DE NEGOCIO DE CASER, EN EL QUE SE PRODUCIRÁ LA NECESARIA CONSOLIDACIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN BANCOASEGURADORA

”

Un año más, tengo el honor de hacer un breve repaso de lo que han sido los principales hitos del último año para Caser, en este caso en el marco del Informe correspondiente al ejercicio 2014. Considero que, para comprender y valorar en toda su plenitud las circunstancias más relevantes para la Compañía a las que me voy a referir, es imprescindible situarlas con carácter previo en el contexto en el que se han producido.

Desde esa perspectiva general, debe tenerse en cuenta en primer término que la economía mundial, pese a soportar aún el lastre de las consecuencias de la crisis financiera iniciada en 2007, mantuvo una tendencia positiva en 2014, con un crecimiento todavía moderado del 2,6%.

Ese crecimiento, no obstante, ha sido calificado por los expertos –en clara correspondencia con la realidad– como desigual y muy condicionado por los conflictos geopolíticos. Aun así, se espera que esa buena evolución se consolide en los dos próximos años.

La recuperación de la Eurozona tampoco terminó de concretarse, con un crecimiento de tan sólo un 0,8%, inferior claramente al 1,2% esperado. A este hecho contribuyeron, entre otros factores, la desaceleración de las economías francesa e italiana, el estancamiento de Alemania, la crisis ucraniana y la ralentización del ritmo de crecimiento de economías emergentes, como China.

Otros hechos que caracterizaron el ejercicio en Europa fueron la fuerte depreciación sufrida por el euro y la finalización del año con una tasa de inflación interanual negativa del 0,2%, que despertó los temores sobre el posible inicio de un periodo recesivo de la zona.

En este contexto regional, la evolución de la economía española fue más positiva y cerró el año con una progresión del 1,4%, destacando entre las más relevantes del área. Asimismo, en el último trimestre el P.I.B. avanzó ya a un ritmo anual del 2%.

El ascenso del consumo privado y de la inversión fueron los motores principales de estos resultados. En resumen, en 2014 España continuó >

> por la senda de mejora iniciada en 2013 y, por fin, se produjo la esperada noticia del inicio de la recuperación del empleo.

Para 2015 las previsiones de crecimiento de la economía se sitúan entre el 2,2% y el 2,5%.

El sector asegurador, en línea con este entorno más favorable, experimentó una ligera mejoría. Si bien los ingresos por primas cayeron un 0,8%, siendo de 55.343 millones de euros, la facturación de los ramos de No Vida aumentó en un porcentaje similar. En este dato influyó el comportamiento positivo de los negocios de Salud y Diversos y la moderación en el descenso del de Autos. Por otro lado, el ahorro gestionado en productos de Vida se incrementó un 1,58%.

Entrando ya en las cifras de la Compañía, Caser concluyó un ejercicio que ha de calificarse como satisfactorio, consolidando la trayectoria positiva comenzada en 2013.

Como consecuencia del compromiso de sus accionistas, de la solidez financiera demostrada por la Entidad y de su capacidad para articular y ejecutar un Plan Estratégico adecuado a las exigencias del momento, se han podido afrontar las consecuencias de la crisis y de la reestructuración del sistema financiero español de

manera exitosa y se han sentado las bases del nuevo modelo de negocio, que ya no descansa de modo tan marcado en la distribución bancoaseguradora.

Clara expresión de estas afirmaciones han sido las principales magnitudes del ejercicio. El Grupo Caser logró un resultado de 104 millones de euros antes de impuestos, un 22% más que en 2013. El beneficio neto ascendió a 63 millones de euros, lo que supone un incremento del 22% sobre el alcanzado el año precedente.

Por otra parte, la cifra de facturación superó los 1.700 millones de euros, en línea con las previsiones de la Compañía para 2014.

La fortaleza del margen de solvencia fue, un año más, muy remarcable, con un superávit de 570 millones de euros –un 243%– sobre la

“

LA APUESTA POR LA DIGITALIZACIÓN, EL MULTIACCESO Y EL ENFOQUE AL CLIENTE SERÁN ASPECTOS IMPORTANTES DE LA EVOLUCIÓN DEL GRUPO. DESTACARÁ ADICIONALMENTE LA PREVISTA EXPANSIÓN DE LOS NEGOCIOS DE DIVERSIFICACIÓN COMPLEMENTARIOS A LOS ASEGURADORES

”



cuantía mínima exigida, lo que constituye la mejor manifestación de la capacidad de Caser para responder a los compromisos adquiridos con sus clientes.

Asimismo, los avances de la Compañía en el proceso de adaptación a Solvencia II acreditan con total certeza que se podrán atender las exigencias de esta Directiva comunitaria.

Los datos expuestos constituyen una base adecuada para mirar el futuro con un elevado grado de confianza, que debe ser complementada con la adopción de las políticas necesarias para su pleno desarrollo.

En ese futuro desempeñará un papel clave el Plan Estratégico 2015-2019 en el que ya está trabajando el equipo de gestión, con la vocación de diseñar el nuevo modelo de negocio de Caser, en el que, junto a un considerable impulso a la denominada mediación tradicional, se producirá la necesaria consolidación de la distribución bancoaseguradora, una vez culminada en su práctica totalidad la reestructuración del sector financiero.

A esos aspectos se unen la apuesta por la digitalización, el multiacceso y el enfoque al cliente como aspectos importantes de la evolución del Grupo, entre otros, debiendo destacarse adicionalmente la prevista expansión de los negocios de diversificación complementarios a los aseguradores.

Es obvio que el horizonte se muestra más claro y prometedor que hace unos años. Pero no es menos cierto que los desafíos son todavía de calado y exigirán lo mejor de quienes hemos de afrontarlos.

Para ello, Caser cuenta con el decidido apoyo de todos los que forman parte de su proyecto: los accionistas y los miembros del Consejo de Administración, el equipo gestor, distribuidores y empleados. Juntos han hecho posible la Compañía sólida, solvente y fiable que hoy opera en el mercado, y de ellos depende que siga siéndolo en el futuro, aumentando su competitividad y ostentando el liderazgo que le corresponde.

Concluyo, por tanto, estas líneas con el agradecimiento a los protagonistas que acabo de mencionar, sin olvidar, por supuesto, a los clientes de Caser, cuya fidelidad, confianza y satisfacción son, en última instancia, nuestra razón de ser.

02

“ PREPARADOS
PARA AFRONTAR
UNA NUEVA Y
ESPERANZADORA
ETAPA ”

Ignacio Eyries García de Vinuesa
DIRECTOR GENERAL

Ignacio Eyries afirma con satisfacción que en 2014 se ha consolidado la trayectoria de resultados positivos iniciada en el crucial ejercicio 2013. El Director General de Caser señala como principales claves para conseguirlo la solidez financiera de la entidad, el acierto del Plan Estratégico -que ha sabido reorientar el modelo de negocio y convertir las amenazas en oportunidades- así como la excelencia del equipo humano que dirige. Ahora afronta con ilusión el diseño del nuevo Plan Estratégico 2015-2019, que permitirá encarar el futuro con las máximas garantías de éxito.

2014: UN EJERCICIO DE CONSOLIDACIÓN

¿Qué balance global hace del ejercicio 2014?

El balance es absolutamente satisfactorio, siendo especialmente significativa la consolidación de la trayectoria positiva de resultados, con un beneficio de 104 millones de euros antes de impuestos, un 22% más que en 2013. Supone, en definitiva, recuperar prácticamente los resultados previos a la reestructuración del sistema financiero, factor que impactó de forma determinante en nuestro modelo de negocio y del que nos hemos recuperado rápida y sólidamente, todo ello en un escenario de tipos de interés e ingresos financieros muy inferiores a los existentes antes de la crisis.

¿Cuáles han sido las claves de ese éxito?

Las claves han sido diversas. Una de las más importantes ha radicado en la articulación de un Plan Estratégico de transición (2013-2015)

que se ha revelado acertado, tanto en el diagnóstico de la situación a la que nos enfrentábamos como en las medidas adoptadas. Este plan nos ha permitido sentar las bases de un nuevo modelo de negocio para Caser, que tiene como principales ejes el impulso de la mediación tradicional y la consolidación de la distribución a través de entidades financieras.

Otros factores del éxito habría que buscarlos en la solidez financiera y solvencia demostradas por la Compañía, el fuerte apoyo del accionariado y el excelente equipo humano con el que cuenta, que ha sabido estar a la altura de las circunstancias, demostrando unos niveles de profesionalidad y compromiso sobresalientes.

¿Podría detallar las cifras de negocio más relevantes para Caser en 2014?

Al margen de las satisfactorias cifras de resultados, ya comentadas, la facturación alcanzó los 1.740 millones de euros, de los que 1.442 >

> correspondieron a ingresos por primas. Los ramos de No Vida aportaron 824 millones de euros, mientras que el negocio de Vida facturó 618 millones, algo lastrado por la dificultad en captar ahorro a causa de la coyuntura económica de bajos tipos de interés. En todo caso, el negocio asegurador ha cerrado el ejercicio 2014 con un volumen de primas superior al presupuestado.

En cuanto al margen de solvencia, se ha situado en 970 millones de euros, con una cobertura de más del doble de la cuantía mínima legalmente exigida, lo que me gustaría destacar por resultar revelador de la enorme solidez de la Compañía, lo que permitirá afrontar las futuras necesidades de capital bajo Solvencia II con las mayores garantías. Adicionalmente, el margen técnico ha mejorado de manera significativa, así como nuestra eficiencia operativa gracias a la reducción de gastos generales.

¿Reflejan ya estas cifras las medidas de reorientación del negocio derivadas del Plan Estratégico 2013-2015?

Sin duda. Si excluimos la reducción de facturación derivada de la finalización de determinados acuerdos de comercialización suscritos con Cajas de Ahorros hoy integradas en otras entidades, la Compañía ya ha experimentado un crecimiento global en primas en 2014. En paralelo, las primas distribuidas por la mediación tradicional se han incrementado a un ritmo notablemente superior al sectorial.

¿Cómo evolucionaron los negocios de Diversificación del Grupo?

Los negocios no aseguradores siguen fortaleciéndose dentro de la estructura del Grupo, con una aportación cada vez más relevante a la cuenta de resultados y a la facturación. En este último aspecto, contribuyeron concretamente con una cifra de negocio de 78 millones de euros.

El área de Tercera Edad, Caser Residencial, facturó 45 millones de euros, ya convertida en un auténtico referente del sector con dieciseis residencias repartidas por todo el territorio nacional. Me gustaría subrayar, además, el fuerte crecimiento de la actividad de Hospitales y de Caser Asistencia, que confirmó su buena trayectoria con una aportación cada vez más significativa a las cifras de negocio del Grupo.

UN PROYECTO DE FUTURO ILUSIONANTE

¿Qué objetivos se han marcado para 2015?

Afrontamos este ejercicio con enorme ilusión y confianza, tras haber salido reforzados de un periodo complejo motivado por la reestructuración del sector financiero.

Tenemos por delante el reto de definir la Compañía que deseamos en los próximos años para lo que estamos trabajando en un nuevo Plan Estratégico para el periodo 2015-2019 donde se van a contemplar unos objetivos cuya consecución nos permitirá seguir siendo líderes en un entorno enormemente avanzado,

“
AFRONTAMOS ESTE EJERCICIO CON ENORME ILUSIÓN Y CONFIANZA, TRAS HABER SALIDO REFORZADOS DE UN PERIODO COMPLEJO MOTIVADO POR LA REESTRUCTURACIÓN DEL SECTOR FINANCIERO
”

INGRESOS

(millones de euros)

	2014
Primas	1.441,8
No Vida	824,1
Vida	868,7
Ingresos financieros	293,3
Participadas	79,7
Otros ingresos	16,8
TOTAL INGRESOS	1.831,6

RESULTADOS

(millones de euros)

	2014
Resultado antes de impuestos	103,8
Impuestos sobre beneficios	40,9
RESULTADO DEL EJERCICIO	62,9

especialmente en aspectos tecnológicos y de relación con el cliente, en un mercado asegurador cada vez más competitivo.

A todo lo expuesto, se suma el desafío de hacerlo en el nuevo entorno legal y regulatorio delimitado por la normativa europea Solvencia II, para el que Caser lleva ya mucho tiempo preparándose y que superaremos sobradamente.

¿Cuáles son los pilares del nuevo Plan Estratégico?

Como he señalado antes, el Plan Estratégico 2015-2019 se asienta sobre dos grandes pilares: la potenciación de la mediación tradicional, que permita aprovechar el elevadísimo potencial de los negocios de agentes y corredores, y la consolidación de la distribución a través de entidades financieras.

Respecto del primer aspecto, se trata de redoblar nuestra apuesta por un negocio que Caser lleva varios años impulsando, lo que nos ha permitido consolidar una organización de agentes y corredores que se posiciona entre las más profesionales y cualificadas de España y que actualmente supone un relevante porcentaje del total de la facturación, de modo que su aportación al desarrollo de la Compañía es esencial. Para conseguir este objetivo es decisiva la implantación de un nuevo modelo territorial y de oficinas totalmente orientado al desarrollo de este tipo de distribución. Este modelo fomentará la proximidad y cercanía, optimizará la gestión y maximizará la eficiencia de nuestra oferta.

En cuanto al segundo fundamento del Plan Estratégico, Bancaseguros seguirá siendo necesariamente la columna vertebral de nuestra actividad, poniendo en valor la experiencia de décadas de trabajo bien hecho en las que hemos liderado este negocio.

En este ámbito, Caser ha suscrito acuerdos de distribución con varios de nuestros accionistas bancarios que están ya muy consolidados y funcionan satisfactoriamente, si bien no descartamos profundizar en los mismos buscando nuevas áreas de colaboración.

De esta forma, continuaremos ofreciendo nuestro saber hacer tanto a las entidades financieras accionistas como a otros bancos no accionistas, como los dedicados a la banca privada o de inversión, transmitiéndoles nuestra condición de socio de referencia con total capacidad de adaptación, con una respuesta a sus demandas ágil y de primer nivel tecnológico.

¿Qué otros aspectos destacaría del nuevo Plan Estratégico?

En primer lugar, la potenciación de la orientación al cliente, en la que ya hemos dado pasos importantes. En efecto, la Compañía ya ha asimilado este concepto como parte de su cultura, pero es necesario mejorar el aprovechamiento del potencial del cliente a través de su adecuada gestión y la racionalización de las actividades de Marketing, como vía para lograr retener y fidelizar a nuestros asegurados e incrementar su satisfacción. Todo ello a través de una estrategia multicanal, como la vía imprescindible para llegar al cliente, y también de multiacceso, de tal forma que ofrezcamos el mejor servicio sea cual sea la manera que éste elija para interactuar con la Compañía.

Para conseguir este objetivo, la digitalización es un requisito adicional ineludible, promoviéndola en varias vertientes: no solo la comercial, desarrollando la venta digital, sino también la operativa, implantando los medios más avanzados en nuestras relaciones tanto con clientes, como con mediadores y proveedores.

03

ACCIONISTAS Y CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Accionistas

ACCIONARIADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2014

- IBERCAJA BANCO, S.A.
- ABANCA CORPORACIÓN INDUSTRIAL Y EMPRESARIAL, S.L.
- COVEA COOPERATIONS
- LE MANS CONSEIL
- LIBERBANK, S.A.
- BANCO MARE NOSTRUM, S.A.
- HISCAN PATRIMONIO, S.A.
- CAIXABANK, S.A.
- BANKIA, S.A.
- INVERGESTIÓN, SOCIEDAD DE INVERSIONES Y GESTIÓN, S.A.U.
- UNICAJA BANCO, S.A.U.
- AHORRO CORPORACIÓN, S.A.
- BANCO DE CASTILLA LA MANCHA, S.A.
- BANCO DE SABADELL, S.A.
- CECABANK, S.A.U.
- BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.
- GRUPO DE EMPRESAS CAJASUR, S.A.
- COLONYA CAIXA D'ESTALVIS POLLENÇA
- CAJA DE AHORROS Y M. P. ONTINYENT
- WEB GESTIÓN 1, S.A.U.
- GENOSTRUM SOCIEDAD GESTORA, S.L.U.
- CASER (ACCIONES PROPIAS)
- OTROS MINORITARIOS

Consejo de Administración

MIEMBROS A 31 DE DICIEMBRE DE 2014

PRESIDENTE

- Amado Franco Lahoz

VICEPRESIDENTES

- Michel Roux
- José Ramón García Cañal*

CONSEJEROS

- Thierry Derez
- Patrice Forget*
- José Luis Aguirre Loaso
- Javier Suárez Pandiello*
- Antonio López López*
- Ignacio Redondo Andréu*
- Antonio Rosas Cervantes*
- Álvaro García Diéguez*
- Braulio Medel Cámara*
- Carlos Egea Krauel*
- Joaquín Cánovas Páez*
- Jorge Gil Lozano

DIRECTOR GENERAL

- Ignacio Eyries García de Vinuesa**

SECRETARIO

- Jesús Barreiro Sanz**

VICESECRETARIO

- Fernando de Lorenzo López**

* Representante de personas jurídicas

** No consejero

04

COMITÉ DE DIRECCIÓN

1. Ignacio Eyries García de Vinuesa
 Director general

2. Valentín García García
 Director de Diversificación

3. Fernando de Lorenzo López
 Secretario General

4. Ramón Nadal de Dios
 Director Técnico de Seguros Generales

5. Antonio García Ortiz
 Director Financiero y de Tecnología

6. Ignacio Martín Sánchez-Bendito
 Director del Negocio de Agentes y Corredores

7. Germán Bautista Chamizo
 Director de Clientes y Negocio Grandes Cuentas

8. Pío Urbano Padilla
 Director del Negocio de Bancaseguros



Organigrama



Compañías participadas

GRUPO CASER A 31/12/2014

- CAIXANOVA VIDA Y PENSIONES, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS. (50%)
- CASER MEDITERRÁNEO SEGUROS GENERALES, S.A.U.
- ALDEBARÁN RIESGO, S.C.R. DE RÉGIMEN SIMPLIFICADO, S.A.U.
- CASER DIRECT, CORREDURÍA DEL GRUPO ASEGURADOR CASER, S.A.
- CASER GESTIÓN TÉCNICA A.I.E. (81,6%)
- CASER MARKETING DIRECTO, S.L.U.
- CASER PENSIONES, ENTIDAD GESTORA DE FONDOS DE PENSIONES, S.A.
- CLÍNICA PARQUE, S.A.U.
- GESINCA CONSULTORA DE PENSIONES Y SEGUROS, S.A.
- SA NOSTRA COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA, S.A.
- CASER ASISTENCIA, S.A.
- CASER RESIDENCIAL GESTIÓN, S.L.U.
- CASAVI, ASISTENCIA EN VIAJE, S.L.U.
- CASER RESIDENCIAL INMOBILIARIA, S.A.U.
- CASER RESIDENCIAL, S.A.U.
- CLÍNICA PARQUE FUERTEVENTURA, S.L.U.
- C Y E BADAJOZ, SERVICIOS
- SOCIOSANITARIOS, S.A.
- C Y E SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, S.A.U.
- EXTREMEÑA DE PATRIMONIO PARA LA SANIDAD, S.L.U.
- EXTREMEÑA DE GESTIÓN SANITARIA Y ESPECIALIDADES MÉDICAS S.L.U.
- GESCLIMESA, S.A.U.
- INMOCASER, S.A.U.
- SOCECASER, S.A.

05

ESTRUCTURA DEL GRUPO

EXPERIENCIA Y CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN

Fernando de Lorenzo
SECRETARIO GENERAL



¿Qué hecho destacaría de este ejercicio?

En el ejercicio 2014 se ha logrado enfocar el modelo de negocio de la Compañía, de acuerdo a lo previsto en el Plan Estratégico 2013-2015. En esta hoja de ruta reforzamos especialmente nuestra actividad con la mediación tradicional, consolidando redes profesionales ya existentes e impulsando otras en regiones en las que la comercialización se había visto afectada por la fuerte reestructuración del sistema financiero que ha acontecido en España. No hemos renunciado a la distribución bancoaseguradora, poniendo en valor nuestra experiencia, conocimiento y capacidad de adaptación al mercado. Hoy podemos confirmar que la Compañía está alcanzando los objetivos previstos, también en cuanto a los avances en la relación con los clientes, multicanalidad y diversificación.

¿Cuál es el reto más importante que debe afrontar la Compañía?

La digitalización y la optimización de las nuevas tecnologías, en las que trabajamos desde hace años, tienen un impacto muy positivo en la mejora de los procesos de la Compañía. Serán además decisivos para avanzar en el enfoque cliente, en multicanalidad y también en comercialización y excelencia en el servicio, entre otros aspectos. Queremos, por lo tanto, progresar decididamente en nuestra transformación digital adoptando soluciones, tecnologías y mejores procesos.

¿Qué papel tiene la marca en el desarrollo de la Compañía?

Una marca fuerte y solvente como la nuestra tiene un importante papel en el crecimiento; facilita y acompaña a las estrategias de negocio. Así, continuaremos desarrollando la marca Caser, en el convencimiento de que supone un relevante valor en todos los sentidos.

“
REFORZAMOS NUESTRA ACTIVIDAD
CON LA MEDIACIÓN TRADICIONAL,
CONSOLIDANDO E IMPULSANDO
REDES PROFESIONALES

”

06

PRINCIPALES HITOS 2014

ALGUNOS DE LOS HECHOS QUE
HAN MARCADO EL EJERCICIO

enero

CONSOLIDACIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN BANCOASEGURADORA

Encargado de afianzar este tipo de distribución, Pío Urbano destacó el potencial de las entidades financieras: “trabajamos para crecer con ellas en este ciclo. Más allá de la especialización y la experiencia, el valor añadido de Caser reside en la capacidad de adaptación a sus necesidades y a las de sus clientes”. La Compañía mantiene en la actualidad acuerdos de distribución con entidades como Ibercaja, Liberbank, BMN, Unicaja y Abanca.

febrero

APROBADA UNA NUEVA ESTRUCTURA TERRITORIAL DE LA COMPAÑÍA

Durante la XI Convención Comercial del Negocio Agentes y Corredores, el Director de este área, Ignacio Martín, señaló que las cuatro direcciones territoriales creadas trabajan ya para incrementar la distribución territorial, sobre todo agencial. “Esta nueva estructura fomenta el liderazgo de la mediación tradicional, que tendrá más autonomía y traslada a estas nuevas direcciones territoriales competencias en funciones técnicas y administrativas, con un enfoque claramente comercial”. La mediación tradicional cobra especial relevancia.

marzo

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS CORRESPONDIENTES A 2013

Vieron la luz los resultados del ejercicio 2013 de la Compañía, que obtuvo un balance antes de impuestos de 85 millones de euros. Ignacio Eyries, Director General de Caser comentó que “ha sido un año marcado por el proceso de reestructuración al que se vio sometido el sistema financiero español. Aún así, Caser ha mostrado una extraordinaria capacidad de reacción y se han tomado las medidas adecuadas que han devuelto a la Compañía a la senda del beneficio”.

abril

EL RAMO DE SALUD OBTIENE LA NORMA ISO 9001 DE AENOR

Todos los procesos de gestión, desde el diseño de productos pasando por el servicio y la atención ofrecida al cliente, quedan acreditados conforme a la Norma ISO 9001 hasta 2016. Poco antes, la compañía obtuvo la renovación del reconocimiento de AENOR de un sistema de gestión de la calidad conforme a la Norma UNE-EN-ISO 9001:2008 para los procesos de suscripción y emisión de los seguros de Pyme y de Caución y la misma certificación para el seguro de Responsabilidad Civil de Consejeros y Altos Cargos.

mayo

NUEVA OFICINA DE CASER EN SANTA CRUZ DE TENERIFE

Situada en la calle Callao de Lima, su apertura consolida la apuesta de la compañía por las Islas, donde cuenta con otras tres oficinas. El alcalde de la ciudad, José Manuel Bermúdez Esparza, presidió la inauguración. El Director General de Caser, Ignacio Eyries, señaló que la Compañía ha mantenido, desde finales de los años 60, “un estrecho vínculo con las Islas Canarias, donde espera afianzar su proyecto y convertirse en referencia”. Durante 2014 se han puesto en marcha otras oficinas y clínicas dentales en diversas ciudades de España.

junio

EL NBA MARC GASOL, EN SEVILLA DE LA MANO DE CASER

La aseguradora organizó, como parte del acuerdo publicitario que mantiene con el deportista, un evento baloncestístico que tuvo lugar en el Palacio Municipal de deportes San Pablo. Más de 150 niños de edades comprendidas entre los 10 y 16 años participaron en un clínic con uno de los jugadores españoles más admirados y decisivos en los últimos años. Los demás invitados, entre ellos los familiares de los participantes, hasta 3.000 en total, disfrutaron de distintas animaciones, juegos y actividades dirigidos a niños y adultos.

julio

COLABORACIÓN ENTRE CASER Y LA FUNDACIÓN BERTÍN OSBORNE

El acuerdo certificó la organización de jornadas de formación y motivación de familiares de niños con lesión cerebral. En estas sesiones, expertos y padres profundizan en aspectos que sirven de guía y orientación para impulsar el desarrollo de su hijo desde una perspectiva positiva y beneficiosa para toda la familia. Estos encuentros forman parte de las diversas acciones de sensibilización que impulsa la Fundación y que se enmarcan dentro del Ciclo de Conferencias Fundación Caser 2014.

agosto

CASER HACE EL CHEQUEO MÉDICO A LA SELECCIÓN DE BALONCESTO

Caser se hizo cargo de los reconocimientos médicos de los 12 jugadores de la Selección Española de Baloncesto –entre ellos, Marc Gasol, imagen de la compañía–, al inicio de la concentración preparatoria del equipo para la Copa del Mundo 2014, que se celebró en España a finales de verano. Caser es la aseguradora oficial de la Selección y mantiene estrechos vínculos con el deporte, especialmente con el de la canasta, por los valores que transmite: trabajo en equipo, esfuerzo o resultados, entre otros.

septiembre

INAUGURADA LA PRIMERA CLÍNICA DENTAL EN MAJADAHONDA

Caser inauguró este centro dental en la localidad madrileña de Majadahonda. El acto estuvo presidido por el alcalde Narciso de Foxá y por el Director General de Caser, Ignacio Eyries. La nueva clínica cuenta con seis gabinetes dotados de tecnología de última generación y ofrece las técnicas y tratamientos bucodentales más avanzados de la mano de profesionales de primer nivel. Se ha realizado una inversión de 400.000 euros y se estima que se crearán más de veinte puestos de trabajo.

octubre

ADJUDICATARIOS DEL CONCURSO DE CONFORTGAS Y CONFORTCLIMA

La filial Caser Asistencia fue la adjudicataria del concurso celebrado por Galp Energía para Confortgas y Confortclima, sus servicios de mantenimiento de calderas y climatización de sus clientes fuera de la Comunidad de Madrid. En total se realizarán unas 5.000 intervenciones para la realización de mantenimientos preventivos y alrededor de 8.000 servicios de urgencia en los domicilios de los clientes como consecuencia de averías, con más de 15.000 contactos telefónicos de su plataforma con los clientes.

noviembre

MEJORA DE LA COBERTURA DE GESTIÓN DEL PROCESO SUCESORIO

Caser incluye en toda su gama estándar de seguros de decesos de primas periódicas una mejora de la cobertura de gestión del proceso sucesorio. Así, el servicio de prestación de asesoramiento jurídico para la confección del testamento, reembolsará a sus asegurados hasta 100 euros del coste posterior del otorgamiento ante Notario, y ofrecerá a los familiares un servicio de borrado de la vida digital del asegurado fallecido que gestionará la baja de sus cuentas de correo electrónico, redes sociales y blogs.

diciembre

POSITIVA EVOLUCIÓN DEL GRUPO

El Grupo Caser cerró el ejercicio con un un resultado de 104 millones de euros antes de impuestos, un 22% más que en 2013. El beneficio neto ascendió a 63 millones de euros. Se confirma así la favorable evolución del resultado de la Compañía alcanzándose los objetivos previstos en el correspondiente Plan Estratégico. Por su parte, el margen de solvencia se situó en 970 millones de euros con una cobertura que duplica la cuantía mínima exigida.

07

GRUPO CASER
EN CIFRAS

2014

2,3

MILLONES
DE CLIENTES

+ 3.200

EMPLEADOS

2.220

MEDIADORES

12.000

PUNTOS DE VENTA
EN ENTIDADES
FINANCIERAS

+ 40

OFICINAS

15

RESIDENCIAS PARA
PERSONAS MAYORES

7

OFICINAS
DE SALUD

5

HOSPITALES

2

CLÍNICAS
DENTALES

EN 2014 SE DECLARARON

670.929

PRESTACIONES DE
SEGUROS GENERALES

• 471.358

Expedientes de hogar

• 117.304

Expedientes de autos

• 82.267

Resto de productos

200.000

ASEGURADOS EN EL
RAMO DE DECESOS

+ 1.050

EMPLEADOS
DE LA COMPAÑÍA
HAN PARTICIPADO EN ALGÚN
CURSO DE FORMACIÓN.

10.000

PERSONAS
ASISTIERON A ALGUNA DE LAS
ACTIVIDADES DE FORMACIÓN O
CONCIENCIACIÓN QUE ORGANIZÓ LA
FUNDACIÓN CASER EN 2014

1.850

residentes fueron atendidos
en promedio durante el 2014
en Caser ResidencialLA TASA DE OCUPACIÓN MEDIA ALCANZÓ
EL 87% DE LAS PLAZAS DISPONIBLESEn 5 ediciones los Premios
Dependencia y Sociedad

• 2.000

candidaturas

• 15

galardones

• 200.000 €

otorgados

+ 1.000

familias se han beneficiado
ya de Cuidados Posparto
en el Hogar

Y EL 93% LE OTORGA UNA NOTA DE 10 SOBRE 10

+ 1.600

solicitudes de reembolso
de Óptica y Farmacia hemos
atendido durante 2014HAN SUPUESTO MÁS DE 80.000€ DE AHORRO
PARA EL BOLSILLO DE NUESTRAS FAMILIAS

+ 3

MILLONES DE LLAMADAS
ATENDIDAS EN EL CENTRO DE RELACIÓN CON
CLIENTES CON UN 97% DEL NIVEL DE ATENCIÓN
TELFÓNICA Y 23 SEGUNDOS DE MEDIA DE
VELOCIDAD MEDIA DE RESPUESTALa de Caser fue designada
como la 3ª mejor página de
autoservicio de las compañías
aseguradoras en EspañaSEGÚN EL ESTUDIO "RANKING DE PRESENCIA
EN INTERNET DE ENTIDADES ASEGURADORAS"
DE LA REVISTA ACTUALIDAD ASEGURADORA.

200

DISPOSITIVOS TELEMÁTICOS
INSTALADOS EN VEHÍCULOS ASEGURADOS

9,8

MILLONES DE EUROS
ES LA SUMA EN PAGOS QUE SE HA LOGRADO
EVITAR ENTRE AUTOS Y DIVERSOS GRACIAS
A LA LUCHA CONTRA EL FRAUDE

5,6%

disminuyó el consumo
de luz en la compañía
gracias al Proyecto de
Eficiencia Energética



08

NEGOCIOS DE DISTRIBUCIÓN

LA MEDIACIÓN EN EL CENTRO DE LA ESTRATEGIA

Ignacio Martín

DIRECTOR DEL NEGOCIO DE AGENTES Y CORREDORES



¿Qué balance hace del ejercicio 2014 en el Negocio de Agentes y Corredores?

Un balance absolutamente positivo. En 2014 hemos visto materializarse en acciones reales y concretas la especial apuesta que la Compañía viene haciendo por la mediación profesional en los últimos años. Durante este ejercicio, se han cristalizado muchos de los objetivos que nos marcaba el Plan Estratégico 2013-2015; entre ellos, la consolidación de una nueva estructura más operativa y eficiente, que nos permite tener una mayor proximidad y comunicación con nuestros mediadores.

¿Qué novedades se han introducido en cuanto a productos?

Hemos efectuado un importante esfuerzo en la actualización del catálogo de Vida en su doble vertiente: Ahorro, con el diseño de una nueva gama de este tipo de seguros y la definición del producto de Ahorro a Largo Plazo; en el segmento de Riesgo creamos un producto más flexible y adaptable, con módulos de capitales y un bloque de garantías complementarias muy interesantes.

¿Cuáles son los objetivos para 2015?

En materia de distribución pasan por seguir ganando peso en el ne-

gocio intermediado por los Agentes Exclusivos, mejorando la capilaridad y la presencia territorial, así como la incorporación de un especialista en Seguros Agrarios, para el desarrollo de los seguros Agropecuarios y de los productos Agrocaser. En cuanto al modelo comercial, queremos conseguir más eficiencia en la estructura y avanzar en el modelo de oficina implantado en 2014. También esperamos incrementar el negocio de Vida, en productos de Riesgo y Primas periódicas, a través de la implantación de la figura de los especialistas de Vida e impulsar la digitalización y la implantación de un Protocolo de Actuación Comercial, entre otros.

AGENTES Y CORREDORES

El ejercicio 2014 estuvo marcado por los primeros signos de recuperación económica. Aun así, la creación de nuevo negocio todavía no fue significativa y las compañías aseguradoras siguieron concentrando sus esfuerzos en la retención de las carteras ya existentes. En línea con esos incipientes síntomas de mejora coyuntural, las cifras sectoriales arrojaron resultados más favorables que las de los ejercicios precedentes. Si bien, el sector en su conjunto experimentó un decrecimiento del 0,84%, el Negocio No Vida, por primera vez desde el 2010, consiguió un incremento en primas del

0,8%, frente a la caída del 2,7% registrada en el 2013. Por el contrario, las primas de Vida descendieron un 2,79%, según fuentes de ICEA.

El Negocio de Agentes y Corredores acometió en 2014 un cambio profundo en su estructura, gracias al cual, afrontó el ejercicio con éxito y obtuvo unas variaciones en primas (8,3%) respecto al ejercicio anterior que mejoraron, de forma significativa, las sectoriales.

Así, este Negocio aportó a la cuenta de resultados de la Compañía 376.000 pólizas en >

El Negocio de Agentes y Corredores ha acometido un cambio profundo en su estructura

La mejora de los sistemas ha permitido estrechar las relaciones con el mediador

> vigor a cierre de 2014, lo que supone un 6% más que en el año anterior.

Estos resultados fueron consecuencia de las mejoras conseguidas en los procedimientos y en los planes comerciales.

En el caso de los procedimientos, los cambios han permitido estrechar las relaciones con el mediador, a la vez que se han hecho más eficientes, mediante la introducción de determinadas mejoras en los sistemas de cotización y emisión; el aumento del nivel de información y de la capacidad en prestaciones de los mediadores; la implantación de un nuevo enfoque de la función administrativa en las oficinas; la revisión del marco de delegaciones de las Direcciones Territoriales y la optimización del procedimiento de retención.

Una nueva estructura

La nueva estructura implantada ha permitido al Negocio de Agentes y Corredores reorientar la Red de Distribución, el equipo comercial, la oferta, la operativa y la presencia en el territorio, propiciando fuertes desarrollos, tanto en el volumen de negocio como en la Red de Mediación, a la vez que se ha conseguido aumentar la satisfacción de los clientes y de los mediadores. El modelo se caracteriza por su descentralización y se fundamenta en cuatro Direcciones Territoriales. Cada Dirección Territorial actúa sobre la totalidad de los mediadores de su territorio –Agentes, Corredores y Desarrollo–, concentrando la actividad técnica y administrativa de su ámbito de actuación. Además, se ha realizado la reclasificación de la Red de Oficinas que pasan a integrarse en el negocio: Territoriales, Comerciales Administrativas y Comerciales, y se han creado dos unidades comerciales especializadas dependientes de la Dirección Territorial Centro: Expatriate y Canarias.

Impulso a la innovación

En materia de proyectos iniciados en el ejercicio, hay que destacar la inversión llevada a cabo en el rediseño de la herramienta de comercialización de este Negocio –la Web del Mediador–, para convertirla en una de las más vanguardistas del mercado, con capacidad para dar a sus usuarios un alto grado de autoservicio.

En concreto, se trabajó en su diseño a través de una nueva imagen, en el incremento de sus funciones y en el desarrollo de una tecnología más avanzada, compatible con diversos dispositivos.

Este proyecto continuará desarrollándose a lo largo de 2015, ofreciendo importantes beneficios tanto a la Compañía como al Mediador-Cliente. Entre ellos, resaltan que es un servicio *online*, eficiente, claro, sin papeles y con pocas posibilidades de errores; que ofrece movilidad comercial y un ahorro de costes, mediante la captura de firma electrónica y el envío *online* de la documentación contractual, evitando desplazamientos.

Hay que hacer alusión también al Proyecto EIAC, una ambiciosa iniciativa a nivel sectorial de unificación y homogenización del intercambio de la información entre las empresas aseguradoras y la mediación, en el que el Negocio de Agentes y Corredores está participando activamente, formando parte del grupo de las ocho compañías de referencia que lo están liderando.

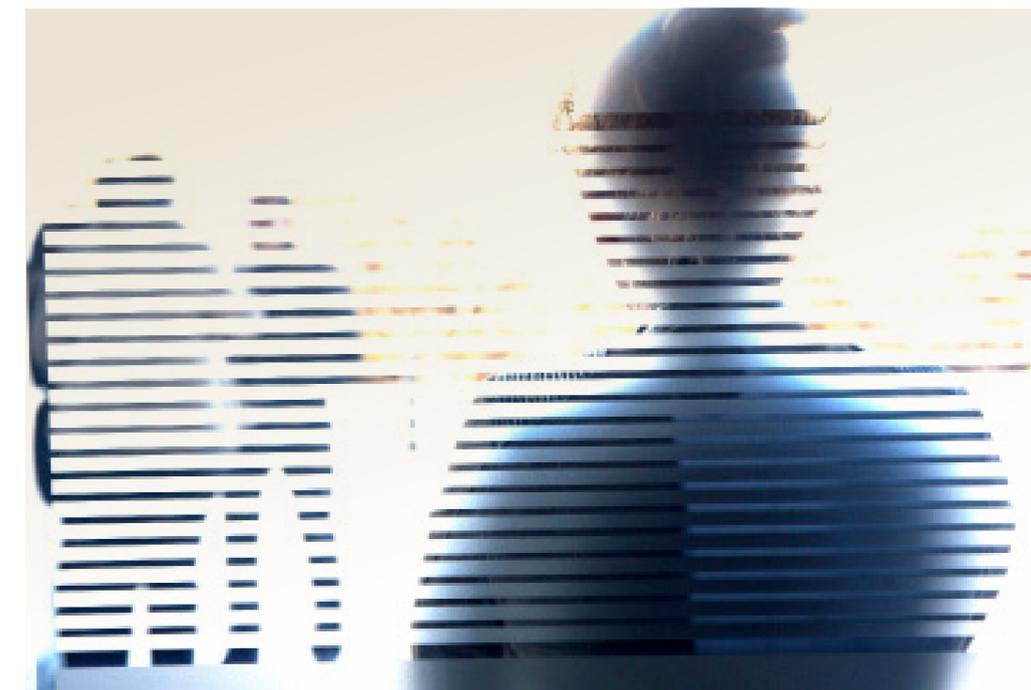
Potenciación de la Red Propia de Agentes

Uno de los principales proyectos del Negocio en 2014 fue la potenciación de la Red Propia de Agentes y del peso del negocio intermediado por los mismos. Como consecuencia de ello, se logró que las primas intermediadas por los Agentes a cierre de 2014 supusieran un 58,6% del total del Negocio, frente al 50,8% de 2013.

Conectados con el mediador

Una de las características del nuevo modelo de negocio que está impulsando Caser es la apuesta por la mediación profesional. Para ello, incrementar la cercanía y mejorar la comunicación e interacción con sus mediadores es fundamental y se ha llevado a cabo mediante la redefinición de su estructura y la mejora de los procedimientos y herramientas en las relaciones con su Red. Estas mejoras se han centrado:

- **En los sistemas de cotización y emisión:** a través de la integración y la fusión de las herramientas y la dotación de mejor tecnología.
- **Mayor capacidad para los mediadores en prestaciones:** apertura de todo tipo de expedientes.
- **Aumento del nivel de información al mediador:** con la implantación de sistemas de alertas en todos los procesos: contratación, prestaciones y recibos.
- **Nuevo enfoque de la función administrativa en las oficinas:** orientadas a la formación ya apoyo al mediador.
- **Revisión del marco de delegaciones de las Direcciones Territoriales.**
- **Optimización del Procedimiento de Retención:** anticipando la emisión de pre-carteras, automatizando la actuación del mediador, e incrementando su participación en el proceso de renovación.



BANCASEGUROS

El ejercicio 2014 marcó un punto de inflexión en el Negocio de Bancaseguros de Caser, tras la reestructuración sin precedentes experimentada por el sistema financiero español.

Tras la consolidación del proceso de fusiones bancarias, la Compañía ha afianzado el compromiso con las entidades financieras resultantes. Siendo Ibercaja, BMN, Liberbank, Unicaja y Abanca, los cinco pilares básicos de su alianza, además de otras entidades como Onteniente y Pollensa.

El Ramo de No Vida cerró con cumplimientos por encima del presupuesto previsto. El segmento de Vida, especialmente Ahorro, en sintonía con el sector, se vio muy afectado por los bajos tipos de interés.

Por lo que se refiere a resultados, Bancaseguros alcanzó un volumen de primas de 917 millones de €. En cuanto a la rentabilidad, merece especial mención, el comportamiento de los acuerdos de exclusividad de Caser que permitió cerrar el ejercicio de una manera excelente, tanto en Vida como en No Vida, con niveles de cumplimiento por encima del 100%. Desde 2009 hasta 2014, la rentabilidad antes de impuestos sobre primas imputadas ha tenido un crecimiento del 7,3% hasta el 11,3%.

Las anulaciones se redujeron significativamente por el intenso trabajo realizado, sobre todo, en los principales ramos como Autos, Hogar y Salud.



> De cara al futuro, el Negocio de Bancaseguros sustentará sobre tres ejes principales su estrategia en 2015:

Orientación al cliente:

se generará oferta focalizada a perfiles específicos de clientes.

Fidelización y retención:

se seguirán fomentando las mejores prácticas y garantizando su implementación en todas las entidades.

Diversificación de canales:

introducción de la oferta aseguradora de Caser en el mundo digital de las entidades financieras, tanto en su Banca Electrónica como en los portales de telefonía móvil.

Columna vertebral

Uno de los pilares del Plan Estratégico 2015-2019 en el que ya está inmersa la Compañía es la consolidación de la distribución bancoaseguradora. El Negocio, que en 2014 ha acometido cambios enfocados a la especialización de su estructura, trabaja ahora para crecer con las entidades financieras en este ciclo, encontrando nuevos ámbitos de colaboración. Al valor de la experiencia adquirida durante décadas, hay que sumar la capacidad de adaptación a las necesidades de los bancos y de sus clientes.



Pío Urbano

DIRECTOR DEL NEGOCIO DE BANCASEGUROS



¿Ha realizado ya Caser todos los cambios necesarios para adaptarse al nuevo escenario financiero tras la reestructuración?

Así es. En los últimos años, Caser ha sabido adaptar su estructura a esta nueva situación, reorientando su modelo de negocio. Hemos afianzado nuestros compromisos con las entidades financieras resultantes y seguimos siendo relevantes en el ámbito de Bancaseguros, con una experiencia, trayectoria y bagaje que pocas aseguradoras pueden ofrecer.

¿Cómo afrontan 2015?

Los logros obtenidos en el ejercicio pasado, hacen que afrontemos 2015 con unas magníficas perspectivas. Las tendencias macroeconómicas más positivas a corto y medio plazo y factores como el hecho de que en España estamos a la cabeza en utilización de tecnologías de vanguardia hacen que crezcan las expectativas de negocio.

¿Cuáles serán los factores claves del éxito?

En Bancaseguros serán factores

claves el incremento del crédito al consumo y la financiación del sector industrial. Por ello estamos trabajando intensamente para dar cobertura adecuada a todo ello, implantando sistemas y tecnología que estén a la altura del servicio. Digitalización, Banca Electrónica y Banca a Distancia, así como la utilización de herramientas como *Big Data* que nos faculten para poder ofrecer a nuestros clientes las coberturas más apropiadas a sus necesidades.

GRANDES CUENTAS

Uno de los principales hitos en el área de Grandes Cuentas y Negocio Directo en 2014 fue la creación de una nueva dirección de Brokers para garantizar un tratamiento más profesional y personalizado de los mediadores con mayor volumen de facturación y capacidad.

Adicionalmente, como en años anteriores, se buscó incrementar el margen técnico de contribución a la Compañía, renovar el mayor número de programas de grandes empresas, mejorar los ratios de retención de las carteras de segu-

ros particulares y generar un nuevo negocio que compensase las anulaciones.

Como consecuencia, se lograron unos resultados antes de impuestos de 9,6 millones de €, lo que representa un 95% más respecto al año anterior, consiguiendo una rentabilidad positiva en la gestión de todos las agrupaciones de seguros comercializadas.

Asimismo, en 2014 se captaron más de 181.000 nuevas pólizas y se mantuvo la cifra de nego-

Caser ha sabido adaptarse al nuevo escenario financiero, reorientando su modelo de negocio

> cio del año anterior, gestionándose cerca de 529.000 clientes y más de 753.000 pólizas. En los procesos de retención de clientes que solicitaron la anulación de sus pólizas, se obtuvieron porcentajes de éxito superiores al 44% en todos los productos masivos (autos, hogar, salud).

La prospección sistemática del mercado, en los sectores de actividad prioritarios para el negocio, permitieron durante el 2014 alcanzar acuerdos de distribución con actores como Andbank, E.Leclerc, Visa BP, Beruby.com o Travel Club entre otros.

Cabe resaltar la aproximación realizada a entidades de Banca Privada y Banca Inversión, con el porfolio de productos de ahorro, lo que permitirá cerrar en 2015 nuevos acuerdos.

En la gestión de las Grandes Cuentas, destacaron los acuerdos de exclusividad alcanzados con importantes actores de Bancaseguros como BBVA o Santander entre otros, para la distribución de seguros agrarios (tractores, maquinaria agrícola, seguros de cosechas y ganado) en más de 5.500 oficinas repartidas por toda la geografía nacional. Las capacidades tecnológicas de Caser y el apoyo de una plataforma telefónica creada al efecto en ayuda a la navegación, asesoramiento en producto y resolución de incidencias comerciales, resultaron definitivas para el éxito de esta iniciativa que durante el 2015 se ampliará en la comercialización de productos de la gama Agrocaser (Agropecuarios, Multirriesgos de Ganado, Más Valor, R.C. Agropecuaria, Caza y Pesca).

También la distribución de seguros para el Automóvil (Autos, Garantía Mecánica, Retirada de Carnet y Vehículo de Sustitución), a través de las financieras de automoción, ha resultado fundamental para el Negocio. Se han generado volúmenes de negocio relevan-

La nueva dirección de Brokers garantiza un tratamiento más profesional y personalizado de los mediadores con mayor volumen de facturación

Germán Bautista

DIRECTOR DE CLIENTES Y NEGOCIO
GRANDES CUENTAS



¿Cuál es el objetivo de la nueva dirección de Brokers?

La creación de esta nueva dirección se enmarca dentro del Plan Estratégico 2013-2015 y va en línea con objetivo prioritario de toda la Compañía de potenciar la mediación profesional. En este caso, la dirección está enfocada a dar un trato especial, más profesional y personalizado a los mediadores del mercado español que generan mayor volumen de negocio.

¿Qué acciones concretas se han puesto en marcha?

Con los Grandes Brokers se ha priorizado la adopción de medidas tendentes a mejorar su siniestralidad, a la diversificación de la gama de productos comercializados, la incorporación a las plataformas

de cotización existentes en el mercado y la exploración de nuevas modalidades de comercialización como el Telemarketing.

¿Qué avances se han producido en 2014 en el área de Negocio Directo?

A lo largo de este último ejercicio ha resultado prioritario para Caser dotar a las plataformas telefónicas (los llamados Centros de Relación con Clientes) de la cualificación necesaria en productos y capacidades comerciales para suplir la pérdida de la Red de Oficinas (orientada en el 2014 a la captación y atención de mediadores), identificar nuevas fuentes de captación de negocio, y garantizar y consolidar el histórico resultado positivo de años anteriores.



tes con importante rentabilidad mediante una oferta integral para clientes finales, modalidades de comercialización adaptadas a estas redes de distribución y con sencillas operativas de gestión.

En Negocio Directo, los CRC (Centros de Relación con Clientes) prestaron servicio telefónico de atención y venta a los clientes de Directo en todos los productos de Particulares, alcanzando crecimientos de negocio de un 77%, 6,8 millones de € en esta línea de actividad. También se logró incrementar el negocio captado por Internet en un 25%, hasta los 2,3 millones de € y alcanzar un margen técnico global un 30% superior al año anterior.

Compromiso con la mediación

Con la colaboración de las áreas Técnicas, se trabajó en la implantación de unos "compromisos de servicio" con la mediación tanto en los procesos de cotización, como en los de emisión y prestaciones, mejorando los tiempos de respuesta hasta una media de 4,1 días, así como los ratios de conversión (éxito del 18% sobre cotizaciones). Esto fue posible gracias a una gestión centralizada de este perfil de mediadores, una estrecha colaboración técnico/comercial y una mejora de las capacidades de suscripción de la Compañía y la estructura comercial.



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, reunio-

nes 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.



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.

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 m2 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.

➤ 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 cumplieran 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.

10

VIDA Y PENSIONES

NOVEDADES EN PRODUCTOS DE AHORRO



Los fondos de renta fija a largo plazo y garantizados fueron los protagonistas del sector en planes de pensiones

CRECIMIENTO MODERADO

En una coyuntura marcada por el inicio de la recuperación económica, el ejercicio para el Negocio de Vida y Pensiones estuvo condicionado por la evolución de los tipos de interés y los diversos cambios que experimentó la renta variable. Asimismo, la política monetaria activa del BCE implicó una fuerte revalorización de los activos de renta fija española.

En consecuencia, los tipos de interés cayeron de forma acelerada hasta niveles que parecían imposibles el año anterior. Esto se tradujo en bajadas de la remuneración de los depósitos bancarios y de las operaciones de seguro con tipo de interés asegurado.

Por el contrario, los productos de inversión en renta fija a largo plazo obtuvieron excelentes resultados. Los fondos de renta fija a largo

plazo y garantizados fueron los protagonistas del sector en planes de pensiones.

El sector de los seguros de Vida tuvo un crecimiento moderado e irregular, influenciado por los movimientos bancarios de las entidades fuertes en Bancaseguros.

En el ámbito de los planes de pensiones, además, la buena rentabilidad del sector impulsó el crecimiento del volumen de patrimonio.

Durante 2014, la compañía acumuló 618 millones de euros en primas de seguros del ramo de Vida. Su evolución fue negativa debido, principalmente, a las consecuencias de la reestructuración bancaria que ha acontecido en España y que ha significado la integración de entidades financieras con la consecuente reducción del mercado bancoasegurador.

El ahorro para la jubilación, al detalle

El Observatorio de Pensiones Caser se ha ido consolidando durante los últimos años como un centro de investigación y análisis de referencia, profesional y riguroso, en materia de previsión social. A través de sus estudios, el Observatorio es capaz de detallar cómo son los perfiles de los ahorradores, llegando a distinguir especificidades y a destacar las variaciones por comunidades autónomas. Presentamos así una radiografía completa y actualizada no sólo sobre el comportamiento de los españoles respecto a su jubilación, sino también sobre sus opiniones acerca del Sistema Público de Pensiones y las últimas reformas a las que se ha visto sometido. El fin último del Observatorio Caser Pensiones es concienciar a la sociedad de la importancia de llevar a cabo un ahorro complementario sistemático y estructurado que garantice un nivel de vida adecuado tras la jubilación y complemente el sistema público.

Entre otras novedades, el Observatorio ha querido profundizar por primera vez en el papel que las empresas tienen en cuanto al ahorro para la jubilación. Además, la web del Observatorio, www.observatoriodepensiones.com ha estrenado una biblioteca, una videoteca y su perfil de twitter, [@obserpensiones](https://twitter.com/obserpensiones).

Manuel Álvarez

DIRECTOR DEL OBSERVATORIO
DE CASER PENSIONES



¿Están los españoles a favor de la previsión empresarial?

Efectivamente, hay una corriente claramente favorable, el 40% de los españoles considera que debería ser obligatorio que las empresas aportaran algo al ahorro privado en pensiones de sus trabajadores. El 28% piensa que la aportación de las compañías, si bien debería ser voluntaria, tendría que estar motivada por mayores incentivos que los actuales. Un 22% aduce que lo que debería ser obligatorio es que las empresas informasen y dieran alternativas y solo el 9% afirma que está bien como está. Pese a ello, y paradójicamente, también hay que decir, que esta opinión no se corresponde con la demanda real que hay de este tipo de productos en las empresas por parte de los

trabajadores. El 38% de los entrevistados cree que la demanda para crear planes de ahorro de jubilación en sus empresas es nula y el 34% señala que es prácticamente inexistente.

¿Cómo es la situación en las empresas españolas? ¿Existen este tipo de planes?

Según la encuesta realizada a 350 empresas españolas de más de 50 empleados, el 63% de las compañías de estas características cuentan con un sistema de ahorro para la jubilación a favor de los empleados. En la gran mayoría de empresas este beneficio está al alcance de todos los trabajadores (72%), en un 28% restante, este complemento sólo se ofrece a determinados empleados. Asimismo, el 65% de las empresas implementaron el actual sistema de ahorro

para la jubilación ante la demanda existente por parte de los trabajadores. En segundo lugar, premiar a los empleados es el otro gran motivo (47%) que llevó a instaurar este tipo de planes.

¿Conocen los españoles las últimas medidas del Gobierno en materia de pensiones?

No. A pesar de que ha sido un tema de actualidad, los españoles tienen un escaso conocimiento de las medidas implementadas por el Gobierno en la última reforma. El 61% de los encuestados, afirma que no conoce las nuevas medidas que ha tomado el Gobierno en materia de ahorro para la jubilación y las pensiones. El 57% recuerda que el Gobierno ha modificado la fiscalidad y un 49% afirma saber que ha reducido el límite de las aportaciones.



En el ámbito de Vida Riesgo se ha creado un nuevo seguro temporal a cinco años a prima constante y se ha completado el desarrollo informático del nuevo y disruptor Starbien.

También se presentaron varias novedades en el ámbito del análisis de necesidades del cliente, con nuevos simuladores para jubilación y cobertura de riesgo.

El Observatorio de Pensiones Caser, en su séptima edición, además de seguir pulsando la opinión de los ciudadanos sobre el ahorro para la jubilación y las expectativas del futuro de la Seguridad Social, incluyó como novedad cuestiones sobre la previsión empresarial, tanto desde la perspectiva de los ciudadanos como del de las empresas.

En concreto, el año pasado se innovó añadiendo la perspectiva de las empresas acerca del papel que creen que pueden desempeñar en la Previsión Social Complementaria. Para ello, se realizó una encuesta a nivel nacional a 350 empresas de más de 50 empleados.

Entre las conclusiones más destacables cabe resaltar el hecho de que el 63% de las compañías de estas características cuentan con un sistema de ahorro para la jubilación a favor de los empleados. Asimismo, el 65% de las empresas implementaron el actual sistema de ahorro para la jubilación ante la demanda existente por parte de los trabajadores. Por lo que se refiere a la opinión de los ciudadanos, el 42% considera que la fórmula más lógica para ahorrar de forma privada para la jubilación es hacerlo a través de las empresas o instituciones en las que trabajan. También, preguntados sobre el papel que deberían tener las empresas en la creación de un ahorro privado para la jubilación de sus empleados, un 40% señala que tendría que ser obligatorio.

Novedades en ahorro e inversión

Entre las novedades presentadas por Caser destacan Caser Valor en Alza 2024 y Caser Ahorro a Largo Plazo. El primero de ellos se trata de un seguro vitalicio con horizonte temporal de 10 años, cuyo objetivo es preservar el capital invertido y beneficiarse de la evolución de los mercados en renta variable. En este producto se incluye la garantía de fallecimiento, cubriendo a los beneficiarios con el valor de las participaciones por el liquidativo. El rescate se puede solicitar en cualquier momento.

En cuanto a Caser Ahorro a Largo Plazo, surge para dar la posibilidad a los ahorradores de aprovechar los beneficios fiscales del nuevo producto, el Plan de Ahorro a 5 años, aprobado en la última reforma fiscal realizada por el Gobierno. Es un seguro individual de ahorro a largo plazo que permite constituir un capital totalmente libre de impuestos, para ello, sólo hay que cumplir dos requisitos: que la aportación no supere los 5.000 euros/año y que se mantenga en vigor un periodo mínimo de 5 años. Entre sus ventajas destaca el hecho estar libre de impuestos, una atractiva rentabilidad cada año y durante toda la duración de la póliza, y liquidez desde el primer día sin penalizaciones (sólo rescates totales).

40%

DE ESPAÑOLES CONSIDERA

DEBERÍA SER OBLIGATORIA
LA APORTACIÓN DE LAS
EMPRESAS A PLANES DE
PENSIONES PARA SUS
TRABAJADORES

Según los datos de diciembre de ICEA e INVERCO, el grupo Caser figura en duodécima posición tanto en primas de Vida como en patrimonio de Fondos de Pensiones.

En los seguros colectivos se produjeron algunas operaciones de aseguramiento que dieron lugar a un volumen de primas por encima del presupuestado, a pesar del entorno intensamente competitivo del sector.

Por lo que se refiere a productos, en 2014 se desarrollaron productos de Vida especiales y novedosos como los seguros de Vida Temporales a Prima Constante, que conjugan una estabilidad en el precio para el cliente

con un horizonte de previsión a medio plazo. La próxima entrada en vigor de Solvencia II, junto con unas mejores expectativas de la renta variable a medio plazo y unos tipos de interés en descenso han propiciado el alargamiento de los plazos de los productos de Vida Ahorro y el impulso de los productos en los que el tomador asume el riesgo de inversión. Esta tendencia, previsiblemente, se mantendrá en los próximos años, mientras no cambie el contexto general de tipos.

Las Rentas Vitalicias de ejercicios anteriores, especialmente las vinculadas a plazos largos, ofrecieron rendimientos excelentes para los asegurados.

11

CLIENTES

LA GESTIÓN INTEGRAL DEL CLIENTE COMO FUENTE DE RENTABILIDAD



Elena Castellero

DIRECTORA DE MARKETING DE CAMPAÑAS



¿Cuál es el objetivo de Marketing de Campañas?

Está vinculado a la generación de nuevo negocio, bien con una participación directa en la consecución de las primas, con Caser Marketing Directo y Gestión Proactiva, bien trabajando al lado de las áreas de negocio en la identificación, propuesta, diseño, coordinación, implantación y seguimiento de las acciones comerciales. Así, en 2014 las capacidades

en Telemarketing permitieron la venta de más de 54.000 pólizas. En paralelo se consiguieron interesantes ratios de éxito en acciones venta, retención y gestión de devueltos.

¿Y la clave de su éxito?

Creemos que se encuentra en el decidido enfoque y profesionalización comercial de los equipos para aprovechar y convertir todo contacto con un cliente en una posible venta. Este enfoque tiene

una materialización clara como apoyo telefónico en la contratación *online*.

¿La visión integral de Cliente es ya una realidad?

Sí, la transformación está en marcha y es constante. Se sustenta sobre tres pilares fundamentales: la mejora de la calidad percibida y las capacidades de retención, la generación de nuevo negocio y la multicanalidad e innovación.

VISIÓN INTEGRAL

En el ejercicio 2014 se consolidó la visión integral del cliente en Caser, facilitando nuevas competencias que permitirán aumentar en los próximos años el volumen de negocio y su rentabilidad.

Esa transformación está sustentada en tres pilares fundamentales: la mejora constante de la calidad percibida y capacidades de retención, la generación de nuevo negocio, y la multicanalidad e innovación.

Mejorar la calidad percibida

El Centro de Relación con Clientes de Caser (CRC) recibió tres millones de llamadas, con un 97% de nivel de atención telefónica (99% en clientes Platino) y 23 segundos de velocidad media de respuesta (17 para Platino). Estos datos permitieron superar ampliamente los resultados del año pasado.

Incluso con climatología adversa –acumulación en el día de más de 7.000 llamadas–, se alcanzaron niveles de calidad muy exigentes, llegando al 96% de atención.

Durante el 2014, además, se centralizó en el CRC la atención de las llamadas realizadas por clientes a la Red de oficinas de la compañía, permitiendo a estas centrar sus esfuerzos en la captación y atención de mediadores y generalizándose el uso de la Ficha de Cliente como herramienta masiva de gestión, tanto en las plataformas propias como las externas. Gracias a ello, se llegó a más de 5,5 millones de consultas, lo que representa un incremento del 273%.

Estos esfuerzos se vieron recompensados por un aumento significativo de la calidad percibida por los clientes de más del 10% respecto a 2013 –38,5 en Hogar, 51 en Autos y 63,1 en Salud–, según la medición de NPS (*Net Promotor Score*) >

El CRC recibió tres millones de llamadas, con un 97% de nivel de atención telefónica y un aumento significativo de la calidad percibida por los clientes



Asimismo, merece una mención especial la mejora en la eficiencia operativa de las plataformas externas, consiguiendo importantes ahorros de costes mediante un ajuste en la estructura de servicios, la mayor polivalencia de los gestores, la simplificación del árbol de selección de llamadas e incremento de la velocidad de respuesta.

También se mejoró la comunicación escrita con el cliente, para hacerla más fluida y sencilla, revisando y homogeneizando sus contenidos, propiciando una reducción de 200 a 25 en los modelos de cartas utilizados.

Para la conservación de los clientes se realizaron campañas de prevención, diseñadas para reducir el porcentaje de abandono (reducción del 4,25% en la caída de cartera de Salud y del 1,3% en Hogar), se mejoraron las operativas de retención (mejora de un 14% en Hogar y un 16,8% en Salud) y los procesos de recobro de recibos devueltos (mejora de un 20% general).

Adicionalmente, y para la captación de nuevo negocio, se avanzó en los modelos predictivos de compra en Salud y Planes de Pensiones, facilitándose los mismos a los negocios para las acciones de venta cruzada.

Por último, y en coordinación con las áreas técnicas y los negocios, se definió una nueva estrategia de posicionamiento de productos, pasando de una visión más fundamentada en aspectos técnicos a otra más innovadora y abierta a las necesidades y comportamientos del cliente. Mediante este modelo, se identificaron 10 nuevos productos, que se encuentran actualmente

en distintos grados de desarrollo, en los que se aplican diferentes técnicas de investigación de mercados, para ofrecer a los clientes el mejor producto adaptado a sus necesidades reales.

Generación de nuevo negocio

El objetivo de Marketing de Campañas es generar nuevo negocio para Caser, bien con una participación directa en la consecución de las primas, con Caser Marketing Directo y Gestión Proactiva, bien trabajando al lado de las Áreas de Negocio en el diseño, implementación y seguimiento de las acciones comerciales.

Caser Marketing Directo generó en 2014 una Prima Devengada de 15,5 millones de €. Las capacidades en Telemarketing permitieron la venta de 54.207 pólizas, con una diversificación de producto muy por delante de la competencia. Además, se consiguió un ratio de éxito del 9,2% en venta, un 27% en acciones de retención y una efectividad del 60% en gestión de devueltos.

Gestión Proactiva apoyó a los negocios para el cierre de operaciones comerciales vía telefónica. Bancaseguros sumo por esta vía un volumen de 9,6 millones de € de prima devengada mientras que, en el Negocio Directo, el volumen fue de 7,1 millones de €.

El éxito de estos modelos radica en un claro enfoque comercial de los equipos para aprovechar todos los contactos con un cliente en una posible venta, promoviendo otras nuevas vías de captación de negocio como apoyo telefónico en la contratación *online*, campañas de email marketing o gestión de *leads*.

En el ejercicio 2014 se consolidó la visión integral del cliente en Caser a partir de la mejora constante de la calidad percibida

Multicanalidad e Innovación

En 2014, Internet siguió consolidándose como un canal cada vez más importante en la estrategia de Caser y una excelente herramienta de ayuda a la venta. La Compañía sigue apostando por la multicanalidad para mejorar la relación con los clientes, reducir tiempos de espera y ofrecer soluciones de forma ágil.

Como resultado, la cifra de ventas *online* alcanzó los 2,4 millones de €, lo que supuso un aumento del 20%. El 59% de esas nuevas pólizas lo fueron en Salud, seguidas por Autos (30%), y Hogar (8%).

A este crecimiento ayudaron las nuevas campañas comerciales; los nuevos micrositos (Mascotas, Decesos, Ahorro y Pensiones), y la

mejora de los existentes. Con ello, además de ofrecer en un único sitio la información necesaria para el cliente, se aumentó la presencia en Internet hasta el millón de visitantes únicos y más de 7 millones de páginas vistas.

Se incorporaron nuevas formas de relación con el cliente, como chat o Twitter, se integraron los Call Me Back en todos los micrositos de Ventas (21.500 peticiones/año), se redirigieron a la Red de agentes exclusivos más de 6.000 solicitudes asesoramiento especializado y se reforzó el Autoservicio, con un 42% más de usuarios y un 38% más de interacciones.

También se lanzó la nueva aplicación para iPhone y Android, con mayor usabilidad y geoposicionamiento.

Innovación al servicio del cliente

La estrategia de posicionamiento se ha transformado para poder ofrecer a los clientes el mejor seguro adaptado a sus necesidades reales. Así, en coordinación con las áreas técnicas y los negocios de distribución, y aplicando diversas técnicas de investigación de mercados, se trabajó para identificar y desarrollar novedosos productos.



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

> 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 GRUPO CASER OBTUVO UN BENEFICIO ANTES DE IMPUESTOS DE

103,8

MILLONES DE EUROS

UN 22,4% MÁS QUE EN 2013



> • 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



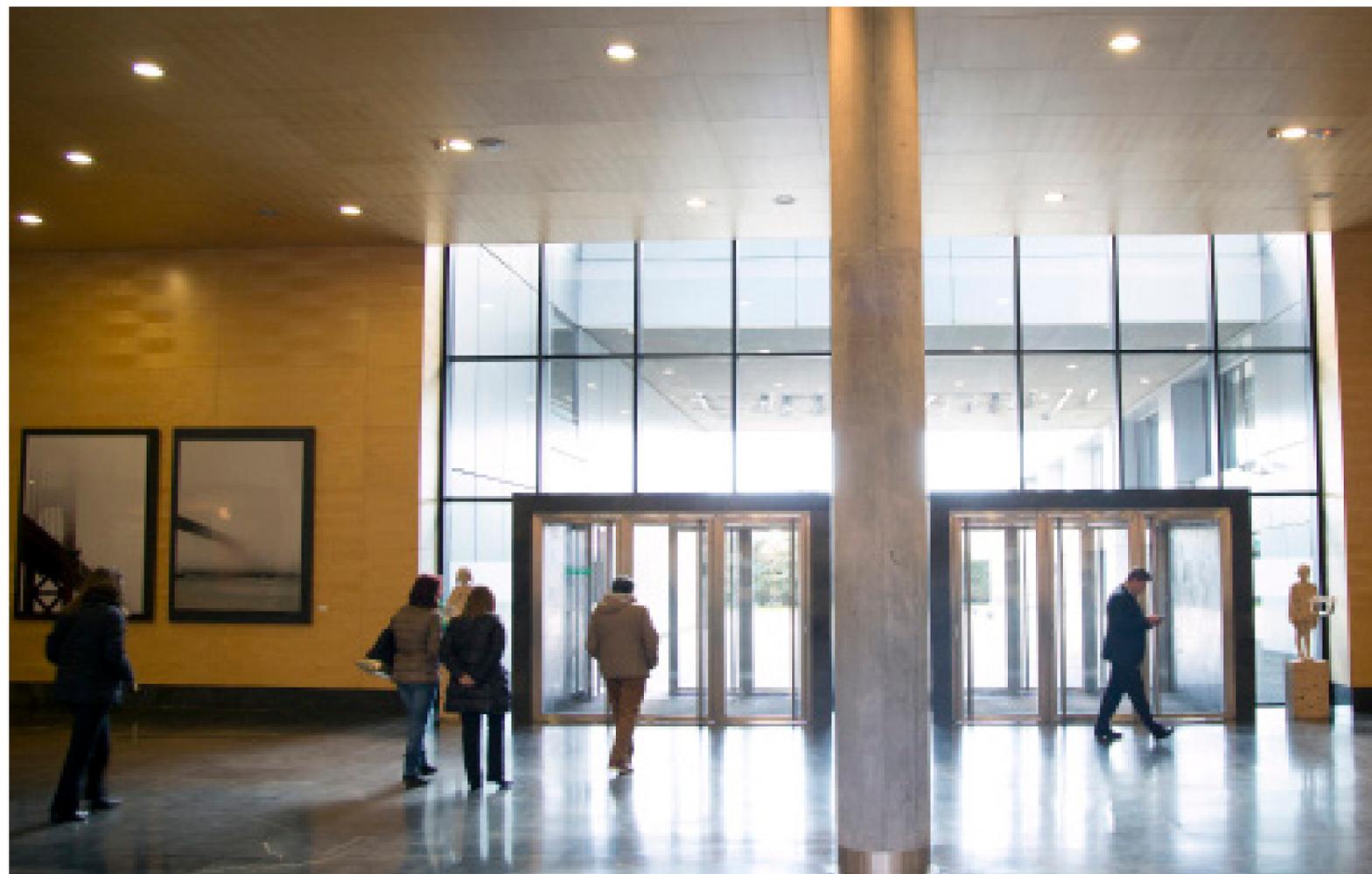
del Grupo Caser experimentó una mejora sustancial respecto al ejercicio de 2013. El importante peso dentro de la cartera de inversiones de la deuda pública española, que ascendía a más de 6.500 millones de euros, hizo que el incremento en precios de la misma se tradujera en un aumento muy significativo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

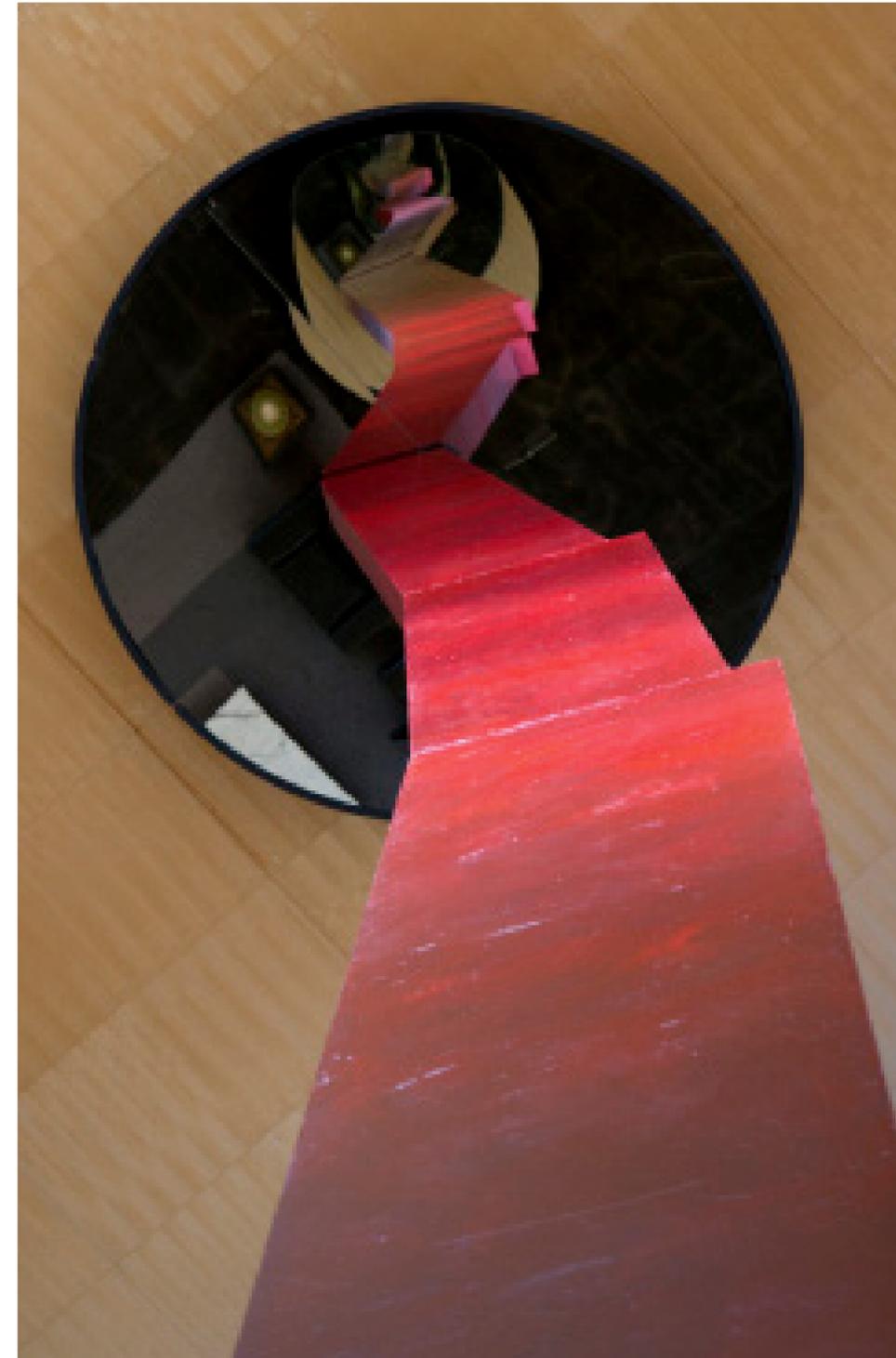
Como parte de las líneas de trabajo emanadas de UNESPA y de las entidades que agrupan a la Mediación, Caser se ha sumado al grupo de aseguradoras adheridas al protocolo EIAC, acuerdo por el cual se favorecen interfaces estándar de intercambio de información entre la Compañía y el mediador para facilitar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

13

SECRETARÍA GENERAL

GRANDES CAMBIOS POR EL PLAN ESTRATÉGICO 2013-15



Carlos González Pisón

DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS



¿Cómo se fomenta la Comunicación Interna en Caser?

Entre otras iniciativas, organizamos foros de debate que se llevan a cabo mediante el formato de desayunos de trabajo en los que participan personas de distintas áreas de la Organización con un miembro del Comité de Dirección. En este ejercicio han pasado 220 personas y desde su implantación, más de 2.900. En septiembre de 2014 se puso en marcha un nuevo formato de estos desayunos con un mayor número de asistentes y en los que se presentaba cada una de las direcciones incluyendo cifras y objetivos para 2015. Por otro lado, en el año pasado celebramos el número 500 de Noticias Breves, soporte de comunicación que se creó en 2002 y se lanzó un nuevo boletín de comunicación interna, *¿Sabías qué?*, con la finalidad de dar información con un formato directo y periodístico sobre noticias, indicadores, cifras

de negocio y logros, entre otros. Por último, se pusieron en marcha las intranets de las compañías del Grupo que hasta ahora no existían.

La conciliación laboral y familiar, ¿es una realidad en la Compañía?

Procuramos que lo sea. En el ámbito de la conciliación de la vida laboral y familiar tienen especial importancia las acciones desarrolladas para organizar 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. Durante este ejercicio, se han realizado dos jornadas, con un total de 300 plazas para niños entre cuatro y doce años de edad. También cabe destacar la iniciativa de la empresa de puestos de Teletrabajo, de los cuales durante 2014 se han dispuesto 14 en los CRC'S y áreas de Producción. La medida implantada en 2010, "plazas rosas", sigue teniendo mucha aceptación al reservarse

plazas en el parking para mujeres en avanzado estado de gestación (a partir de la semana 25). Sin olvidarnos de la implantación de distintos servicios en la Sede Social, como son la Oficina Bancaria y Cajero Automático, o los servicios de Fisioterapia, Lavado de Vehículos, o Tinte y Reparación de Calzado, entre otros.

¿Se apoya la práctica del deporte?

Así es. Además de los torneos internos de distintas modalidades que organizamos desde hace ocho años, por noveno año consecutivo Caser participó en la edición de "Los Juegos de las Empresas". En esta edición nuestro equipo de Fútbol-7 Femenino ha logrado la medalla de bronce. Asimismo, hemos tomado parte en la III edición de la liga Adecco B3 con 15 equipos entre empleados, mediadores y proveedores, alcanzando, uno de ellos, la fase final de la liga y en la II Liga BDS de Padel, organizada por Inese, nuestros representantes han resultado finalistas.

LA FUERZA DE CASER

A 31 de diciembre de 2014, la plantilla del Grupo Caser estaba integrada por 3.232 personas, en su mayoría mujeres, el 55,5% frente al 44,5% de hombres. el 91,6% con contrato fijo y una antigüedad media de 12,7 años.

El ejercicio de 2014 estuvo marcado por la puesta en marcha de los cambios estructurales y

organizativos contemplados en el Plan Estratégico 2013-2015, entre los que cabe destacar, la activación del nuevo modelo de oficina de la Red Territorial Administrativa y su organización –a través del Negocio de Agentes y Corredores– en cuatro Direcciones Territoriales (Norte, Sur, Centro y Este), dentro de las cuales se distinguen tres tipos de oficinas en función de su nivel y tipo de actividad: cabeceras de cada Dirección Territorial, Comerciales/Administrativas, y Comerciales.

En el desarrollo de este modelo se ha llevado a cabo una reorientación de las competencias de todo el personal administrativo a través del denominado Plan Futura para enfocarlas a cometidos de apoyo comercial a la red, la reubicación específica de personal administrativo de algunas oficinas en determinadas funciones comerciales, y la incorporación de un importante número de recursos comerciales para potenciar.

Por lo que se refiere al Sistema de Retribución Flexible de la Compañía –Flexicaser– se siguió ampliando con la incorporación de empleados hasta llegar un total de 225 personas.

En cuanto a formación, en 2014, se realizaron en Caser 239 cursos y 165 acciones de formación, que sumaron un total de 69.665 horas y contaron con 2.846 asistentes.

PREVENCIÓN Y SALUD

El Servicio de Prevención impartió formación con una carga lectiva total de 969 horas. El número fue de 277.

Dentro de la oferta formativa destacó la inclusión de jornadas de concienciación sobre Hábitos Saludables, de Prevención del Tabaquismo, así como una jornada sobre Seguridad Vial, impartida por expertos del RACE.

También se ofreció formación para colectivos específicos, como el Taller de Voz, dirigida a los Gestores de Clientes (CRC).

En marzo y abril se puso en marcha la campaña de reconocimientos médicos con un total de 732 realizados, aproximadamente un 45% de la plantilla.

En colaboración con Cruz Roja, se llevaron a cabo, a lo largo del año, dos campañas de donación de sangre en la Sede de Madrid de la Compañía, con una participación en total de 196 personas.

Desde octubre se efectuó la campaña anual de vacunación antigripal, tanto en la Sede Social como en la red de oficinas. A la campaña acudieron un total de 200 personas.

En noviembre se realizó en la Sede Social un ejercicio de simulacro de evacuación, como parte del

Plan de Emergencias del edificio. La evacuación de las instalaciones fue total (aproximadamente 1.300 personas) y se llevó a cabo en un tiempo de seis minutos y 38 segundos que puede considerarse óptimo teniendo en cuenta el número de empleados y las características del edificio.

TALENTO JOVEN

En 2014 se inició la cuarta Edición del Programa de Jóvenes Valores que finalizará en diciembre de 2015. Participan nueve empleados y realizan cursos de formación en habilidades, formaciones técnicas, conferencias con directivos de la Compañía y externas, reuniones con el Comité de Dirección y rotaciones en las distintas áreas de la Entidad.

Además en este programa se incluye un proceso de *Mentoring* de cada uno de los participantes con el Director General y los miembros del Comité de Dirección para fomentar el intercambio de opinio-

En 2014, se realizaron 239 cursos y 165 acciones de formación, que sumaron un total de 69.665 horas con 2.846 asistentes

Plan Futura

Uno de los pilares más importantes del Plan Estratégico de la Compañía es el incremento de forma muy relevante del negocio basado en la mediación profesional aseguradora, sobre todo agencial, con más autonomía y competencias en funciones técnicas y administrativas con un enfoque prioritariamente comercial. El Programa Futura pretende, a través de la formación, dar cumplimiento a este objetivo del Plan Estratégico. Se trata de un programa de capacitación que se centra tanto en cuestiones técnicas como competenciales para el desempeño de la actividad diaria y en el refuerzo de aspectos importantes relacionados con la adaptación al cambio y a una venta más proactiva. Destinado a administrativos y comerciales tanto con experiencia como de nueva incorporación, en 2014 contó con 118 asistentes y una duración de 706 horas.



nes y experiencias y guiar al mentorizado en su desarrollo profesional desde la experiencia y conocimiento práctico que ha vivido o está viviendo.

ACCIÓN SOCIAL

Con la finalidad de seguir impulsando el objetivo social de tener en plantilla un mayor número de personas con discapacidad Caser continuó colaborando con el programa Promotor de la Fundación Prodis para facilitar el acceso al mercado laboral para personas discapacitadas intelectuales.

Actualmente hay incorporados en plantilla de Caser dos personas procedentes de este programa y un tercero está realizando una fase previa de prácticas en una de las Residencias de Tercera Edad de Caser Residencial.

Asimismo, el año pasado se celebró el octavo Concierto de Navidad con fines benéficos a favor

de la Fundación Prodis en el Auditorio de Madrid.

También se mantuvo la estrecha colaboración con las fundaciones Menudos Corazones, la Federación de Padres de Niños con Cáncer, Desarrollo y Asistencia, Nazaret, Fundación Golfín y Manos de Ayuda Social.

En este sentido, Caser asumió el coste de la prima de los seguros de accidentes y Responsabilidad Civil de las actividades de ocio y formación organizadas por las fundaciones. Además se hizo cargo de los seguros de accidentes de los voluntarios de Banco de Alimentos, de Desarrollo y Asistencia y del Comedor Social de Ventas. Así como de la impresión del boletín anual de Banco de Alimentos y el folleto conmemorativo de su XX aniversario.

Caser ha seguido colaborando con la Fundación Síndrome Down de Madrid, a través de la donación, por décimo año consecutivo, de los trofeos entregados en los torneos de pádel o golf.



La Compañía realizó pequeñas reformas en un local que la Asociación Manos de Ayuda Social, en Paracuellos, ofrece a familias en riesgo de exclusión. Dichas obras han sido realizadas por una de las empresas reparadoras de Prestaciones.

Por otra parte, en 2014, Caser firmó un acuerdo de colaboración con la Asociación Cultural Norte Joven para la integración laboral de personas en riesgo social. En virtud de este acuerdo, se compromete a promover, junto a empresas colaboradoras, la realización de prácticas y la contratación de alumnos.

El objetivo principal del acuerdo es apoyar la inserción laboral de los jóvenes formados en Norte Joven sensibilizando a las empresas proveedoras de servicios de Caser, para que ofrezcan la realización de prácticas y contratación de los alumnos.

La primera empresa colaboradora que se ha unido a esta iniciativa ha sido Easy Repair, especializada en reparaciones y reformas del hogar y mantenimiento de edificios, acogiendo a seis jóvenes de la Asociación que han realizado prácticas en administración, carpintería, electricidad y fontanería. Finalizadas las prácticas, cuatro jóvenes se han incorporado a trabajar en Easy Repair.

En cuanto a la Operación Kilo, en el ejercicio pasado se realizó la quinta edición en la que se involucraron también las oficinas provinciales de Caser. Como novedad, por primera vez, siete de las residencias de Caser Residencial participaron también. Los 2.232 kilos recogidos se entregaron al Comedor Social Ventas de Madrid, Servicios Sociales de San Andrés de Rabanedo, Asociación Virgen de la Soledad de Olivenza, Banco de Alimentos de Bizkaia y a Cáritas.

DESARROLLO SOSTENIBLE



El Plan Futura, uno de los pilares más importantes de la compañía, contó con 118 asistentes y tuvo una duración total de 706 horas

Durante 2014 hubo un descenso considerable en la cantidad de agua consumida. Esto fue posible porque no ha sido necesaria la limpieza de los circuitos de climatización y a un mayor control en el riego de jardines.

En materia de eficiencia energética, la principal medida se centró en la mejora de la climatización en el Centro de Proceso de Datos. Unida a las adoptadas en años anteriores tales como la instalación de detectores de presencia, la revisión de los puntos de consigna, el ajuste de las máquinas de frío y calor, así como el ajuste en los horarios de climatización entre otros, que hicieron que en el año 2014 hayamos reducido 458.380 Kw suponiendo un 5,6% del consumo.

A lo largo del ejercicio no se generaron residuos eléctricos significativos, suponiendo los residuos retirados unos 2.000 kg.

INFORME DEL SERVICIO DE

DEFENSA DEL ASEGURADO

Reclamaciones presentadas

Las 5.256 reclamaciones recibidas en 2014 son un 6% menos que las del año anterior, que comparadas con las pólizas vivas al cierre del ejercicio suponen 12,6 reclamaciones por cada 10.000 pólizas, las mismas que en 2013.

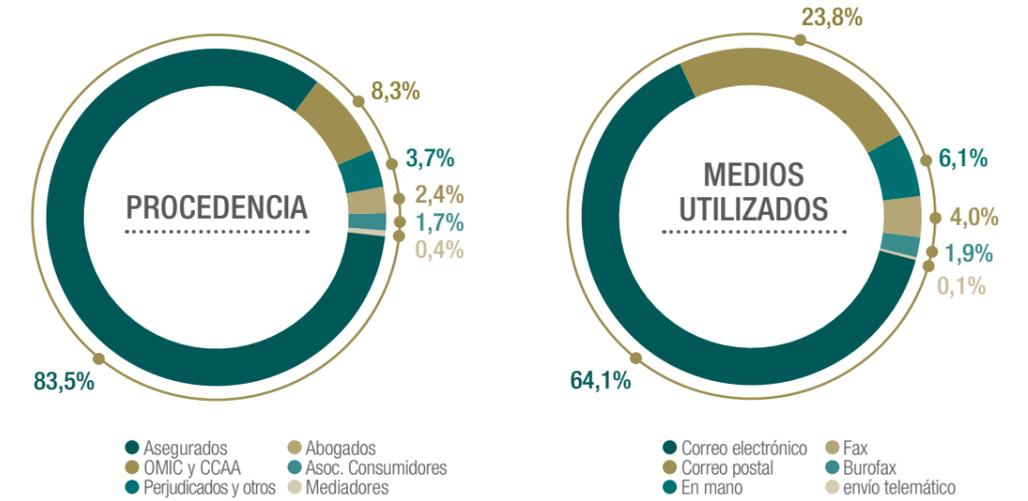
La mayoría de los expedientes iniciados, concretamente 4.390, el 83,5% del total, respondieron a reclamaciones presentadas directamente por los propios asegurados.

Entre los sistemas de comunicación puestos a disposición de nuestros asegurados para la presentación de reclamaciones, el más utilizado es el correo electrónico, en el 64,1% de los casos, seguido del correo postal, que se emplea en el 23,8% del total de reclamaciones presentadas.

En la distribución de reclamaciones por tipo de seguro, Multirisgos concentra el 67,5% de los expedientes.

En sus reclamaciones, los clientes manifiestan su insatisfacción por las actuaciones y decisiones adoptadas por las entidades del Grupo, que el Servicio de Defensa del Asegurado registra y asigna a alguno de los tres "Procesos" en los que se producen dichas reclamaciones, y dentro de ellos a alguno de los "Motivos" identificados al efecto.

En el proceso de "Prestaciones", en el que se producen el mayor número de reclamaciones (el 68,7% del total), el "rechazo de la prestación" es el motivo individual más reclamado (en el 34,1% de los casos), y en el proceso de "Suscripción, emisión y gestión de cartera", el motivo que más se repite es la "petición clientes de anulación de pólizas no



PRESTACIONES

		2014	
		Nº	%
Rechazo de la prestación	Prestaciones	1.790	34,1
Retrasos	Prestaciones	696	13,2
Petición cliente anulación/no renovación póliza	Suscripción, Emisión y cartera	635	12,1
Disconformidad con la indemnización	Prestaciones	382	7,3
Disconformidad con la reparación	Prestaciones	319	6,1
Aumento/subida de prima	Suscripción, Emisión y cartera	251	4,8
Disconformidad con actuación en el porceso	Suscripción, Emisión y cartera	208	4,0
Petición abono facturas, gastos y servicios	Prestaciones	164	3,1
Devolución de prima	Suscripción, Emisión y cartera	143	2,7
Disconformidad con actuación. Otros motivos	Prestaciones	95	1,8
Alta/modificación de póliza sin autorización cliente	Suscripción, Emisión y cartera	68	1,3
Anulación a vencimiento por compañía	Suscripción, Emisión y cartera	67	1,3
Disconformidad con actuación Administración	Administración y otros	43	0,8
Resto		395	7,5
RECLAMACIONES INICIADAS		5.256	100

atendidas por la Compañía" (con el 12,1%), normalmente por no constar la comunicación del tomador del seguro, o por haber sido realizada fuera de plazo.

Reclamaciones resueltas

Durante el año 2014, el Servicio de Defensa del Asegurado tramitó y finalizó 5.315 expedientes de reclamación.

La Capacidad de Tramitación resultante, medida por el cociente entre expedientes terminados y expedientes iniciados en el año, fue de 1,01 y permitió cerrar el ejercicio del 2014 con un total de 124 expedientes pendientes de resolución.

De los 5.315 expedientes tramitados en el año, 2.115 finalizaron con una resolución

favorable al cliente, estimándose su reclamación totalmente o solo de forma parcial. Estas resoluciones estimadas representan el 39,8% del total, frente al 32,8% del año anterior.

Las reclamaciones desestimadas, esto es favorables a las Compañías, fueron 2.869, el 54% del total. Las restantes 331 resoluciones, el 6,2%, concluyeron con remisión al procedimiento pericial y con otros pronunciamientos.

Las reclamaciones interpuestas por clientes del Grupo Caser ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ascendieron a 376, frente a las 430 de 2013.

Las reclamaciones presentadas ante dicho Centro Directivo representan índices

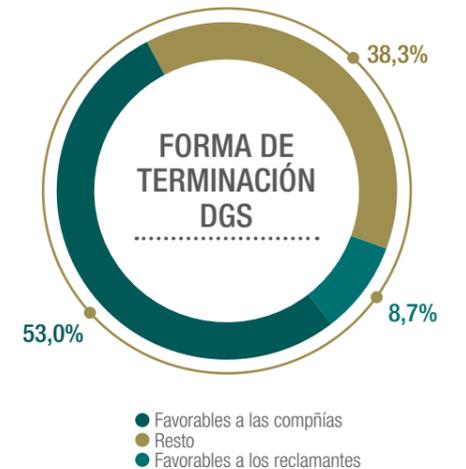
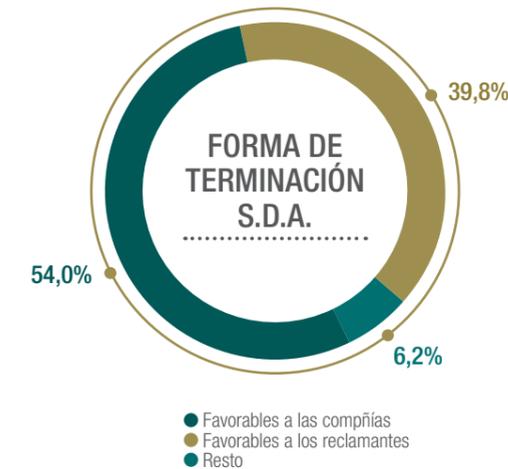
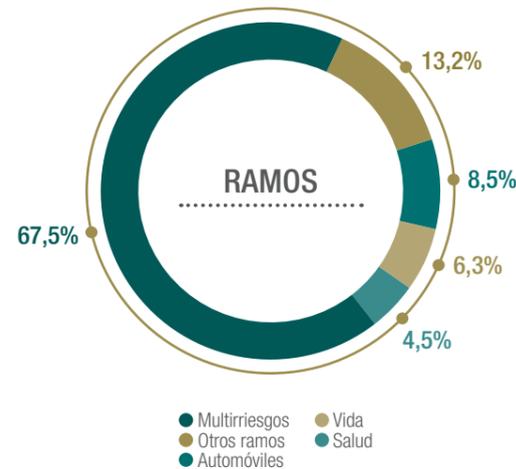
relativamente pequeños respecto al número de operaciones del Grupo y al de reclamaciones previas ante el Servicio de Defensa del Asegurado, el 7,2% en este ejercicio, frente al 7,7% del anterior, con lo que se alcanzó el objetivo de evitar, en la medida de lo posible, el recurso del cliente a instancias externas para resolver sus diferencias.

Como consecuencia de las reclamaciones iniciadas, las resoluciones notificadas por la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones ascienden a 300, de las que 159 resultan favorables a las Compañías (el 53% de todas las emitidas), 26 resultan favorables a los reclamantes (el 8,7%) y las restantes 117 quedaron como remisiones al procedimiento pericial, omisiones de pronunciamiento y otras (el 38,3%).

Recomendaciones realizadas

Orientado a la atención al cliente, a incrementar la transparencia en la información que recibe el asegurado y al aprovechamiento de la reclamación para identificar áreas de mejora por parte de la compañía, el Servicio de Defensa del Asegurado de Caser efectuó recomendaciones concretas a los distintos gestores de las Compañías, conforme a los criterios establecidos por el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, encaminadas al cumplimiento de la normativa sobre la transparencia, la protección de la clientela y las buenas prácticas aseguradoras.

La Capacidad de Tramitación alcanzó una cifra de 1,01 y permitió cerrar el ejercicio de 2014 con un total de 124 expedientes de resolución pendientes





14

DIVERSIFICACIÓN

CRECIMIENTO Y CALIDAD

Valentín García

DIRECTOR DE
DIVERSIFICACIÓN



¿Ha seguido ganando importancia en la cuenta de resultados de Caser la Dirección de Diversificación durante 2014?

Así es. Los negocios de Diversificación son cada vez más importantes y su aportación a la cuenta de resultados, más significativa. De hecho, aportaron 76 millones de euros, lo que supone un incremento del 13% respecto a 2013. El Negocio de Diversificación

de Caser, a través de sus líneas de actividad, permite aprovechar la experiencia de la Compañía poniéndola al servicio del bienestar de las personas.

¿Cuáles con los objetivos de Diversificación para 2015?

Diversificación afronta 2015 con el objetivo de incrementar la facturación un 11% hasta llegar a los 84 millones de euros desglosados en 57 millones de euros en Caser Residencial,

20 millones de euros en Hospitales y 7 millones de euros en Caser Asistencia. En el ámbito de la profesionalización del equipo humano hay previstas importantes inversiones en formación y actividades tendentes a la mejora de clima laboral. Abordaremos también proyectos de digitalización de procesos que contribuyan a mejorar y diversificar la comunicación con los clientes y a incrementar la eficiencia de los procesos internos.

POR EL BIENESTAR

La Dirección de Diversificación de Caser es el área especializada en prestación de servicios cuyo fin principal es el bienestar de las personas. Los pilares en el desarrollo de sus actividades son la calidad, la atención individualizada y la profesionalización.

La Dirección aglutina como líneas de actividad Tercera Edad, Gestión Hospitalaria y venta de servicios de Asistencia en el Hogar y Empresas.

Dichas áreas experimentaron importantes crecimientos en 2014, tanto en cifra de facturación como en resultados, alcanzando en su conjunto, 76 millones de €, lo que supone un incremento del 15% respecto al ejercicio anterior.

TERCERA EDAD

El ejercicio 2014 estuvo marcado por el crecimiento en el negocio de Tercera Edad. Los buenos resultados de cierre del año en términos de cifra de factu-

ración y eficiencia consolidan a Caser Residencial como uno de los líderes del sector.

En concreto, los ingresos por servicios asistenciales del conjunto de sociedades de Tercera Edad alcanzaron los 45,3 millones de €, lo que supone un 5% más que en 2013.

El número medio de residentes atendidos se situó en los 1.850 y la tasa de ocupación fue del 87% de las plazas disponibles. Caser Residencial ha sido capaz de mantener un crecimiento de actividad incrementando la ocupación en las residencias, y en particular, en el Centro de La Moraleja, de reciente apertura.

Asimismo, un año más, este área se mostró como un magnífico motor generador de empleo directo, a pesar del contexto económico adverso, cerrando el ejercicio con una plantilla de 1.320 personas.

La solvencia se vio reforzada por los resultados positivos del ejercicio, que crecieron también respecto al año anterior.



El número medio de residentes atendidos se situó en los 1.850, y la tasa de ocupación fue del 87% de las plazas disponibles

> En 2014, se abordaron diferentes iniciativas en torno a las líneas estratégicas centrales: atención individualizada, crecimiento de actividad innovación y eficiencia, calidad y profesionalización.

En este sentido, se inició la implantación en las residencias del Proyecto de Centros Libres de Sujeciones. Este proyecto que supone importantes inversiones en formación del personal y revisión de procedimientos de trabajo ha culminado su implantación en cinco centros de la Red con gran éxito, estando prevista su prolongación a lo largo del ejercicio 2015 al resto.

Cabe destacar, además, que Caser Residencial ha sido pionera al instaurar el Comité de Bioética, que organizó las Jornadas de Bioética llevadas a cabo en distintas ciudades de España en las que la Compañía cuenta con residencias. Estas jornadas han contribuido a dar a conocer al mundo sociosanitario el interés y la

preocupación Caser por la ética en el abordaje de los procesos sanitarios y asistenciales.

Las jornadas, de inscripción gratuita, estuvieron dirigidas a profesionales sociosanitarios; médicos, trabajadores sociales, enfermeros, terapeutas ocupacionales, psicólogos, fisioterapeutas y estudiantes, así como a Entidades Sociales, Colegios Profesionales, Gestores de Servicios y Organismos Públicos.

Se ha trabajado también en el desarrollo de nuevas unidades sociosanitarias, que permitan ofrecer a particulares y al sector público centros con mayor capacidad de atención sanitaria para residentes.

Por último, se consiguió la adjudicación del primer concurso público de teleasistencia en Cáceres, actividad que hasta la fecha estaba enfocada a clientes privados.



HOSPITALES

El Grupo Hospitalario de Caser obtuvo en 2014 un destacado crecimiento en las zonas donde está presente, Canarias y Extremadura, pese al entorno sumamente competitivo, la contención de tarifas, y las limitaciones financieras de los servicios públicos de salud.

De esta forma, los ingresos por servicios del Grupo Hospitalario crecieron 3,8 millones de €, lo que supone un incremento del 28 % sobre el año anterior. El EBITDA creció 1,4 millones de €.

Canarias

Hospital Parque, en Tenerife, está comenzando a ser el centro privado referente de Santa Cruz de Tenerife. En 2014 incrementó sus ingresos 2,6 millones de €, lo que supone un incremento del 32 % sobre el año anterior. El EBITDA creció 0,6 millones de €.

El centro está implantando un nuevo modelo de hospital. Como parte del mismo, en 2014 se puso en marcha la U.V.I privada más completa de la isla, con intensivistas especialistas con presencia física 24 horas para atender 6 boxes dotados de los mejores medios. Por su parte, el servicio de Urgencias Pediátricas cumplió, con gran éxito, su primer año de andadura, y fue ampliado con el Área

Alejandro Rey

DIRECTOR DE OPERACIONES
DEL NEGOCIO HOSPITALARIO
¿Cuáles son las claves del nuevo modelo hospitalario que está implantando Caser?

El nuevo modelo se basa en tres pilares: innovación, calidad y servicio. Estamos trabajando para que nuestros centros sean referencia dentro del ámbito de la sanidad privada allí donde se establezcan. Para ello, dotamos a nuestros hospitales de las técnicas y tratamientos más avanzados e innovadores cubriendo la práctica totalidad de las especialidades. A ello le sumamos contar con el mejor cuadro médico y priorizar una atención de máxima calidad al paciente.

¿Cuáles son los planes para 2015 en los hospitales de Canarias?

En 2015 se producirá un significativo desarrollo de un número importante de especialidades del Hospital Parque Tenerife, ampliando el catálogo de técnicas y nuevos procesos quirúrgicos y creando nuevas unidades

especializadas o multidisciplinarias, e incorporando a importantes profesionales. Iniciarán su andadura el nuevo Centro de Salud y Estética, que incluirá la nueva unidad de Odontología, y el Instituto Oftalmológico. Hospital Parque Fuerteventura inaugurará el mayor centro de rehabilitación de la isla, pondrá en funcionamiento un nuevo gabinete odontológico y reforzará de forma importante su catálogo de servicios, con lo que impulsará su crecimiento.

¿Y los centros de Extremadura?

Nuestro objetivo es transformar el centro de Don Benito Salud, creciendo sobre la actividad existente para abarcar nuevas áreas y procedimientos de mayor complejidad. También queremos incrementar el negocio en Extremadura con todo el abanico de financiadores privados y con el Servicio Extremeño de Salud.

> del Niño: un servicio dotado con unidades de las distintas especialidades –Traumatología, Oftalmología, Alergología...– atendidas por especialistas pediátricos.

El Servicio de Oncología se ha convertido en la unidad privada de referencia en la isla, aumentando de forma muy importante su actividad y siendo el proveedor preferente para las principales compañías aseguradoras.

Asimismo, la práctica totalidad de especialidades y servicios del Hospital han ampliado su catálogo de técnicas y han podido atender patologías cada vez más complejas. Para propiciar este desarrollo, el centro tinerfeño llevó a cabo en 2014 importantes inversiones como la única torre de laparoscopia 3D de la Comunidad de Canarias, un nuevo microscopio quirúrgico de oftalmología de última generación, o un láser combinado YAG-Argón.

Por su parte, el Hospital Parque Fuerteventura ha completado su segundo año de andadura como hospital general. La creación y ampliación de distintas unidades –como Preparación al Parto, Logopedia, Psicoterapia, o Endocrinología– sumadas a las ya existentes le han permitido configurar un cuadro médico muy completo, sin comparación en la Isla.

La puesta en marcha en 2015 de nuevos e importantes proyectos en desarrollo –como el centro de rehabilitación más grande de la isla o la nueva unidad de odontología– consolidarán y ampliarán el liderazgo del centro y harán que el Hospital Parque Fuerteventura continúe su crecimiento e intensifique la confianza depositada por las compañías aseguradoras y por el Servicio Canario de Salud.

Los hospitales de Caser son ya un referente en el sector en Canarias y Extremadura

Extremadura

En Extremadura, Don Benito Salud impulsó de forma significativa sus servicios y especialidades, lo que se tradujo en un relevante crecimiento, convirtiéndose en el centro privado de referencia de la zona.

Por su parte, Zafra Salud-Clinica Vía de la Plata se reforzó con nuevas unidades –Odontología y Centro de Reconocimientos– que potenciaron su liderazgo.

En ambas localidades, la práctica totalidad de las compañías aseguradoras de salud ha ampliado su apuesta por el Grupo Hospitalario de Caser.

Asimismo, el Servicio Extremeño de Salud incrementó su actividad con los dos centros, confiándoles la realización de nuevos procesos, consiguiéndose una alta valoración en encuestas de satisfacción del servicio público y una muy baja tasa de complicaciones. >



CASER ASISTENCIA
 DUPLICÓ LA CIFRA
 DE NEGOCIO DE 2013
 HASTA SUPERAR LOS
5
 MILLONES DE €
 DE FACTURACIÓN

> CASER ASISTENCIA

2014 fue un excelente año para Caser Asistencia. Esta división del Negocio de Diversificación consolidó su principal actividad, el mantenimiento de inmuebles de entidades financieras, y abrió nuevas líneas de actuación y de futuro crecimiento recurrente como el servicio de mantenimiento de calderas.

Caser Asistencia cerró un magnífico ejercicio, duplicando la cifra de negocio conseguida en 2013 hasta superar los 5 millones € de facturación. El EBITDA alcanzó los 500.000 €.

Ampliación de servicios

El área siguió trabajando sobre las necesidades de las entidades financieras en el ámbito de los inmuebles, promociones, suelos y locales, entre otros, anticipándose, en muchos casos, y ofreciendo nuevos productos, lo cual fue la puerta para la obtención de otras adjudicaciones de sociedades participadas y otras entidades financieras clientes.

En paralelo, Caser Asistencia lanzó al mercado sus productos de mantenimiento de calderas trabajando para uno de los clientes de referencia en este negocio, GALP, adjudicándose el concurso para atender a todos los clientes que



Manuel Zapatero

DIRECTOR DE
 CASER ASISTENCIA



¿Cuál ha sido la clave de los buenos resultados obtenidos en 2014?

La clave ha estado en que hemos sido capaces de adelantarnos a las necesidades de nuestros clientes y ofrecerles aquellos productos nuevos que necesitan en su día a día. Al tiempo, hemos desarrollado y entrado en otros ámbitos de negocio ofreciendo siempre servicios caracterizados por la calidad y la profesionalidad.

¿En qué consiste el servicio de mantenimiento que se ofrece a GALP?

En concreto, el servicio de mantenimiento consiste en una revisión anual y atención de averías de urgencia, 24 horas al día los 365 días del año, a los más de 5.000 clientes de GALP Energía, tanto de las calderas de gas, como de los equipos de climatización. Sin duda, el nivel de servicio, calidad y eficacia que caracterizan a Caser Asistencia han sido decisivos para conseguir esta adjudicación.



esta compañía tiene en España.

También se crearon servicios para la gestión de alquileres, tanto administrativa como operativa y de servicios, producto que será clave en los próximos años.

Planes 2015

En 2015, Caser Asistencia impulsará la actividad comercial para ampliar el número de clientes con los productos actuales e implementar los nuevos productos en clientes potenciales.

Se incrementarán los servicios de valor añadido, focalizados en aquellos dirigidos a particulares y servicios de orientación jurídica, comercializándolos de manera colectiva o través de acuerdos con grandes redes de distribución. También se prevé poner en marcha la central de compras de servicios del Grupo Caser

Caser Asistencia se adjudicó la prestación de servicios de mantenimiento de GALP energía

15

GESTIÓN Y CONTROL DE RIESGOS

UNA NUEVA ÉPOCA

Francisco Jiménez de la Peña

DIRECTOR DE CONTROL Y GESTIÓN DE RIESGOS



¿Cuál ha sido el principal hito del ejercicio para la Dirección de Control y Gestión de Riesgos?

Ha sido un año intenso. Nuestro principal objetivo, que no el único, ha sido prepararnos para adaptarnos a la normativa Solvencia II que, si bien no es de aplicación plena, con carácter obligatorio, hasta a partir del 1 de enero de 2016, nos ha estado exigiendo cumplir con importantes obligaciones desde su entrada en vigor en 2009.

¿Qué implica para la Compañía la adaptación a Solvencia II?

Implica grandes cambios y requerimientos para lo cual debemos adoptar importantes medidas, desde desarrollar nuevas políticas, hasta modificar procedimientos, pasando por llevar a cabo una gestión distinta a la realizada hasta ahora. Esto afecta prácticamente a todo el grupo y dentro de él, a todos los niveles de dirección y gestión del mismo. Igualmente supone desarrollar aplicaciones y bases de datos que centralicen la información necesaria para cumplir con los nuevos requerimientos y que, además, nos permitan hacerlo de forma ágil y precisa.

Uno de los principales objetivos de Caser en 2014 fue la adaptación a Solvencia II para su implantación progresiva en la Compañía

ANTICIPÁNDONOS A SOLVENCIA II

Uno de los principales objetivos de la Dirección de Control y Gestión de Riesgos en 2014 fue la realización de las acciones necesarias para la adaptación de la Compañía a Solvencia II.

En este sentido, y en cumplimiento de la normativa nacional aprobada para facilitar la progresiva adaptación a la Directiva Solvencia II, en Julio de 2014 se remitió a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones el calendario, debidamente aprobado por el Consejo de Administración, que permite la implantación progresiva de Solvencia II y en el que se especificaba el nivel de adecuación de Caser para cada uno de los hitos relevantes en dicha materia. La planificación recogida en este calendario prevé el cumplimiento de los requerimientos exigidos por Solvencia II antes de la fecha de aplicación plena de la norma.

Asimismo, a finales de año la Dirección presentó al Consejo de Administración, para su aprobación, el informe de supervisión de la evaluación interna prospectiva de los riesgos propios (ORSA/FLAOR) correspondiente a 2014, que incluía el Apetito al Riesgo definido por el Consejo de Administración, así como los niveles de Tolerancia al Riesgo que servirán de referencia para la gestión de los recursos. Si bien este primer ejercicio FLAOR 2014 se ha realizado con los datos disponibles a la fecha de elaboración y con proyecciones estimadas, –la normativa aún no está totalmente perfilada– ha significado un primer análisis de las capacidades que tiene la Compañía para absorber situaciones extremas. Así, el ejercicio de autoevaluación que se haga en





SOLVENCIA II

Caser está trabajando, de forma activa, en su adaptación a las exigencias de Solvencia II con el fin de estar plenamente preparada para cuando esta normativa entre en vigor, previsiblemente, en 2016. En 2014, la Compañía presentó ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones el calendario que recoge la implantación progresiva de Solvencia II con el nivel de adecuación de Caser para cada uno de los hitos relevantes en dicha materia y se concluyó el proyecto de adaptación al Pilar II de la norma. En 2015, para facilitar la adaptación a la nueva normativa, La Dirección está involucrada en el proyecto, con más repercusión por el esfuerzo que supone en cuanto a recursos humanos, y que es la creación de una base de datos específica para Solvencia II, que permitirá disponer de toda la información necesaria para agilizar y optimizar tanto los datos que el supervisor nacional va a exigir (QRT), como los cálculos de requerimientos de capital (SCR), y, por tanto, la información de base para el ejercicio de autoevaluación anual. Su finalización está prevista para la primera mitad de 2015.

> 2015 incorporará otras mejoras sobre las que actualmente se está trabajando.

En el segundo trimestre de 2014, se concluyó el proyecto de adaptación al Pilar II de Solvencia II donde, entre otros, además de elaborar el procedimiento para la realización del informe de autoevaluación de riesgos, se desarrollaron todas aquellas políticas que exige la nueva normativa, así como las bases para el establecimiento de las funciones fundamentales que determina Solvencia II (Auditoría Interna, Riesgos, Actuarial y Cumplimiento). Será en los Consejos de Administración que se celebren en 2015 cuando se proceda a la aprobación de estos documentos, dando cumplimiento así al requerimiento establecido en la Directiva.

CONTROL DE RIESGOS

Otros hitos del ejercicio fueron el mantenimiento del sistema de control interno y la gestión de riesgos que ya estaban implantados. Durante 2014 se procedió a hacer una revisión general del mapa de riesgos y actualización de los documentos descriptivos de los procesos. Esta revisión forma parte del proyecto, también concluido a principios de año, para el desarrollo de una nueva aplicación que permita la gestión de riesgos de una manera más ágil, eficiente y segura. Además, se han incluido nuevos riesgos, como algunos de los contenidos en el Pilar I de Solvencia II. A lo largo de 2015 se incorporarán al sistema las métricas (KRI o indicadores de riesgos clave) que, junto con el sistema de comunicación de incidencias ya existente y el Apetito al Riesgo definido y revisado anualmente por el Consejo de Administración, facilitará medir con más exactitud dicho riesgo.

En cuanto a la función de cumplimiento que se incluyó en la Dirección de Control y Gestión de Riesgos a finales de 2013, durante 2014 ha venido desarrollando, entre otras tareas, la actualización del inventario de normativa legal y su base de datos, el seguimiento de las normas comunitarias y nacionales relacionadas con Solvencia II, la revisión de los riesgos legales, y sobre todo tareas de verificación de cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD), coordinando el Comité LOPD que se celebra trimestralmente, haciendo seguimiento de los planes de acción propuestos para responder a las recomendaciones del informe de la Auditoría externa y elaborando el contenido del plan de formación sobre esta materia.

Durante 2014 se procedió a hacer una revisión general del mapa de riesgos y una actualización de los documentos descriptivos de los procesos



16

INFORME DE BUEN GOBIERNO

PRINCIPALES HITOS DE LA GESTIÓN CORPORATIVA

El año 2014 puede calificarse como de consolidación y de establecimiento de las bases que propiciarán un sólido desarrollo futuro

Después de un ejercicio 2013 especialmente intenso para la Compañía, tanto desde el punto de vista de la reordenación interna, como desde el relativo a la reestructuración de su marco de relaciones con las entidades financieras mayoritariamente distribuidoras de sus productos, el año 2014 puede calificarse como de consolidación y de establecimiento de las bases que propiciarán un sólido desarrollo futuro.

Dentro del conjunto de medidas adoptadas en ese contexto, merecen especial mención las comprendidas en el proceso de adaptación a la Directiva comunitaria conocida como Solvencia II, así como a las directrices elaboradas por la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación (EIOPA).

Como es habitual en este informe, que preceptivamente ha de ser sometido al Consejo de Administración, se lleva a cabo un breve resumen de los principales hitos que en materia de gobierno corporativo han tenido lugar durante el pasado ejercicio, con especial detenimiento en la labor desempeñada tanto por el Consejo de Administración como por las Comisiones que lo asesoran y el Comité de Dirección. >

Los únicos cambios experimentados en la situación accionarial en 2014 han sido consecuencia de movimientos internos de reordenación de los propios accionistas

> ESTRUCTURA DEL CAPITAL SOCIAL

A 31 de diciembre de 2014, la composición del accionariado de la Compañía era la siguiente (ver cuadro adjunto):

En relación a la situación accionarial de 2013, los únicos cambios experimentados han sido consecuencia de movimientos internos de reordenación de los propios accionistas, bien como consecuencia de procesos de fusión (Ibercaja Banco y Banco Grupo Cajatres), de agrupación de acciones en participadas (Hiscan Patrimonio, filial de Caixabank) o de incorporación al accionariado de filiales con la finalidad de que la representación del socio en los órganos de administración revista carácter institucional (casos de Web Gestión 1 –Caixanbank– o Gesnostrum –BMN–).

Todos estos cambios no han afectado a la atribución de acciones en conjunto a los grupos financieros que venían ostentando su titularidad, por lo que se mantiene en esencia la misma estructura accionarial que en el ejercicio 2013.

Accionista	Acciones	Nominal	% s/total
IBERCAJA BANCO, S.A.	1.004.069	90.366.210	13,95
ABANCA CORPORACIÓN INDUSTRIAL Y EMPRESARIAL, S.L.	742.210	66.798.900	10,31
COVEA COOPERATIONS	719.759	64.778.310	10,00
LE MANS CONSEIL	719.759	64.778.310	10,00
LIBERBANK, S.A.	711.234	64.011.060	9,88
BANCO MARE NOSTRUM, S.A.	685.947	61.735.230	9,53
HISCAN PATRIMONIO, S.A.	433.997	39.059.730	6,03
CAIXABANK, S.A.	394.126	35.471.340	5,48
BANKIA, S.A.	393.808	35.442.720	5,47
INVERGESTIÓN, SOCIEDAD DE INVERSIONES Y GESTIÓN, S.A.U.	376.403	33.876.270	5,23
UNICAJA BANCO, S.A.U.	354.758	31.928.220	4,93
AHORRO CORPORACIÓN, S.A.	209.370	18.843.300	2,91
BANCO DE CASTILLA LA MANCHA, S.A.	168.073	15.126.570	2,34
BANCO DE SABADELL, S.A.	128.754	11.587.860	1,79
CECABANK, S.A.U.	111.659	10.049.310	1,55
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.	17.065	1.535.850	0,24
GRUPO DE EMPRESAS CAJASUR, S.A.	6.823	614.070	0,09
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
CASER (ACCIONES PROPIAS)	10.422	937.980	0,14
OTROS MINORITARIOS	854	76.860	0,01
TOTAL	7.196.933	647.723.970	100

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Como se reflejó en el anterior informe de Gobierno Corporativo, el Consejo de Administración se ha aproximado, tanto en su número de integrantes (actualmente dieciséis), como en la remuneración que los mismos perciben en concepto de dietas por asistencia a sus reuniones, a los estándares de sociedades no cotizadas de dimensión y complejidad similares a las de Caser.

Se ha mantenido a lo largo de 2014 la periodicidad mensual de sus reuniones, lo que ha

permitido un seguimiento de la actividad social por parte del máximo órgano de administración mucho más cercano y detallado que en etapas anteriores y haciendo innecesaria la reunión de la Comisión Delegada.

Esta mayor cercanía a la gestión diaria de la Sociedad, ha permitido un análisis pormenorizado de aspectos directamente vinculados a la misma, con especial enfoque en aquellos considerados esenciales, como pueden ser la suscripción de acuerdos de distribución en exclusiva con determinadas entidades financieras, la extinción ordenada

de alianzas que habían perdido su razón de ser como consecuencia del nuevo mapa del sistema financiero español o la política de inversiones.

Entre las actividades del Consejo, debe destacarse especialmente su impulso al proceso de adaptación, antes mencionado, a la Directiva Solvencia II y a las directrices de EIOPA.

Siguiendo las pautas establecidas por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, el Consejo ha promovido, controlado y aprobado distintas medidas tendentes a la progresiva





> adaptación de la Compañía a un nuevo sistema de gobierno, a una gestión enfocada al entorno de riesgo asumible por la Sociedad, a la evaluación interna prospectiva de dichos riesgos, a los nuevos parámetros de información al Supervisor y a la elaboración de nuevos modelos internos de gestión.

En esa línea, se aprobó el calendario del proceso de adaptación en julio de 2014, iniciándose un camino que deberá estar concluido el 1 de enero de 2016, y en el que, entre otros hitos, debe destacarse el informe de autoevaluación prospectiva de riesgos (denominado informe FLAOR), objeto de análisis y validación por el Consejo celebrado en el mes de diciembre del pasado año.

Este Órgano ha mantenido durante todo el ejercicio estricta supervisión de la ejecución del Plan Estratégico 2013-2015, impulsando el cumplimiento del mismo e iniciando el establecimiento de los principios inspiradores del que se elaborará en el curso del presente año 2015.

De igual modo, ha llevado a cabo el seguimiento y la constatación de la implementación de las recomendaciones emitidas por el SEPBLAC, para la mejora del sistema de prevención de blanqueo de capitales del Grupo Caser.

Adicionalmente, ha llevado a cabo la supervisión de la adopción de todas aquellas medidas de carácter técnico y organizativo requeridas por la DGSFP en las resoluciones recibidas en los procesos inspectores referidos a los ejercicios 2012 y 2013, cuya implantación ha concluido el pasado 2014.

Como es habitual, el Consejo ha aprobado, o tomado razón, de los informes y reportes de obligada elaboración en la normativa regulatoria: operaciones vinculadas en la actividad de gestión de fondos de pensiones, control interno de la actividad aseguradora y de la gestora de



Se aprobó en 2014 el calendario de adaptación de la Compañía a la Directiva Solvencia II, que finalizará el 1 de enero de 2016

pensiones, servicio de defensa del asegurado y, en general, todos aquellos relacionados con la actividad de la Compañía objeto de supervisión.

La composición del Consejo, desde el punto de vista de la tipología de sus integrantes, no ha sufrido variación a lo largo de 2014, por lo que los Consejeros tienen la consideración de dominicales, estando representado el 90% del capital social, con lo que se consigue el objetivo de mantener al accionista permanentemente informado de la marcha de la actividad empresarial.

En conclusión, el Consejo ha cumplido con las funciones que tiene asignadas en los Estatutos Sociales, que le configuran como el máximo Órgano de administración de la Compañía, teniendo a su disposición todas aquellas facultades necesarias para el ejercicio de esas funciones, salvo las que la Ley o los propios Estatutos reservan a la Junta General.

COMISIONES ASESORAS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Comisión de Auditoría y Riesgos

Como es habitual en este tipo de Órganos, la labor de esta Comisión se centra en la verificación de los estados económico-financieros anuales; la supervisión del funcionamiento de la Auditoría Interna de la Compañía; la recepción y el análisis de la información proporcionada por los Auditores Externos; el examen de los sistemas de Control Interno establecidos en la Sociedad y el de aquellos riesgos de mayor relevancia para su funcionamiento, así como el control del cumplimiento de la normativa interna de la Entidad.

Durante 2014, la Comisión se reunió en tres ocasiones, en las que se trataron, entre otros temas, la monitorización del cumplimiento de las diferentes resoluciones emitidas por la DGSFP sobre las Inspecciones realizadas en la Compañía y sus participadas, el informe de los auditores externos sobre las cuentas del ejercicio 2013, cambios en el sistema de control interno y gestión de riesgos de la Compañía, habiéndose constituido un nuevo Comité de Riesgos como soporte a la Dirección, la propuesta de nombramiento de nuevos auditores externos (decidiéndose por la Junta General la designación de Ernst & Young), el plan anual de auditoría interna, las recomendaciones de mejora emitidas por el SEPBLAC en materia de prevención de blanqueo de capitales y el seguimiento del proceso de adaptación a Solvencia II.

Comisión de Estrategia de Negocio

Esta Comisión, resultante de la integración de las inicialmente constituidas sobre Calidad de Servicio, negocio de Vida y negocio de Seguros Generales, tiene la capital misión de llevar a cabo el seguimiento del negocio de la Compañía, con el fin de reunir la máxima información sobre el mismo, tras-



➤ ladarla al Consejo y efectuar las recomendaciones que considere oportunas para su continua mejora.

Durante el pasado año 2014, la Comisión se reunió en tres ocasiones, centrandó su atención, entre otros asuntos, en el seguimiento de los resultados de los diferentes negocios del Grupo, en el grado de cumplimiento de los proyectos del Plan Estratégico 2013/2015 y en el desarrollo de nuevas modalidades de distribución, como pueden ser las llevadas a cabo a través de internet o de banca electrónica, o complementarias a las tradicionales.

Comisión de Inversiones

El ámbito de actuación de esta Comisión viene definido por su propia denominación, y se centra en el seguimiento, análisis, control y supervisión de

este área de la Compañía, de forma que el Consejo reciba asesoramiento experto y perfectamente informado sobre la misma.

Durante 2014 esta Comisión se ha reunido en cinco oportunidades, llevando a cabo análisis pormenorizados de la política de inversiones de la Compañía, valorándola tanto aisladamente como en comparación con la sectorial; estudiando con especial énfasis el grado de cumplimiento de los límites; de la evolución económica de los acuerdos de distribución en exclusiva y llevando a término un análisis preliminar del informe FLAOR posteriormente aprobado por el Consejo.

Comisión de Nombramientos y Retribuciones

Este Órgano lleva a cabo, con la necesaria con-

fidencialidad, la tarea de asesorar al Consejo y controlar todo lo relacionado con el sistema retributivo de la Compañía y proponer nombramientos de Altos Directivos, así como las condiciones básicas de su régimen contractual. Esta Comisión ha celebrado dos sesiones de trabajo en las que se abordaron los asuntos que tiene encomendados, reportando sobre los mismos al Consejo de Administración.

COMITÉ DE DIRECCIÓN

La composición del Comité no ha sufrido variación durante el pasado ejercicio, aunque se ha mantenido el continuo proceso de reordenación interna de las direcciones que lo integran, en búsqueda de la

Durante 2014, el Comité de Dirección ha celebrado 17 reuniones formales en las que se han abordado los asuntos relacionados con la gestión de la sociedad

mejora de la eficiencia operativa y de la optimización de los recursos que constituyen uno de los pilares del Plan Estratégico.

Durante 2014 el Comité de Dirección ha celebrado diecisiete reuniones formales, en las que se han abordado todos los asuntos relevantes relacionados con cualquier área de gestión de la Sociedad.

Atendiendo al propósito de este informe y al gran número de asuntos debatidos en el seno del Comité, que analiza todos y cada uno de los aspectos relevantes de la gestión social, se enumeran a continuación a título simplemente indicativo los más relevantes:

Evolución del Plan Estratégico 2013-2015, seguimiento de los resultados del Grupo, cumplimiento

de las actuaciones contenidas en las resoluciones emitidas por la DGSFP, actuaciones desarrolladas por el Servicio de Defensa del Asegurado, elaboración y seguimiento del presupuesto anual, análisis de nuevas iniciativas de negocio, incluido el proyecto de distribución de seguros de hogar a través de internet, nuevo impulso a las actividades de la filial de Asistencia, actualización de la Web del Mediador, redefinición de las áreas de marketing de clientes y productos, análisis de las provisiones técnicas de prestaciones, optimización del modelo operativo, adaptación a la directiva de Solvencia II, seguimiento de los resultados de la red directa de salud, implantación de las mejoras operativas y de racionalización de procesos recomendadas por Boston Consulting Group, y el análisis sobre internalización de procesos actualmente encomendados a proveedores ajenos.



17

FUNDACIÓN CASER

AMPLIANDO HORIZONTES

Juan Sitges

DIRECTOR DE LA FUNDACIÓN CASER



¿Cuál ha sido el principal hecho destacable de la Fundación en 2014?

En el pasado ejercicio, la Fundación Caser, como una evolución lógica de los objetivos con los que fue creada, ha ampliado su radio de acción a otro tipo de iniciativas que van más allá de su razón fundacional pero están en consonancia con ella. Las perspectivas de una población cada vez más longeva y la constatación de la importancia de la prevención y el fomento de hábitos saludables que garantizan su calidad de vida, nos ha llevado a evolucionar e impulsar acciones de promoción de la salud y el bienestar social. En esta nueva línea nos moveremos en el futuro.

¿Qué balance hace del ejercicio pasado?

Muy positivo. Hemos seguido avanzando en nuestras líneas de actividad e iniciando otras nuevas. Estamos muy satisfechos de habernos convertido en impulsores de iniciativas que

contribuyen de manera real a mejorar la vida de las personas y a proponer soluciones con resultados cuantificables. Acciones como la puesta en marcha del Área para Cuidadores en nuestra Web o la campaña Escuela de Héroes son una clara muestra de ello.

Los premios Dependencia y Sociedad cumplen su quinta edición. ¿Cuál es su valoración?

A lo largo de estos cinco años han pasado por nuestras manos cerca de 2.000 candidaturas –una media de 400 por edición– hemos otorgado 15 premios, 15 accésit, nueve menciones especiales y repartido casi 200.000 € en premios. Sin duda, estas cifras son motivo de orgullo y satisfacción para todos los que formamos parte de Caser y de su Fundación. Además, nos ha permitido comprobar que existen cientos de personas y entidades extraordinarias que dedican su vida a hacer mejor la de los demás.

AMPLIANDO HORIZONTES

La Fundación Caser, consciente de las perspectivas de envejecimiento de la población y del positivo impacto que tienen la prevención y el fomento de hábitos de vida saludable en favor de la autonomía personal, ha decidido evolucionar y ampliar sus iniciativas en torno al desarrollo de acciones de promoción de la salud y el bienestar social, tal y como aprobó su patronato en junio de 2014.

Publicaciones

En 2014 se publicaron los números 10,11 y 12 de la revista *Actas de la Dependencia*, con una difusión en papel de 1.500 ejemplares y en torno a 1.500 descargas *online*.

También vieron la luz diversos estudios, entre los que destaca “La Relación de Cuidado en la Familia”, realizado por Nuria Garro, fruto del acuerdo entre la Asociación de Amigos de la Universidad de Navarra y la Fundación Caser.

Esta investigación pone en valor el papel de las familias cuidadoras, resaltando que atender a una persona dependiente no debe ser una carga, sino, por el contrario, puede llegar a convertirse en un factor de crecimiento para el dependiente, la familia y la sociedad en general.

El estudio “Una Aproximación al Coste de la Dependencia en España y su Financiación”, obra de los profesores de la Universidad de Valladolid María Dolores de Prada y Luis M. Borge, profundiza en el coste de la dependencia en España y en la forma en la que se ha venido financiando. Se trata del primer informe que aborda estos aspectos desde una perspectiva global y cuyo objetivo es la transparencia de las cifras que, desde la puesta en marcha de la Ley de la Dependencia en 2007, se han venido manejando. El estudio alcanzó las 700 descargas en Internet.



> **Visibilidad en la Red**

La Web de la Fundación siguió desarrollándose en 2014 y alcanzó un total de 132.547 visitas.

Asimismo, enriqueció sus contenidos con la inclusión del Área de Cuidadores, un espacio específico que ofrece soluciones, consejos y recursos a los cuidadores familiares de dependientes para realizar sus labores de atención mejor y de una manera más eficaz y, también, aprender a cuidarse a sí mismos.

En cuanto a la Web sobre Normativa en Dependencia, que alberga toda la legislación en esta materia, tanto de ámbito estatal como autonómico, mantuvo su actualización diaria y consiguió 30.372 visitas anuales. A 31 de diciembre, contaba con cerca de 900 normas.

Conferencias

Se firmó un convenio con la Fundación Bertín Osborne para la realización de cuatro conferencias de formación y motivación dirigidas a familiares de niños con discapacidad. El objetivo es formar y motivar a familiares de niños con lesión cerebral y con discapacidad para que sean capaces de afrontar el día a día y darles orientación para que impulsen el desarrollo de su hijo desde una perspectiva positiva y beneficiosa para toda la familia. En 2014 se celebraron dos de ellas con una asistencia de 100 personas.

Patronato

31|12|14

PRESIDENTE

Amado Franco Lahoz ● Presidente de CASER

VICEPRESIDENTES

Jesús Medina Ocaña ● Abogado, Inspector de Trabajo
Ignacio Eyries García de Vinuesa ● Director General de CASER

VOCALES

- Carlos Abad Rico** ● Consejero Delegado de Arthur D. Little
- Vicente Boceta Álvarez** ● Doctor Ingeniero Agrónomo
- Alberto Durán López** ● Vicepresidente 1º Ejecutivo de la Fundación ONCE
- Antonio Jara Andréu** ● Presidente de Caja Granada
- Juan E. Iranzo Martín** ● Presidente del Consejo de Economistas de Madrid
- Soledad Luca de Tena García-Conde** ● Presidenta de la Fundación Colección ABC
- Rosa Mª Marín Torrens** ● Jefe de Programas y Actividad Asistencial de la Escuela Valenciana de Estudios para la Salud de la Generalitat Valenciana
- Amando de Miguel Rodríguez** ● Sociólogo
- Antonio Pulido Gutiérrez** ● Presidente de la Fundación Cajasol
- Rafael Puyol Antolín** ● Vicepresidente de la Fundación Instituto de Empresa
- José Manuel Ribera Casado** ● Catedrático de Geriátría, Hospital Clínico San Carlos de Madrid
- Elvira Rodríguez Herrero** ● Presidenta de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)
- Francisco Román Riechmann** ● Presidente de Vodafone España
- José Manuel Suárez del Toro** ● Presidente de Cruz Roja Española
- John de Zulueta Greenebaum** ● Socio Director de Point Lobos y Presidente de la Fundación Exit
- Felipe Fernández Fernández** ● Vocal del Consejo de Administración de Liberbank
- Soledad Herreros de Tejada y Luca de Tena** ● Presidenta de la Fundación Prodis
- Juan Sitges Breiter** ● Director (No Patrono)
- José Alberto Peláez Rodríguez** ● Secretario (No Patrono)

Consejo Redacción Actas

- Ángel Expósito Mora**
- Amando de Miguel Rodríguez**
- Julio Sánchez Fierro**
- Gregorio Rodríguez Cabrero**
- Antonio Jiménez Lara**
- Pablo Cobo Gálvez**
- Juan Sitges Breiter**
- Emilio Herrera Molina**
- Secretaria: Ana Artacho Larrauri**

Se promovió un ciclo de ocho conferencias en colaboración con la Fundación Caja Badajoz. El objetivo de este ciclo fue la sensibilización en materia de dependencia y promoción de la autonomía personal. El pasado año tuvieron lugar cinco de ellas con un total de 247 asistentes.

Formación

Se impartió la cuarta edición del curso "Formación en Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales", orientado a la inclusión laboral a personas en riesgo de exclusión. De las 15

alumnas que participaron, a 31 de diciembre, el 87% se habían insertado laboralmente.

Jornadas

Se celebró la jornada "Autotutela y demás Mecanismos de Promoción de la Autonomía y de Protección de Personas Mayores y con Discapacidad" en colaboración con la Fundación Aequitas y la asistencia de 80 personas.

Otras acciones relevantes fueron la campaña Escuela de Héroes y el proyecto Playa Accesible. La primera de ellas, consistió en



La Fundación Bertín Osborne y la Fundación Caser firmaron un acuerdo para la celebración de jornadas de formación y motivación de familiares de niños con lesión cerebral y con discapacidad.

La Fundación amplía sus iniciativas en torno al desarrollo de acciones de promoción de la salud y el bienestar social



Foto de la Familia de los premiados en la quinta edición de los Premios Dependencia y Sociedad.

Jurado 5º entrega de Premios

PRESIDENTE

- **Amado Franco Lahoz**
Presidente de la Fundación Caser

VICEPRESIDENTE

- **Ignacio Eyries García de Vinuesa**
Vicepresidente de la Fundación Caser

VOCALES

- **Marina Villegas Gracia**
Directora General de Investigación Científica y Técnica. Ministerio de Economía y Competitividad
- **César Antón Beltrán**
Director General del IMSERSO
- **Bieito Rubido Ramonde**
Director del diario ABC
- **Pilar Rodríguez Rodríguez**
Presidenta de la Fundación PILARES
- **Silverio Agea Rodríguez**
Director General de la Asociación Española de Fundaciones
- **Juan Sitges Breiter**
Director de la Fundación Caser

SECRETARIA

- **Ana Artacho Larrauri**



Premios Dependencia y Sociedad

En 2014, los Premios Dependencia y Sociedad celebraron su quinta edición. En estos cinco años han participado en ellos cerca de 2.000 candidaturas –una media de 400 por edición– se han otorgado 15 premios, 15 accésit, nueve menciones especiales, y se han repartido casi 200.000 €. Su objetivo es alentar y reconocer la labor de personas y entidades que trabajan para la integración y mejora de la calidad de vida de las personas en situación de dependencia, así como el apoyo a sus familias, contribuyendo al mismo tiempo y, mediante su difusión, a la divulgación y sensibilización de la sociedad. En la edición 2014, el premio a la Excelencia fue para la Asociación Piel de Mariposa-DEBRA España por el proyecto Hogar Respiro “Piel de Mariposa”. Los investigadores Jesús Vaquero y Mercedes Zurita obtuvieron el premio a la I+D por el programa Terapia Celular en Pacientes Parapléjicos con Gran Dependencia, y el Premio en Comunicación recayó en los periodistas de TVE Álvaro García Moro y Pablo Pineda por la serie de programas “Piensa en Positivo”. Además, el jurado decidió otorgar menciones especiales Esther Koplowitz y a la Fundación Reina Sofía- Alzheimer. En total se presentaron 200 candidatos, 310 candidaturas, 133 a la categoría de Excelencia, 33 a I+D en Dependencia y 144 a Comunicación.

> una acción de sensibilización en tres ciudades: Sevilla, Valencia y Tenerife. El objetivo era concienciar sobre cómo es la realidad de las personas en situación de dependencia y sus familias. Todo el que quiso pudo realizar unas sencillas pruebas en las que se experimentaba la dificultad a la que se enfrentan estas personas al tratar de llevar a cabo actividades cotidianas como levantarse de la cama, ir a la compra, poner la mesa, entre otras. Participaron 1.800 personas.

Por lo que se refiere a la segunda, la Fundación colabora con los servicios de baño asistido dirigidos a personas con diversidad funcional (mayores o jóvenes con movilidad reducida o situación de discapacidad), haciendo posible que disfruten de actividades al aire libre y baños de mar en cinco localidades de la costa de Levante y en Fuenterrabía. En total, se sumaron nueve playas con 7.561 personas atendidas.

En la misma línea, la Fundación Caser y Predif trabajaron juntas para dar a conocer el grado de accesibilidad de ocho playas y las ayudas técnicas con las que cuentan para que las personas con dependencia y/o discapacidad puedan acceder y disfrutarlas de forma autónoma. La información de la accesibilidad de estas playas se puede encontrar en la aplicación Tur4all y en Internet.

Por último, la Fundación potenció el voluntariado a través de un programa realizado con la Universidad Autónoma de Madrid. Estudiantes de este centro universitario realizaron acciones de voluntariado en residencias y, además, recibieron formación complementaria al itinerario de voluntariado. El objetivo de este programa se centra en ofrecer a los estudiantes, de manera paralela a su formación académica, herramientas que permitan construir una sociedad más justa y solidaria. Fueron beneficiarias 70 personas y contó con la implicación de 24 estudiantes y 36 residentes.

OFICINAS

MÁS DE 40 EN ESPAÑA



OFICINAS

- **Alicante**
Eusebio Sempere, 1 entlo. B y C
- **Ávila**
Estrada, 1 - 1º
- **Badajoz**
Av. Juan Carlos I, 17 - 1ºB
- **Barcelona**
Llacuna, 166 - 4ª, 5ª y 6ª
- **Bilbao**
Doctor Achucarro, 2 - 1º Derecha
- **Burgos**
Av. Reyes Católicos, 14 - 1º
- **Cáceres**
Av. España, 28 - 1º
- **Cádiz**
Av. Andalucía, 61-63
- **Ciudad Real**
Obispo Estenaga, 3 bajo
- **Córdoba**
Pza. Colón, 19 Bajo
- **Gerona**
Midgia, 1 Esc. A planta 1ª
- **Granada**
Rey Abud Said, Bajo B-58
- **Guadalajara**
Pza. de Santo Domingo, 4 - 1º Of. 17

- **Huelva**
Alcalde Mora Claros, 1 -3 -2º
- **Jaén**
Canarias, 1 - 1º A
- **La Coruña**
Cantón Grande, 5 - 2º Izda
- **La Rioja**
Muro Francisco de la Mata, 1
- **Las Palmas**
Uruguay, 37 -3º Esp. Mnte. Escobar
- **León**
Av. Independencia
- **Lérida**
Bisbe Ruano, 9 Bajo y altillo
Av. del Prat de la Riba, 31
- **Lugo**
Pza. de Santo Domingo, 20 - 2º
- **Madrid**
Av. Burgos, 109
- **Málaga**
Av. Andalucía
- **Murcia**
Pza. Sta. Isabel, 12 - 2º Entlo A
- **Orense**
Cardenal Quevedo, 17
- **Oviedo**
Argüelles, 13

OFICINAS DE SALUD

- **Barcelona**
Muntaner, 255
- **Getafe**
Av. de España, 6-8
- **Los Cristianos - Tenerife Sur**
Valle Menéndez, 14
- **Madrid**
Príncipe de Vergara
- **Majadahonda**
San Andrés, 11 / Sta. Catalina
- **Sevilla**
La Buhaira, 13
- **Tenerife**
Reyes Católicos, 5

- **Palma de Mallorca**
Aragón, 20 - 1º
- **Pamplona**
Iñigo Arista, 30-32 bajo
- **San Sebastián**
Garibay, 6 - 1º
- **Santander**
Av. de Calvo Sotelo, 6 - 1º
- **Segovia**
Gobernador Fdez. Jiménez, 5 - 1º
- **Sevilla**
Imagen, 2 - 2º
- **Tenerife**
Callao Lima, 74 - Esq. C/ El Pilar, 31
Bethencourt Alfonso, 17 - 2º
- **Toledo**
Av. General Villalba. 5 bis
- **Valencia**
Pintor Sorolla, 11 - 2º
- **Valladolid**
Miguel Iscar, 14
- **Vigo**
Av. García Barbón, 9-11
- **Zaragoza**
Gran Vía, 9 bajo

19

RESUMEN DEL BALANCE DE SITUACIÓN

BALANCE DE SITUACIÓN

(millones de euros)

	2010	2011	2012	2013	2014
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes	1.425,9	1.243,3	599,0	739,0	570,2
Activos financieros mantenidos para negociar	49,2	13,8	16,7	13,3	12,9
Otros activos finan. a valor razonable con cambios en P y G	225,1	741,4	796,9	456,9	158,4
Activos financieros disponibles para la venta	3.022,6	3.169,7	3.812,7	4.352,1	4.640,2
Préstamos y partidas a cobrar	3.254,9	3.425,6	2.939,9	1.981,1	1.969,5
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento	374,0	359,3	3,4	0,0	0,0
Derivados de cobertura	0,4	0,3	2,0	0,3	0,3
Participación del reaseguro en las provisiones técnicas	381,0	364,4	333,9	274,2	230,5
Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias	285,8	301,8	309,4	298,3	294,4
Inmovilizado intangible	852,0	1.229,2	619,7	564,5	429,3
Participaciones en sociedades puestas en equivalencia	0,4	0,3	0,0	0,3	0,3
Activos fiscales	129,8	126,9	264,3	291,0	331,6
Otros activos	262,4	284,6	234,2	230,3	208,8
Activos mantenidos para venta	0,0	0,0	480,7	128,2	0,0
TOTAL ACTIVO	10.263,6	11.260,8	10.412,8	9.329,5	8.846,3

	2010	2011	2012	2013	2014
Pasivos financieros mantenidos para negociar	1,7	8,8	15,2	14,6	16,1
Débitos y partidas a pagar	1.243,0	784,6	967,4	743,1	510,6
Derivados de cobertura	3,2	5,3	6,1	6,6	9,2
Provisiones técnicas	7.796,2	8.942,4	8.017,7	7.121,4	6.359,7
Provisiones no técnicas	28,9	26,7	36,0	87,7	101,4
Pasivos fiscales	177,1	249,7	136,0	169,0	268,0
Resto de pasivos	57,9	42,2	87,3	200,0	513,8
Pasivos vinculados con activos mantenidos para la venta	0,0	0,0	240,5	93,6	0,0
TOTAL PASIVO	9.308,0	10.059,6	9.506,3	8.436,1	7.778,8
Fondos propios	793,9	902,0	715,3	735,4	800,0
Ajustes por cambios de valor	-37,9	-50,9	-36,1	20,6	171,5
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	0,3	1,5	1,3	1,3	1,2
Socios externos	199,3	348,5	226,0	136,1	94,7
TOTAL PATRIMONIO NETO	955,6	1.201,1	906,4	893,4	1.067,5
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	10.263,6	11.260,8	10.412,8	9.329,5	8.846,3



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

