

2020

Presentación 9M2020
Grupo Catalana Occidente



Índice

- 01 Claves del periodo**
- 02 Información 9M2020**
 - Cuenta de resultados
 - Capital, inversiones y solvencia
- 03 Calendario y anexos**



Descárgate nuestra App

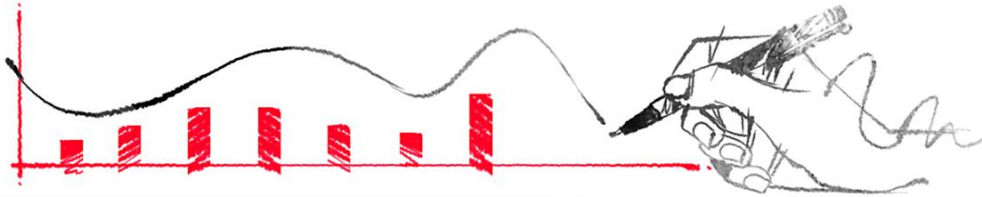


@gco_news

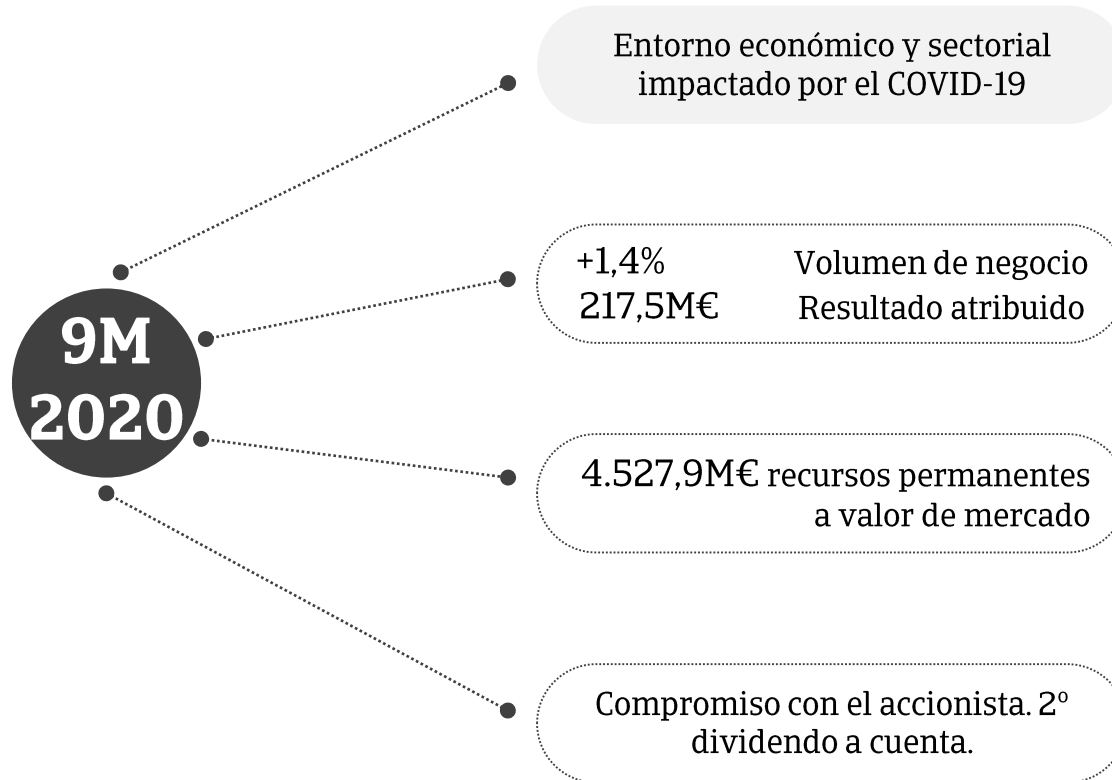
Presentación basada en los datos del informe trimestral 9M2020 publicado el 29/10/2020

01

Claves del periodo



Principales magnitudes



Entorno económico global

COVID-19: fuerte impacto en el crecimiento de la economía

Global

PIB +3,6% 18 +2,9% 19 +3,3% 20e
 Actualización post COVID-19 -4,4% 20e

Estados Unidos

PIB +2,9% 18 +2,3% 19 +2,0% 20e
 Actualización post COVID-19 -4,3% 20e

Eurozona

PIB +1,9% 18 +1,2% 19 +1,3% 20e
 Actualización post COVID-19 -8,3% 20e

España

PIB +2,4% 18 +2,0% 19 +1,6% 20e
 Actualización post COVID-19 -12,8% 20e

Latam

PIB +1,1% 18 +0,1% 19 +1,6% 20e
 Actualización post COVID-19 -8,1% 20e

Economías emergentes y en desarrollo de Asia

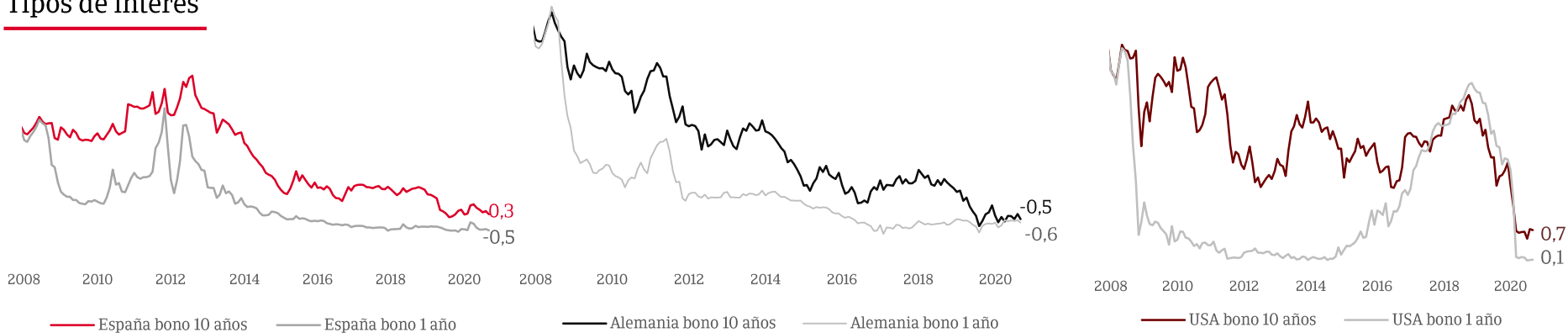
PIB +6,4% 18 +5,5% 19 +5,8% 20e
 Actualización post COVID-19 -1,7% 20e

Fuente: Fondo monetario internacional. Informe enero 2020. Informe octubre 2020

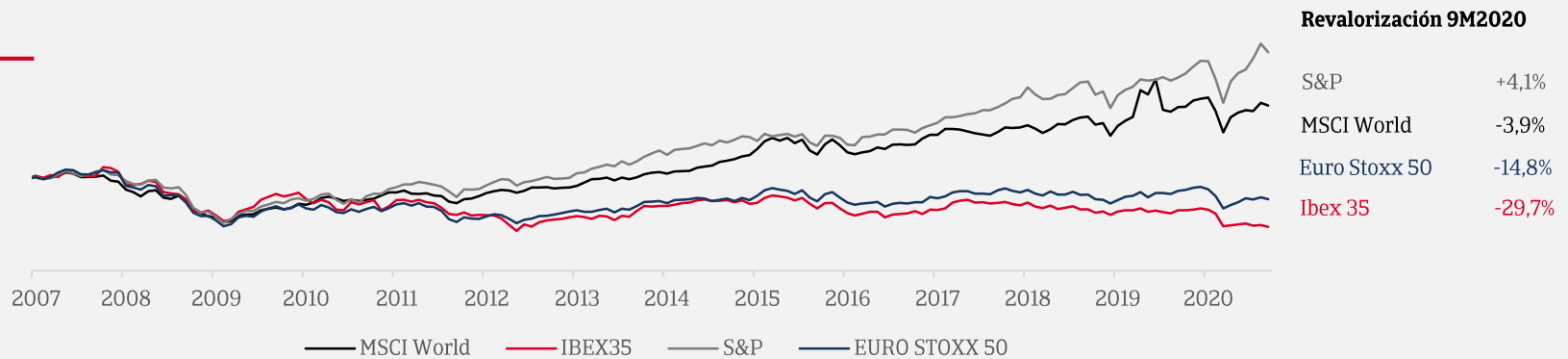
Mercados financieros

Política monetaria menos acomodaticia y gran volatilidad en los mercados provocados por el COVID-19

Tipos de interés



Bolsas

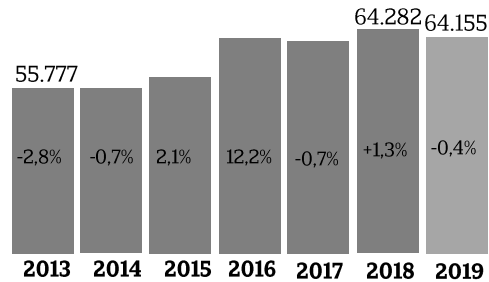


Fuente: Bloomberg. Actualizado octubre 2020

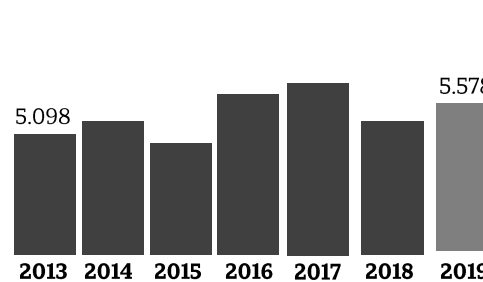
El sector asegurador en España

Mantiene el crecimiento en no vida y sigue presionado en vida ahorro

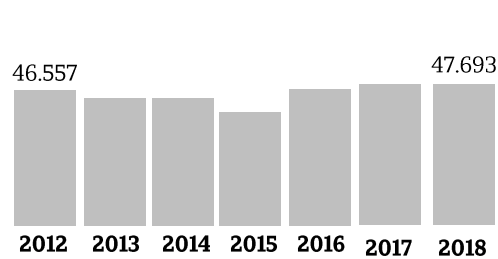
Primas (M€)



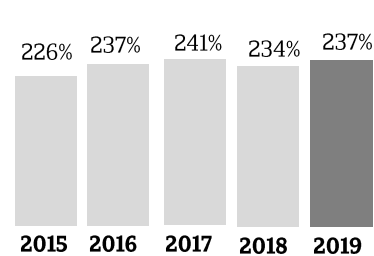
Resultado cuenta técnica



Empleados



% solvencia II



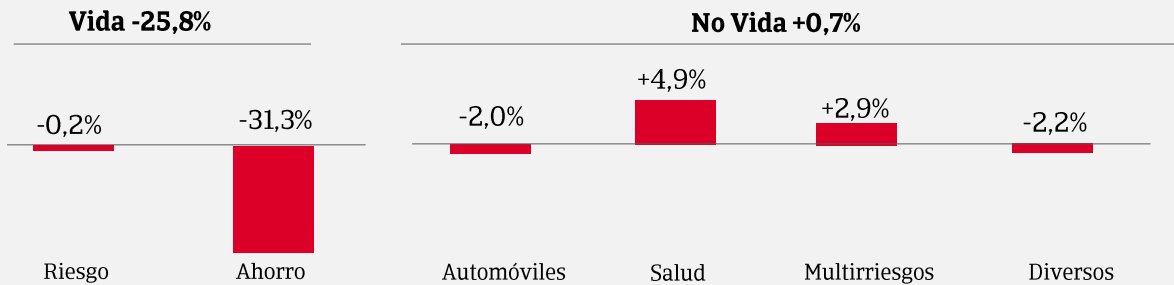
Estabilidad en los resultados 2019

ROE
13,5%

Ratio combinado
92,0%

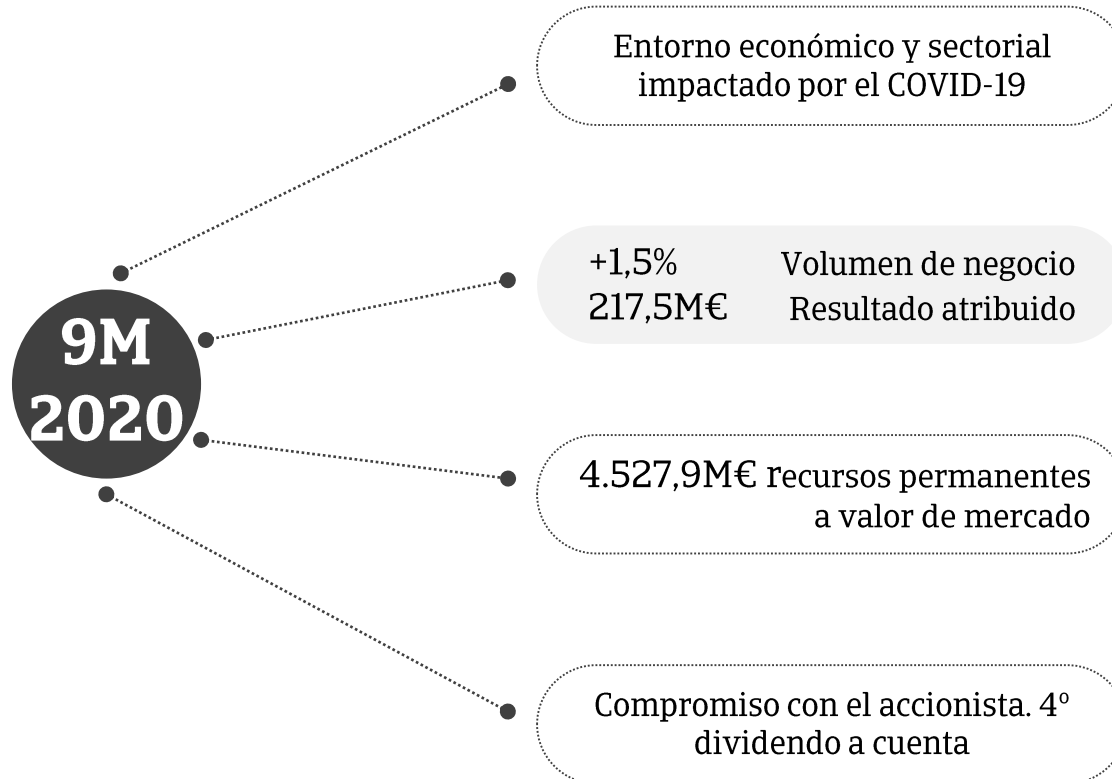
Automóviles	94,8%
Multirriesgos	94,0%
Salud	94,6%

Primas sector asegurador 9M2020: -10,8%



Fuente: ICEA octubre 2020

Principales magnitudes



Grupo Catalana Occidente en 9M2020

(cifras en millones de euros)

Ingresos	9M2019	9M2020	% Var. 19-20
Negocio tradicional	1.931,1	2.051,8	6,3%
Primas recurrentes	1.703,1	1.847,0	8,5%
Primas únicas vida	228,0	204,8	-10,2%
Negocio del seguro de crédito	1.494,9	1.423,8	-4,8%
Volumen de negocio	3.426,0	3.475,6	1,4%

+1,3%
Incremento proforma
primas recurrentes

(cifras en millones de euros)

Resultados	9M2019	9M2020	% Var. 19-20
Resultado recurrente del negocio tradicional	176,2	194,0	10,1%
Resultado recurrente del negocio seguro de crédito	179,0	42,5	-76,3%
Resultado no recurrente	-17,8	-11,5	
Resultado consolidado	337,4	225,1	-33,3%
Resultado atribuido	307,2	217,5	-29,2%

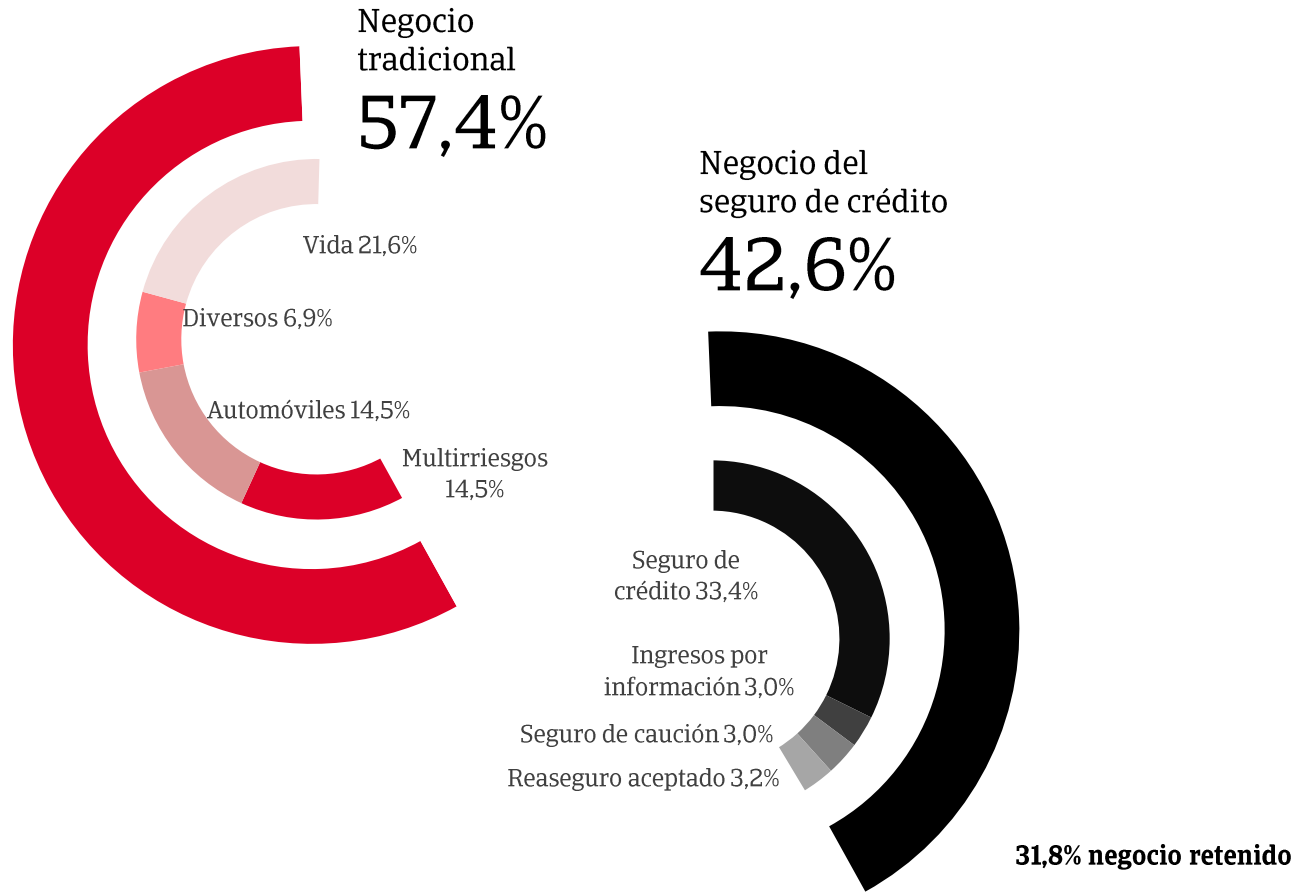
217,5 M€
Resultado atribuido

GCO: acciones durante la crisis COVID-19

- **Protección empleados y soporte operativo.**
 - Asegurar la protección de los empleados y la continuidad del trabajo. Teletrabajo de todos nuestros empleados.
 - Seguimos siendo operativos en condiciones extremas.
- **Mantenimiento del servicio al cliente.**
 - Continuidad en la relación con el cliente a través de medios telemáticos.
 - Continuidad en el servicio al cliente de peritajes, reparaciones, oficinas de agencia, etc...
- **Medidas dirigidas al negocio tradicional.**
 - Flexibilización del pago de los recibos, fraccionamiento y aplazamiento.
 - Adaptación de los precios atendiendo a las circunstancias del riesgo y del cliente.
 - OMT 24h cualquier asegurado, videoconsulta cuadro médico y protección ciberriesgos en teletrabajo.
- **Medidas dirigidas al negocio del seguro de crédito.**
 - Flexibilización del pago de los recibos, fraccionamiento y aplazamiento.
 - Flexibilización del periodo de declaración de la falta de pago, ampliándolo 30 días.
 - Conversaciones con los diferentes Gobiernos para soportar la actividad comercial a través del seguro de crédito.
- **Medidas de apoyo a la sociedad.**
 - Participación con UNESPA en un fondo para proteger a los sanitarios que se enfrentan al COVID-19.
 - Fundación Jesús Serra colabora con Save the Children y apoya al CSIC para la investigación de una futura vacuna.
 - Creación de un programa de innovación para superar los retos sanitarios ocasionados: Beat the Vid.
 - El Grupo da soporte a más de 20,000 proveedores afectados por el COVID-19 a través de anticipos sin intereses.

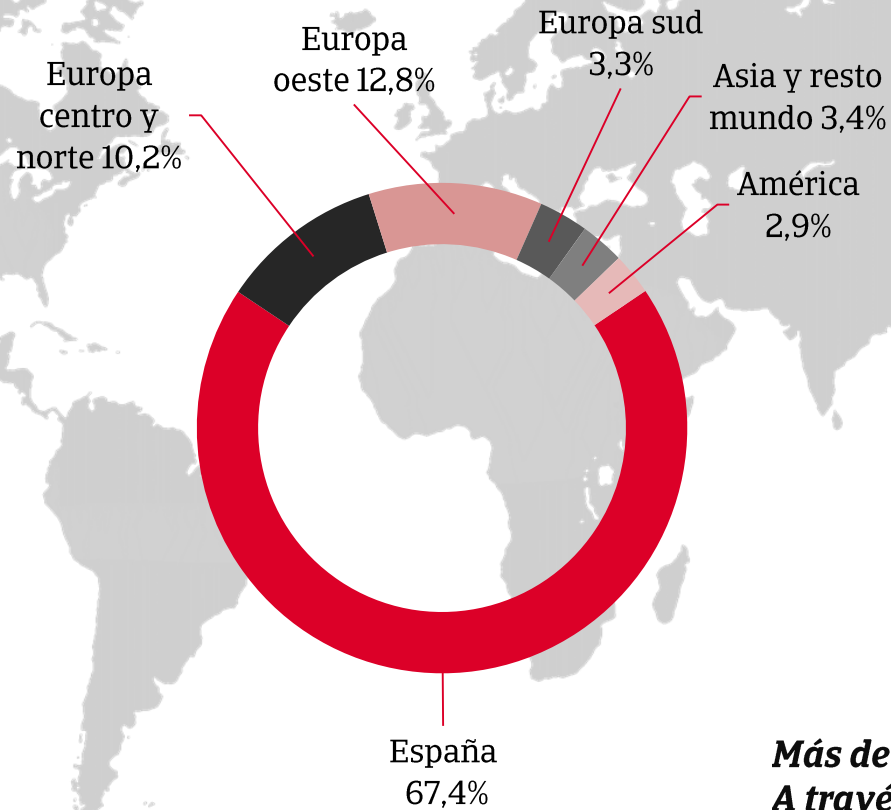
Diversificación Grupo Catalana Occidente 12M2019

Cartera equilibrada, oferta completa



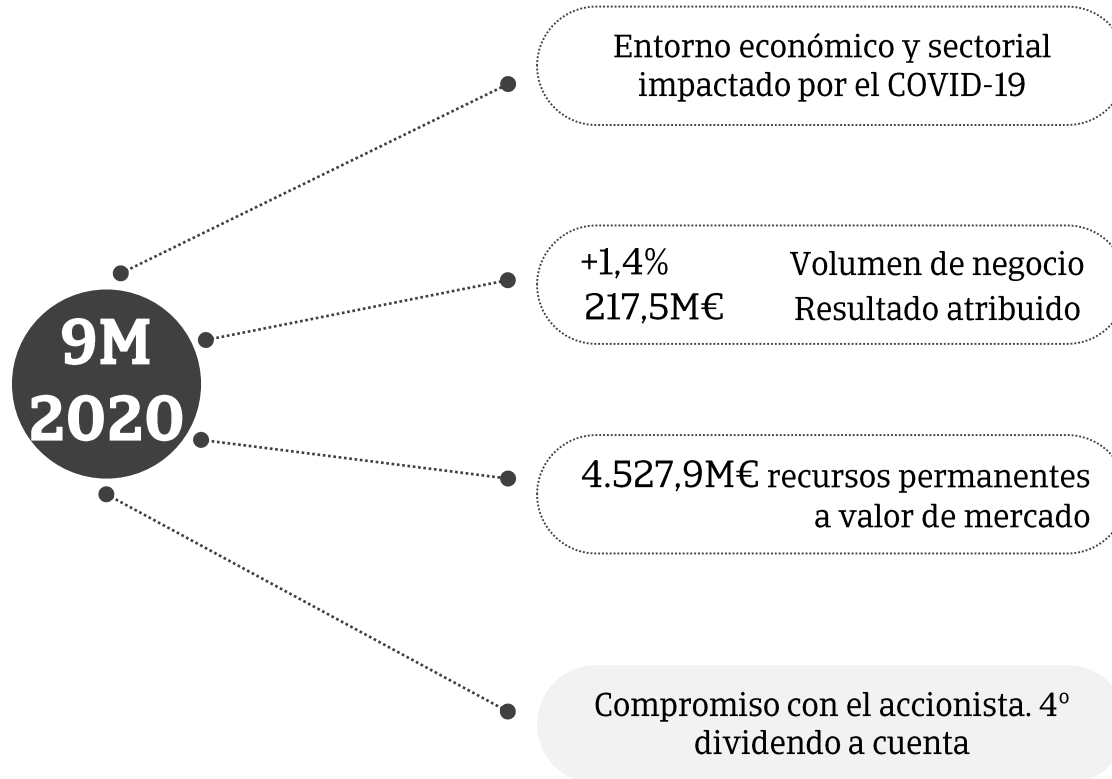
Presencia global

En más de 50 países



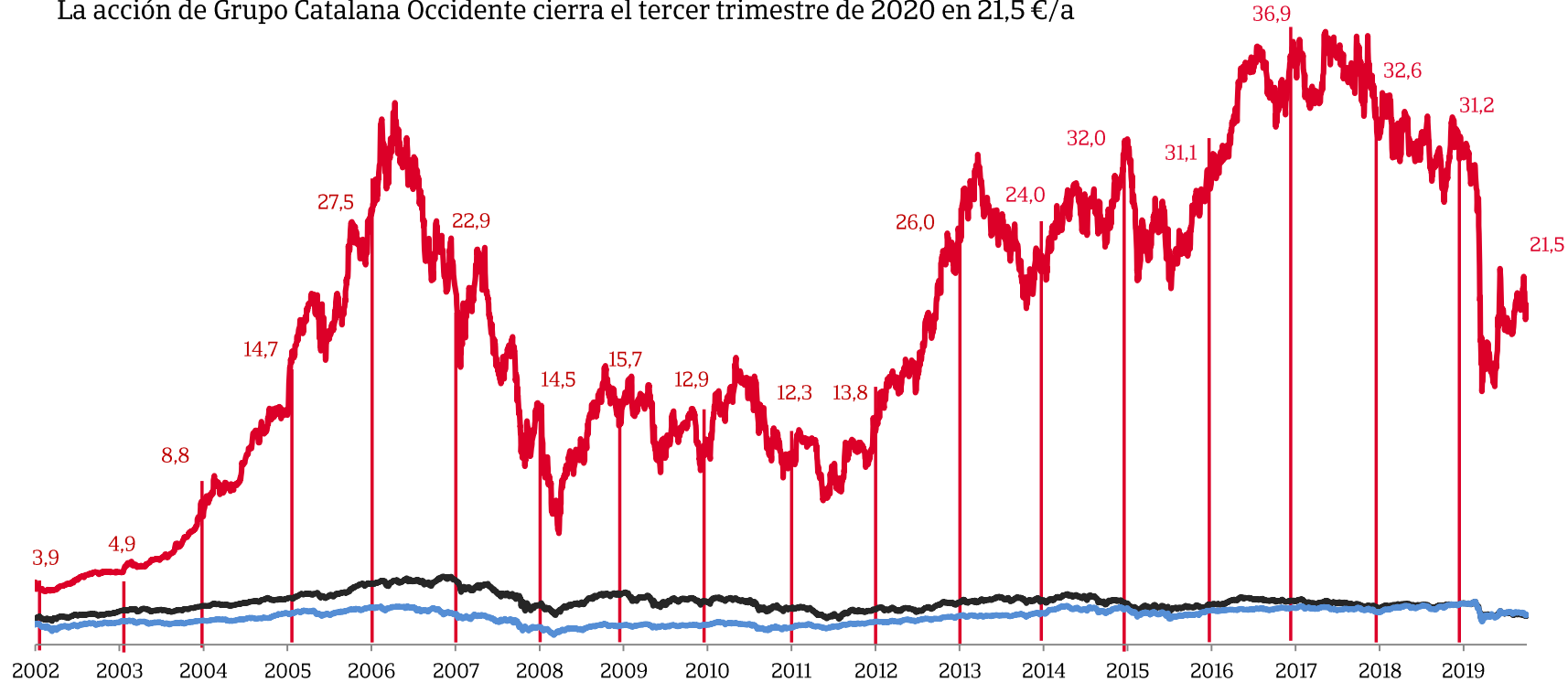
Más de 1.600 oficinas
A través de 17.300 mediadores
Más de 7.400 empleados

Principales magnitudes



Evolución de la cotización

La acción de Grupo Catalana Occidente cierra el tercer trimestre de 2020 en 21,5 €/a



Rentabilidad (YTD)

GCO
Ibex 35
EuroStoxx Insurance

9M2019

9M2020

TACC
2002 - 9M20

-10,58%

-30,98%

9,92%

8,25%

-29,66%

0,57%

16,50%

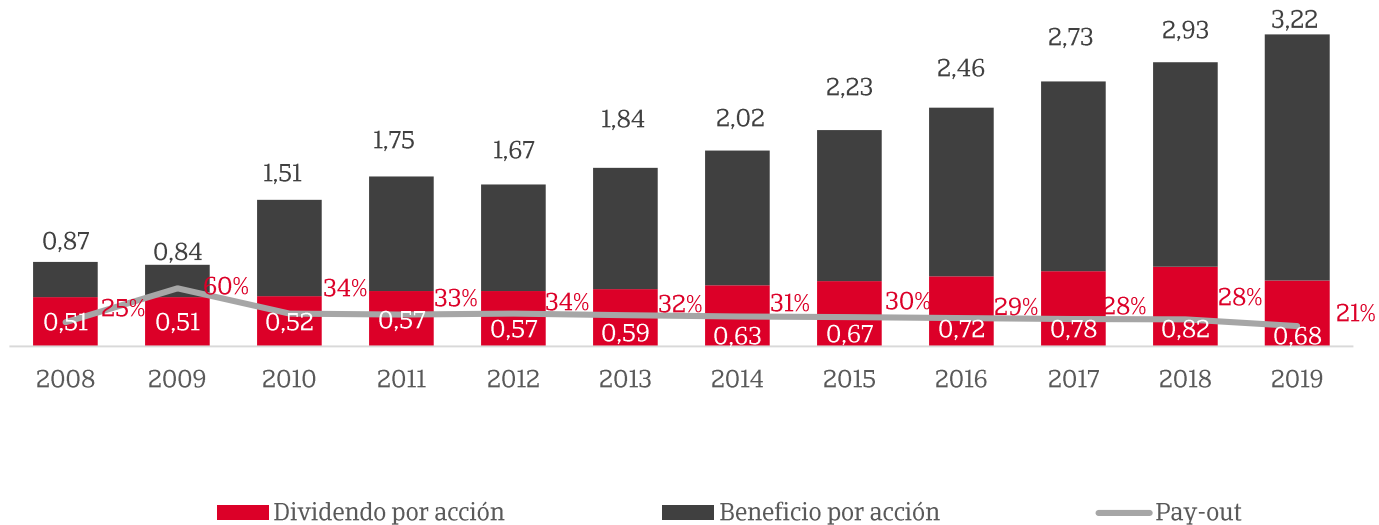
-27,22%

2,17%

* Tasa anual de crecimiento compuesto

Compromiso con nuestro accionista

Compromiso con el accionista. Mantenimiento los dos primeros dividendos a cuenta resultados 2020 respecto al ejercicio anterior



Jul. 2019
19,06M€

Oct. 2019
19,06M€

Feb. 2020
19,06M€

May. 2020
24,34M€

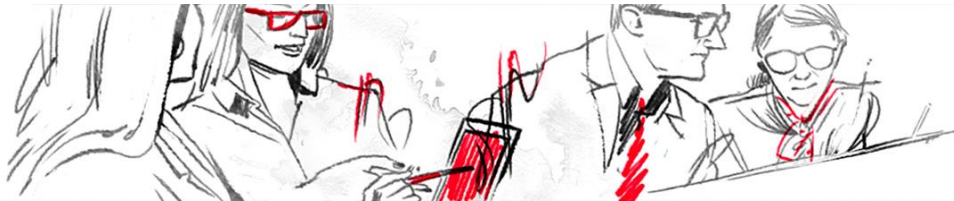
Dividendos ejercicio 2019
81,5M€ total

Jul. 2020
19,06M€

Oct. 2020
19,06M€

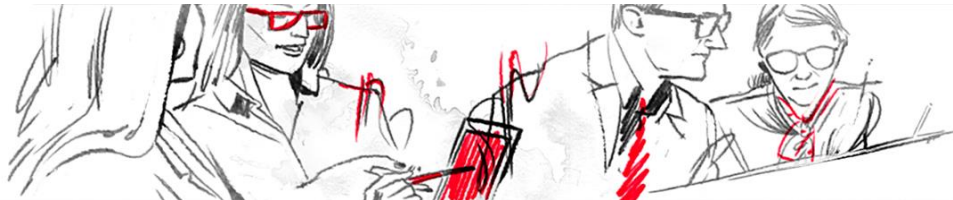
Dividendos ejercicio 2020

02 Información 9M2020



02

Cuenta de resultados
Negocio tradicional
Negocio seguro de crédito
Capital, inversiones y solvencia



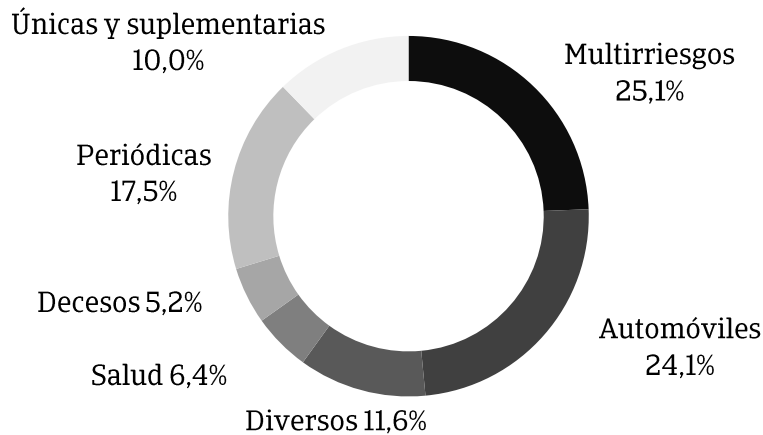
Negocio tradicional

+8,5% 1.847,0M€
Primas recurrentes

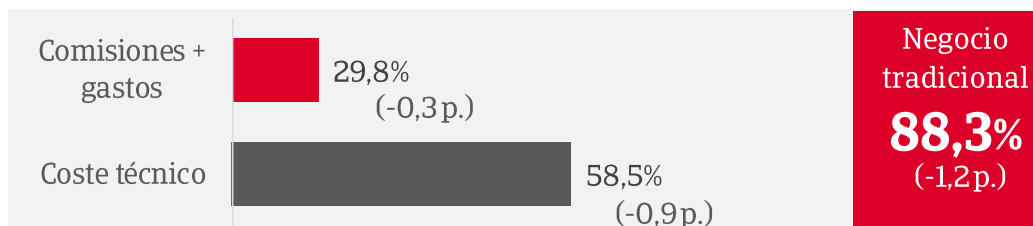
+15,9% 208,9M€
Resultado técnico

+10,1% 194,0M€
Resultado recurrente

Distribución negocio tradicional (TAM)



Ratio combinado



Negocio tradicional. Multirriesgos



Primas
facturadas
+3,9%

Ratio
combinado
88,3%

(cifras en millones de euros)

Multirriesgos	9M2019	9M2020	% var. 19-20	12M2019
Primas facturadas	496,2	515,7	3,9%	661,6
% Coste técnico	53,8%	54,3%	0,5	55,3%
% Comisiones	20,9%	21,0%	0,1	20,9%
% Gastos	13,2%	13,0%	-0,2	13,3%
% Ratio combinado	87,9%	88,3%	0,4	89,5%
Resultado técnico después de gastos	58,9	58,7	-0,3%	68,6
% s/primas adquiridas	12,1%	11,7%		10,5%
Primas adquiridas	487,0	502,4	3,2%	653,3

Negocio tradicional. Automóviles



Primas
facturadas
+0,2%

Ratio
combinado
90,6%

(cifras en millones de euros)

Automóviles	9M2019	9M2020	% var. 19-20	12M2019
Primas facturadas	493,6	494,5	0,2%	657,3
% Coste técnico	69,4%	66,7%	-2,7	70,0%
% Comisiones	11,1%	11,1%	0,0	11,1%
% Gastos	13,0%	12,9%	-0,1	12,9%
% Ratio combinado	93,5%	90,6%	-2,9	94,0%
Resultado técnico después de gastos	31,7	45,9	44,8%	39,6
% s/primas adquiridas	6,5%	9,4%		6,0%
Primas adquiridas	488,1	490,6	0,5%	655,2

Negocio tradicional. Diversos



Primas
facturadas

-0,8%

Ratio
combinado

83,4%

(cifras en millones de euros)

Diversos	9M2019	9M2020	% var. 19-20	12M2019
Primas facturadas	240,4	238,5	-0,8%	311,7
% Coste técnico	50,1%	50,1%	0,0	50,1%
% Comisiones	20,4%	19,3%	-1,1	20,1%
% Gastos	14,0%	14,0%	0,0	14,3%
% Ratio combinado	84,5%	83,4%	-1,1	84,6%
Resultado técnico después de gastos	36,3	38,2	5,2%	48,0
% s/primas adquiridas	15,5%	16,5%		15,4%
Primas adquiridas	233,7	230,8	-1,2%	311,8

Negocio tradicional. Vida



Primas
Facturadas
+14,6%

Ratio
Combinado decesos
81,9%

Ratio
Combinado salud
83,1%

(cifras en millones de euros)

Vida	9M2019	9M2020	% var. 19-20	12M2019
Facturación de seguros de vida	700,9	803,1	14,6%	981,8
Salud	50,6	132,0	160,9%	60,9
Decesos	103,9	107,7	3,7%	138,8
Primas periódicas	318,4	358,6	12,6%	438,2
Primas únicas	228,0	204,8	-10,2%	343,8
Aportaciones a planes de pensiones	40,9	41,5	1,5%	69,1
Aportaciones netas a fondos inversión	2,2	2,7	22,7%	1,9
Resultado técnico después de gastos	53,3	66,1	24,0%	58,4
<i>% s/primas adquiridas</i>	<i>6,9%</i>	<i>8,6%</i>		<i>5,4%</i>
Primas adquiridas	772,4	766,3	-0,8%	1.087,2
Ratio combinado Salud	87,9%	83,1%	-4,7	92,3%
Ratio combinado Decesos	82,8%	81,9%	-0,9	82,9%

Negocio tradicional

(cifras en millones de euros)

Negocio tradicional	9M2019	9M2020	% var. 19-20	12M2019
Primas facturadas	1.931,1	2.051,8	6,3%	2.612,4
Primas ex-únicas de vida	1.703,1	1.847,0	8,5%	2.268,6
Resultado técnico después de gastos	180,2	208,9	15,9%	214,6
<i>% s/primas adquiridas</i>	<i>9,1%</i>	<i>10,5%</i>		<i>7,9%</i>
Resultado financiero	49,4	47,5	-3,8%	59,3
<i>% s/primas adquiridas</i>	<i>2,5%</i>	<i>2,4%</i>		<i>2,2%</i>
Resultado no técnico	-12,0	-12,2		-14,6
Act. complementaria N. funerario	1,9	3,9		2,7
Impuesto sobre sociedades	-43,3	-54,1		-50
Resultado recurrente	176,2	194,0	10,1%	212,1
Resultado no recurrente	-10	-10,4		-7,9
Resultado total	166,2	183,6	10,5%	204,2
Primas adquiridas	1.981,2	1.990,3	0,5%	2.707,5

 Ver anexos: gastos, resultado financiero y no recurrente

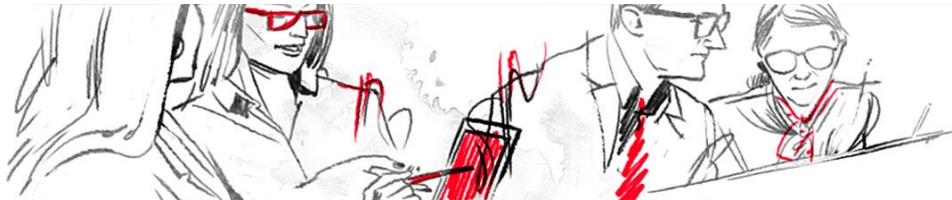
02

Cuenta de resultados

Negocio tradicional

Negocio seguro de crédito

Capital, inversiones y solvencia



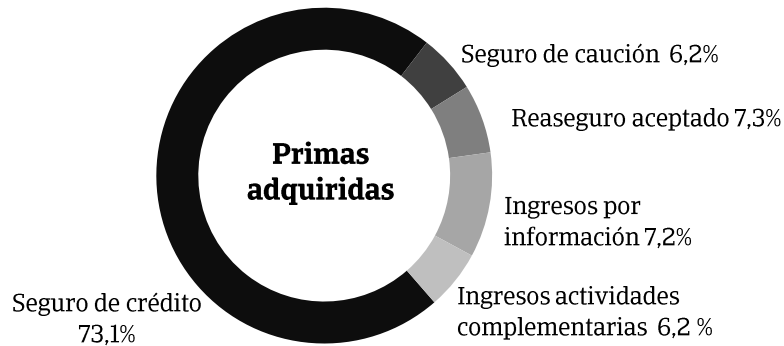
Negocio seguro de crédito

-1,0% 1.301,8M€
Primas adquiridas

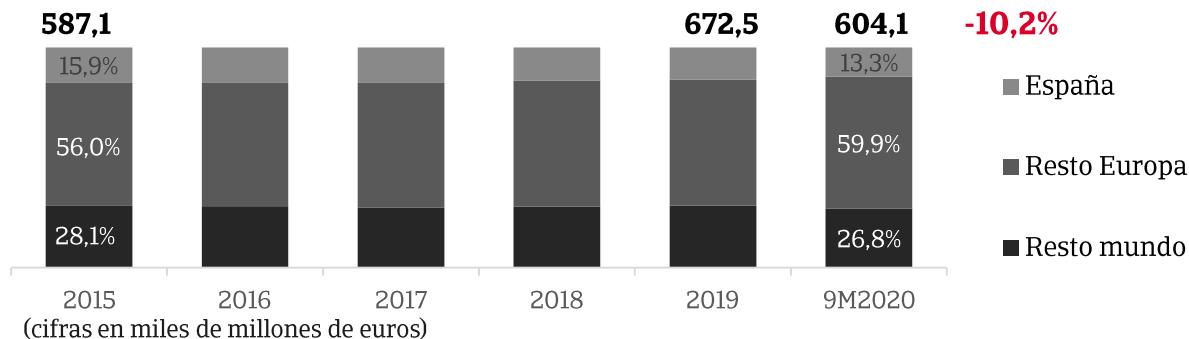
-74,3% 57,1M€
Resultado técnico neto

-76,3% 42,5M€
Resultado recurrente

Distribución negocio seguro de crédito



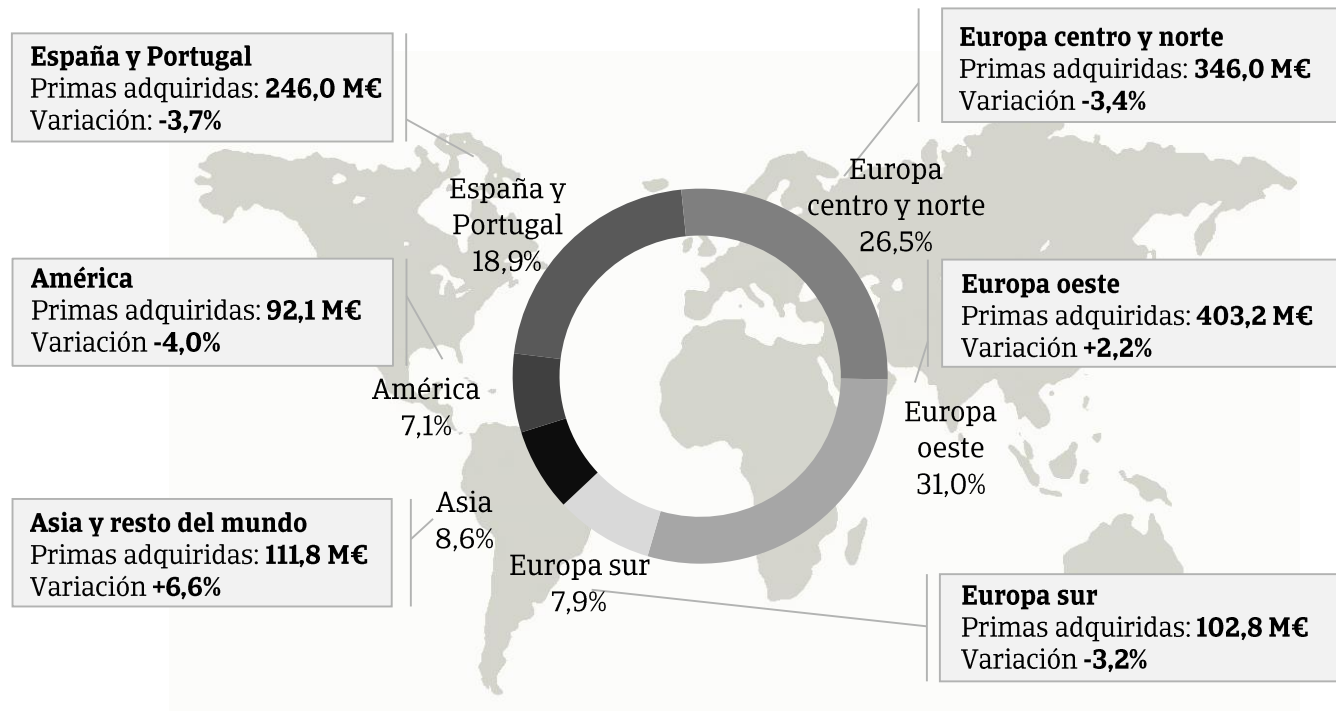
Evolución de la exposición al riesgo (TPE)



Negocio seguro de crédito

1.301,8M€ -1,0%

Primas adquiridas

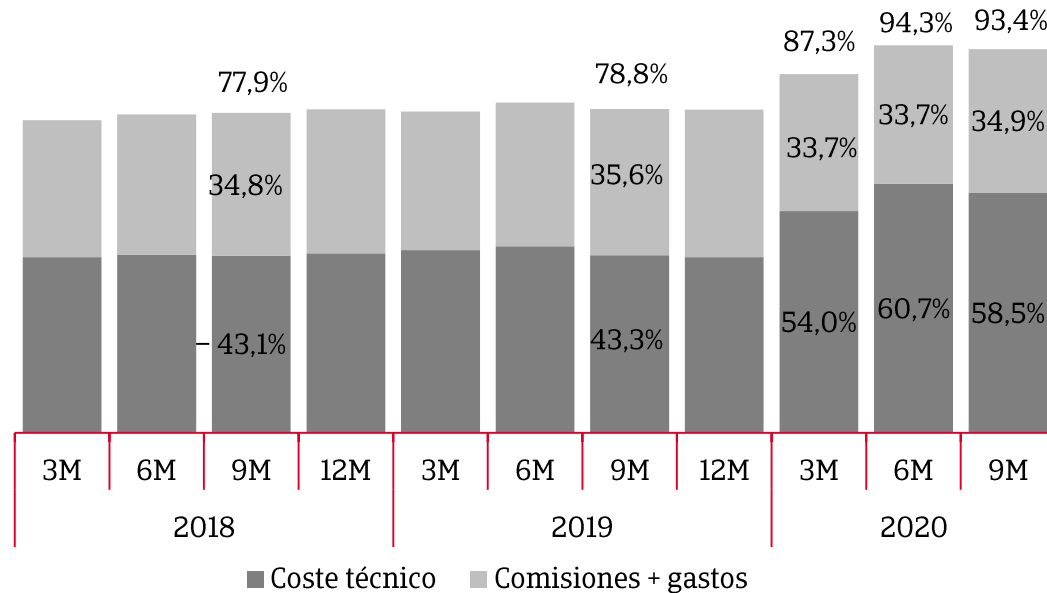


1.410,7M€ -1,1%

Primas adquiridas y servicios información

Negocio seguro de crédito

Evolución del ratio combinado bruto



Ratio
Combinado bruto
93,4%

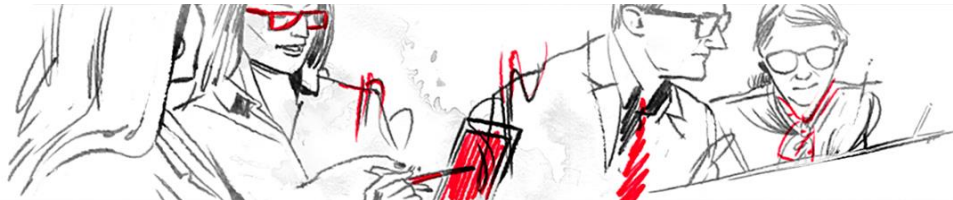
Negocio seguro de crédito

(cifras en millones de euros)

Negocio seguro de crédito	9M2019	9M2020	% var. 19-20	12M2019
Primas adquiridas	1.315,1	1.301,8	-1,0%	1.759,5
Ingresos de información	111,1	108,9	-2,0%	136,5
Total ingresos	1.426,2	1.410,7	-1,1%	1.896,0
Resultado técnico después gastos	302,0	93,5	-69,0%	404,8
<i>% s/ingresos</i>	21,2%	6,6%		21,4%
Resultado de reaseguro	-79,8	-36,4	-54,4%	-82,6
<i>Ratio cesión del reaseguro</i>	38,0%	37,0%		38
Resultado técnico neto	222,2	57,1	-74,3%	322,2
<i>% s/ingresos</i>	15,6%	4,0%		17,0%
Resultado financiero	11,8	4,8	-59,3%	5,6
<i>% s/ingresos</i>	0,8%	0,3%		0,3%
Resultado act. complementarias	4,7	8,3		3,2
Impuesto sobre sociedades	-55,4	-23,8	-57,0%	-85,4
Ajustes	-4,3	-3,9		-7,4
Resultado recurrente	179,0	42,5	-76,3%	238,2
Resultado no recurrente	-7,8	-1,0		-17,9
Resultado total del negocio	171,2	41,5	-75,8%	220,3

02

Cuenta de resultados
Negocio tradicional
Negocio seguro de crédito
Capital, inversiones y solvencia



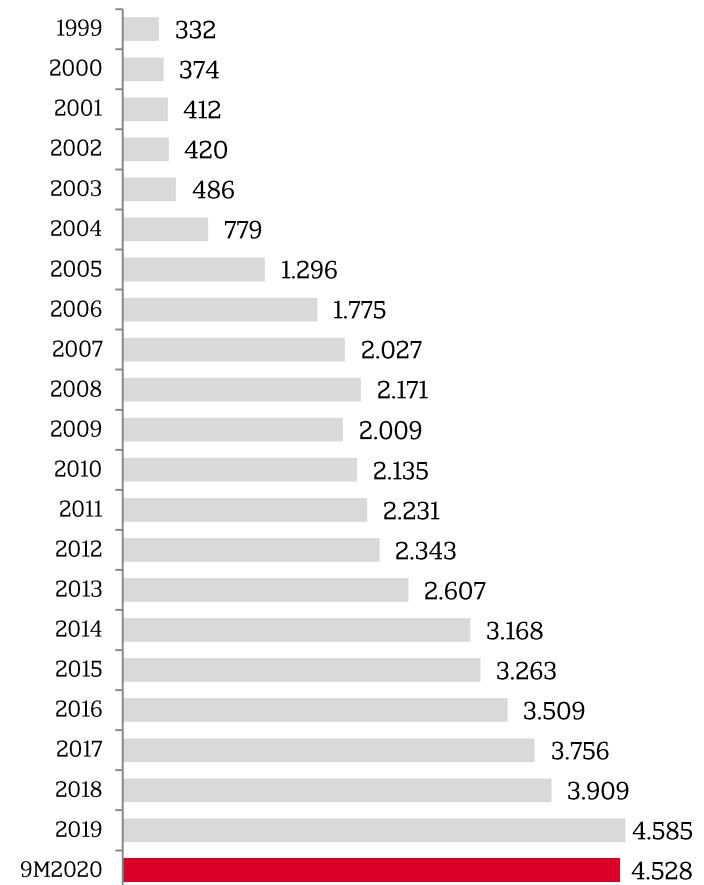
Fortaleza financiera

A cierre del tercer trimestre de 2020 el capital del Grupo se ha reducido un 1,2% debido principalmente a la evolución de los mercados financieros

(cifras en millones de euros)

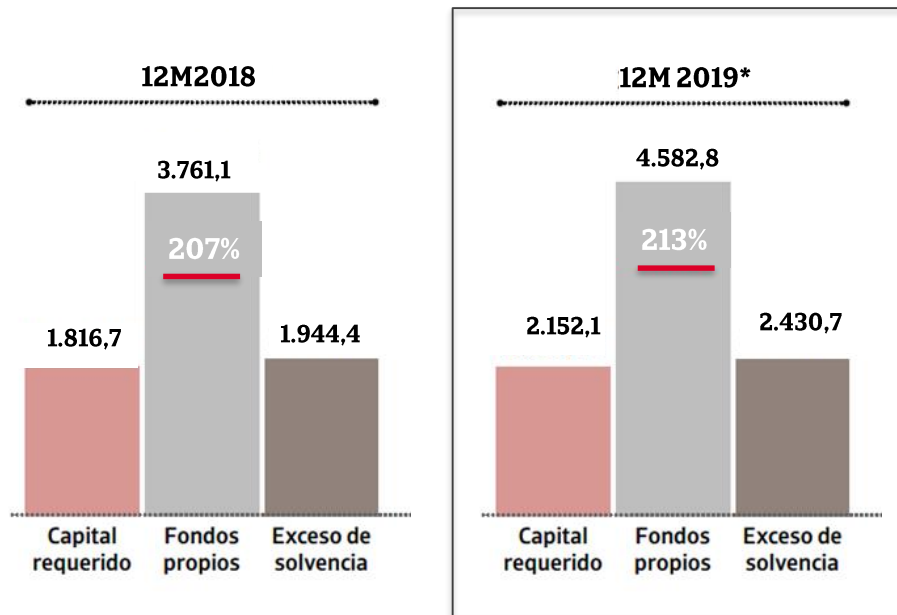
Recursos permanentes a 31/12/2019	4.051,7
Recursos permanentes valor mercado 31/12/2019	4.584,8
Patrimonio neto a 01/01/2020	3.851,2
(+) Resultados consolidados	225,1
(+) Dividendos pagados	-81,5
(+) Variación de ajustes por valoración	-205,4
(+) Otras variaciones	-0,9
Total movimientos	-62,7
Total patrimonio neto a 30/09/2020	3.788,5
Deuda subordinada	200,6
Recursos permanentes a 30/09/2020	3.989,1
Plusvalías no recogidas en balance (inmuebles)	538,8
Recursos permanentes valor mercado 30/09/2020	4.527,9

-1,2%



Sólida posición de solvencia: 213% a cierre de 2019

Grupo Catalana Occidente tiene una posición financiera y de solvencia sólida para resistir situaciones adversas



* Dato con transitoria de provisiones técnicas y con modelo interno parcial.

El ratio de solvencia II se mantiene en entornos del 175%, incluso en escenarios adversos.

Los fondos propios son de elevada calidad (más del 95% de tier1).



Presentación del informe sobre la situación financiera y de solvencia

Abril: entidades Grupo

Mayo: Grupo Catalana Occidente

Calificación crediticia

El rating de “a+” refleja la solidez del balance, el buen modelo de negocio, los excelentes resultados operativos y la apropiada capitalización del Grupo gracias a la generación interna de capital de las entidades

“A”

A.M. Best entidades operativas del Grupo

Destaca la prudencia en la suscripción, que se refleja en una positiva trayectoria de resultados operativos, con un excelente ratio combinado y un elevado retorno sobre el capital (ROE)

“A2”

Moody's entidades operativa del negocio de seguro de crédito

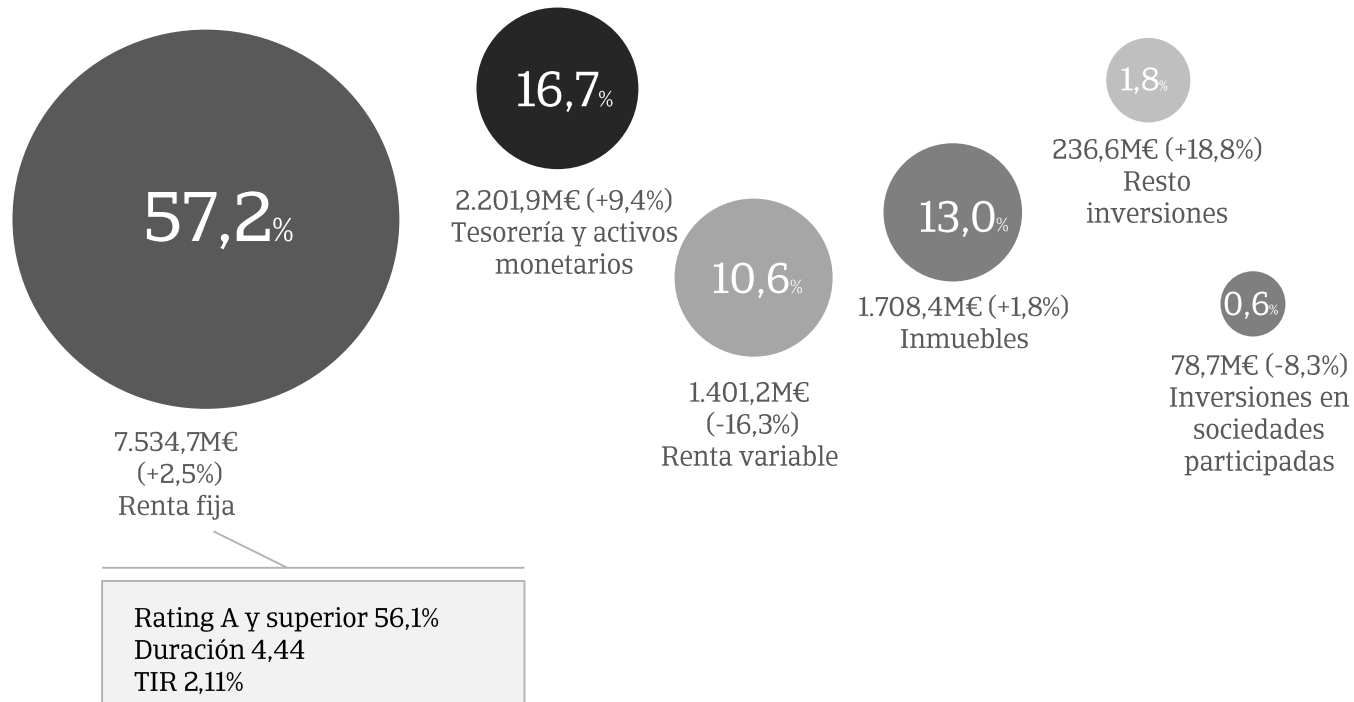
Destaca la fuerte posición competitiva, la sólida capitalización, el bajo apalancamiento financiero y la conservadora cartera de inversiones.

Inversiones

El Grupo invierte en activos tradicionales a través de una gestión prudente y diversificada

14.520,3 M€

(+1,0% respecto a los fondos administrados al cierre de 2019)



Negocio sostenible

Para el Grupo Catalana Occidente, la sostenibilidad es el compromiso voluntario de integrar en su estrategia una gestión responsable en los aspectos económicos, sociales y de medioambiente, fomentar un comportamiento ético con sus grupos de interés, aplicar con rigor los principios de buen gobierno y contribuir al bienestar de la sociedad a través de la creación de valor social sostenible.

El Grupo Catalana Occidente suscribe los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Principios para la sostenibilidad en seguros (PSI) y se ha adherido a los Principios de Inversión Responsable (PRI). Asimismo, a través de la actividad corriente y de la acción social, contribuye a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) definidos por la ONU fomentando aspectos como el crecimiento económico y el progreso, la igualdad de oportunidades, el aprendizaje de calidad, la eficiencia energética, el cuidado de la salud y bienestar.

Para mayor información, ya está disponible en la web del Grupo Catalana Occidente la Memoria de Responsabilidad Corporativa elaborada conforme a GRI Standards, opción esencial.

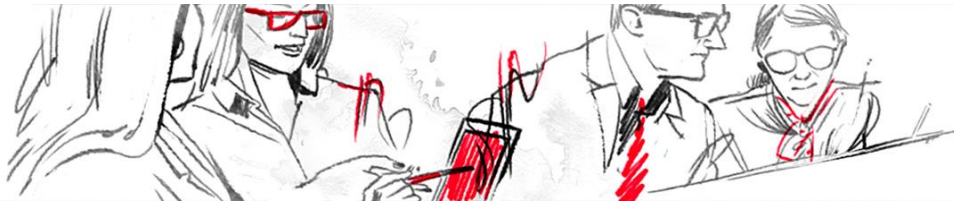
Nueva materialidad 2020

Con el fin de identificar los temas claves para el Grupo Catalana Occidente y para sus grupos de interés, en 2020 se ha actualizado la materialidad tras un análisis interno y externo que incluye la ponderación de factores como los nuevos requerimientos legales, demandas de analistas e inversores y retos sectoriales y del propio Grupo.

Asuntos materiales del Grupo Catalana Occidente

- Atracción, desarrollo y retención del talento.
- Cambio climático y gestión ambiental.
- Inversión responsable.
- Productos responsables o ESG.
- Protección de datos. Ciberseguridad.
- Innovación.
- Empleo de calidad.
- Seguridad y salud.
- Gobierno corporativo.
- Compromiso con la sociedad.
- Gestión de los proveedores de servicios.
- Ética, integridad y transparencia.
- Desarrollo de comunidades locales.
- Derechos humanos.
- Experiencia del cliente.
- Ética y transparencia.
- Gestión de riesgos ESG.

03 Calendario y anexos



Calendario

Relaciones con analistas e inversores

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
	27 Resultados 12M2019		30 Resultados 3M2020			30 Resultados 6M2020			29 Resultados 9M2020		
	27 Presentación Resultados 12M2019 16.30			4 Presentación Resultados 3M2020 16.30		30 Presentación Resultados 6M2020 16.30				2 Presentación Resultados 9M2020 11.30	
			30 Junta General de accionistas 2019						29 Junta General de accionistas 2019		
	Dividendo a cuenta 2019			Dividendo a cuenta 2019		Dividendo a cuenta 2020			Dividendo a cuenta 2020		

Contacto

Email: analistas@catalanaoccidente.com

Teléfono: +34.915.661.302

<https://www.grupocatalanaoccidente.com/accionistas-e-inversores>



@gco_news

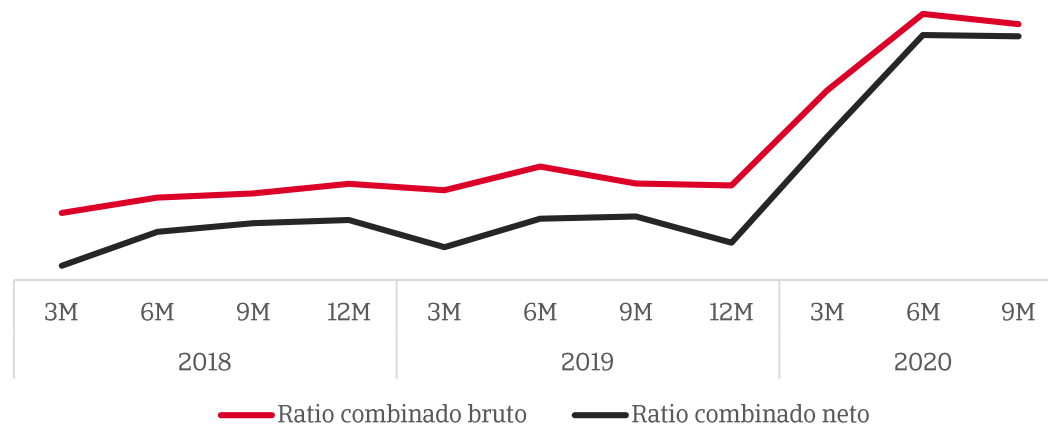
Cuenta de resultados

Cuenta de resultados	(cifras en millones de euros)			12M2019
	9M2019	9M2020	% Var. 19-20	
Primas	3.314,9	3.366,7	1,6%	4.411,2
Ingresos por información	111,1	108,9	-2,0%	136,5
Volumen de negocio	3.426,0	3.475,6	1,4%	4.547,7
Coste técnico	2.019,3	2.164,4	7,2%	2.739,5
% s/ total ingresos netos	59,3%	63,6%		59,5%
Comisiones	418,7	418,1	-0,1%	561,1
% s/ total ingresos netos	12,3%	12,3%		12,2%
Gastos	570,1	552,3	-3,1%	764,3
% s/ total ingresos netos	16,7%	16,2%		16,6%
Resultado técnico después de gastos	398,8	266,2	-33,2%	538,2
% s/ total ingresos netos	11,7%	7,8%		11,7%
Resultado financiero	48,3	26,1	-46,0%	37,9
% s/ total ingresos netos	1,4%	0,8%		0,8%
Resultado cuenta no técnica no financiera	-21,5	-7,8	-63,7%	-25,9
% s/total de ingresos netos	-0,6%	-0,2%		-0,6%
Resultado act. Complemt. seguro crédito y negocio funerario	6,6	12,2	84,8%	5,9
% s/total de ingresos netos	0,2%	0,4%		0,1%
Resultado antes de impuestos	432,2	296,7	-31,4%	556,2
% s/ total ingresos netos	12,7%	8,7%		12,1%
Impuestos	94,8	71,6		131,7
% impuestos	21,9%	24,1%		23,7%
Resultado consolidado	337,4	225,1	-33,3%	424,5
Resultado atribuido a minoritarios	30,2	7,6	-74,8%	38,6
Resultado atribuido	307,2	217,5	-29,2%	385,9
% s/ total ingresos netos	9,0%	6,4%		8,4%

Negocio seguro de crédito

Evolución del ratio combinado neto

Desglose ratio combinado	9M2019	9M2020	% Var. 19-20	12M2019
% Coste técnico bruto	43,3%	58,5%	15,2	42,8%
% Comisiones + gastos bruto	35,6%	34,9%	-0,7	35,9%
% Ratio combinado bruto	78,8%	93,4%	14,6	78,7%
% Coste técnico neto	43,5%	57,0%	13,5	43,4%
% Comisiones + gastos neto	32,3%	35,3%	3,0	30,0%
% Ratio combinado neto	75,8%	92,3%	16,5	73,4%



Negocio seguro de crédito

Acuerdo firmado *	Principales características	Condiciones	Primas cedidas
Alemania	<u>Contratos de garantía similar a un reaseguro proporcional.</u> Cobertura de los riesgos suscritos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020 (se excluyen siniestros declarados antes del 1 de marzo 2020).	65% de las primas. 90% de los siniestros. Sin comisiones.	81,7M€
Bélgica	<u>Contrato de cuota parte por tramos en función del ratio siniestral.</u> Cobertura de los riesgos suscritos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020 (se excluyen siniestros declarados antes del 27 de marzo de 2020).	En función del ratio siniestral se cede entre el 50% y el 90% de primas y siniestros. Comisión del 35%.	13,5M€
Países Bajos	<u>Contrato de reaseguro proporcional.</u> Cobertura de los riesgos suscritos aseguradas entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020 (se excluyen siniestros declarados antes del 29 de febrero de 2020).	90% de primas y siniestros de nuevos asegurados. 100% de primas y 90% siniestros de asegurados en cartera. El gobierno asume todos los gastos.	77,3M€
Dinamarca	<u>Contratos de garantía similar a un reaseguro proporcional.</u> Cobertura de los riesgos suscritos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020 (se excluyen siniestros declarados antes del 1 de marzo de 2020).	65% de las primas. 90% de los siniestros. Sin comisiones.	15,5M€
Luxemburgo	<u>Contrato de cuota parte por tramos en función del ratio siniestral.</u> Cobertura de los riesgos suscritos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020 (se excluyen siniestros declarados antes del 1 de marzo de 2020).	En función del ratio siniestral se cede entre el 50% y el 90% de primas y siniestros. Comisión del 35%.	0,6M€
Francia	<u>Cap releais: contrato de reaseguro con un funcionamiento similar al cuota parte con algunas particularidades en función de la calidad de los riesgos asumidos.</u> Cobertura de los riesgos suscritos entre el 16 de marzo y el 31 de diciembre de 2020.	75% de las primas. 75% de los siniestros. Comisión del 25%	28,2M€
Reino Unido	<u>Contratos de garantía similar a un reaseguro proporcional.</u> Cobertura de los riesgos suscritos entre el 1 de abril y el 31 de diciembre de 2020.	100% de las primas. 90% de los siniestros. Sin comisiones.	50,8M€
Noruega	<u>Contrato de cuota parte.</u> Cobertura de los riesgos suscritos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020 (se excluyen siniestros declarados antes del 12 de marzo de 2020).	65% de las primas. 90% de los siniestros. Sin comisiones.	3,6M€

*La medida es para el crédito comercial originado por asegurados con actividad en el país con acuerdo firmado y cubre deudores de dentro y fuera de dicho país.

Negocio seguro de crédito - TPE

(cifras en millones de euros)

Cúmulo de riesgo por país	2016	2017	2018	2019	9M2020	% Var. 19-20	% total
España y Portugal	93.437	98.714	99.453	98.739	80.330	-18,6%	13,3%
Alemania	82.783	86.430	90.599	93.024	90.325	-2,9%	15,0%
Australia y Asia	79.013	84.233	92.222	95.595	82.452	-13,7%	13,6%
América	71.970	73.188	75.773	81.269	69.418	-14,6%	11,5%
Europa del Este	55.098	59.253	63.935	68.595	62.723	-8,6%	10,4%
Reino Unido	43.794	43.537	44.989	51.019	45.578	-10,7%	7,5%
Francia	43.323	49.326	51.866	48.407	45.141	-6,7%	7,5%
Italia	37.208	42.242	44.263	43.661	40.968	-6,2%	6,8%
P. Nórdicos y Bálticos	26.964	28.738	30.525	31.748	30.456	-4,1%	5,0%
Países Bajos	25.268	27.636	29.650	30.392	30.097	-1,0%	5,0%
Bélgica y Luxemburgo	15.708	16.701	17.285	17.444	16.765	-3,9%	2,8%
Resto del mundo	12.538	12.830	12.842	12.627	9.818	-22,2%	1,6%
Total	587.104	622.829	653.404	672.520	604.071	-10,2%	100%

Negocio seguro de crédito - TPE

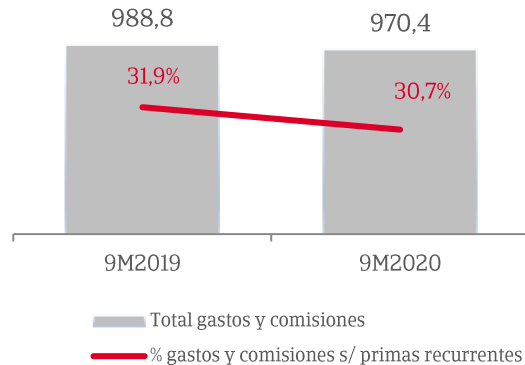
(cifras en millones de euros)

Cúmulo de riesgo por sector	2016	2017	2018	2019	9M2020	% Var. 19-20	% s/ total
Productos químicos	70.510	74.476	77.433	82.858	80.401	-3,0%	13,3%
Electrónica	78.593	82.783	86.479	87.466	69.413	-20,6%	11,5%
De consumo duraderos	65.324	68.442	69.881	73.145	67.173	-8,2%	11,1%
Metales	58.855	63.419	68.424	72.285	61.018	-15,6%	10,1%
Comida	55.640	58.608	63.001	64.587	63.579	-1,6%	10,5%
Transporte	53.434	56.930	60.461	61.128	52.562	-14,0%	8,7%
Construcción	43.133	46.896	49.773	51.495	47.295	-8,2%	7,8%
Máquinas	34.734	37.137	39.972	41.225	38.959	-5,5%	6,4%
Agricultura	30.907	33.318	33.876	33.954	29.813	-12,2%	4,9%
Materiales de construcción	25.387	27.058	28.359	29.389	28.989	-1,4%	4,8%
Servicios	25.276	26.994	27.837	27.109	23.223	-14,3%	3,8%
Textiles	19.855	20.562	20.324	19.660	15.714	-20,1%	2,6%
Papel	13.590	13.929	14.525	15.065	13.035	-13,5%	2,2%
Finanzas	11.867	12.277	13.058	13.156	12.896	-2,0%	2,1%
Total	587.104	622.829	653.404	672.520	604.071	-10,2%	100%

Gastos generales y comisiones

(cifras en millones de euros)

Gastos y comisiones	9M2019	9M2020	% Var. 19-20	12M2019
Negocio tradicional	230,9	231,4	0,2%	315,2
Negocio seguro de crédito	334,4	320,0	-4,3%	449,0
Gastos no recurrentes	4,7	0,9		0,0
Total gastos	570,1	552,3	-3,1%	764,3
Comisiones	418,7	418,1	-0,1%	561,1
Total gastos y comisiones	988,8	970,4	-1,9%	1.325,4
% gastos y comisiones s/ primas recurrentes	31,9%	30,7%		32,6%



Resultado financiero

(cifras en millones de euros)

Resultado financiero	9M2019	9M2020	% Var. 19-20	12M2019
Ingresos financieros netos de gastos	168,1	148,4	-7,6%	215,7
Diferencias de cambio	0,0	-0,1		0,0
Sociedades filiales	0,0	1,2		1,1
Intereses aplicados a vida	-111,7	-102,0	-8,7%	-157,6
Resultado financiero recurrente negocio tradicional	56,8	47,5	-3,8%	59,3
% s/primas adquiridas	2,9%	2,4%		2,2%
Ingresos financieros netos de gastos	15,0	11,9	-20,7%	16,6
Diferencias de cambio	2,9	6,3		-1,3
Sociedades filiales	6,6	-0,9		7,1
Intereses deuda subordinada	-12,7	-12,7	0,0%	-16,9
Resultado financiero recurrente seguro crédito	11,8	4,8	-59,3%	5,6
% s/ingresos por seguros netos	0,8%	0,3%		0,3%
Ajuste intereses intragrupo	-2,5	-0,8		-3,5
Resultado financiero recurrente seguro crédito ajustado	9,4	4,0		2,1
Resultado financiero recurrente	66,2	51,5	-12,3%	61,5
% s/total Ingresos Grupo	1,9%	1,5%		1,3%
Resultado financiero no recurrente	-10,5	-25,4		-23,5
Resultado financiero	55,8	26,1	-46,0%	37,9

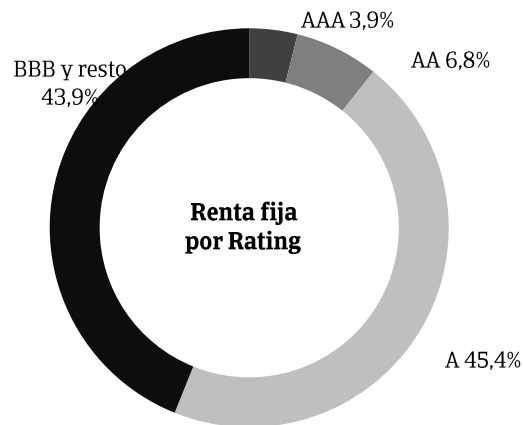
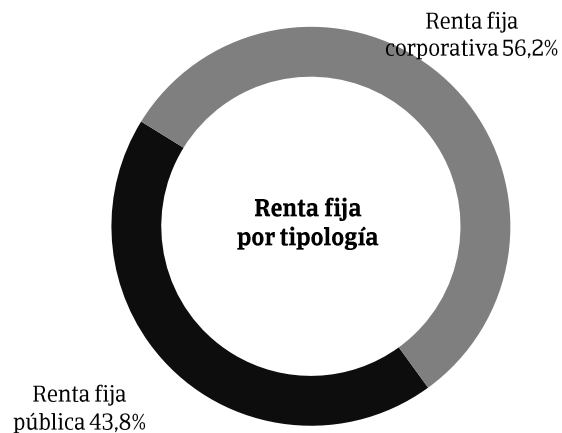
Resultado no recurrente

(cifras en millones de euros)

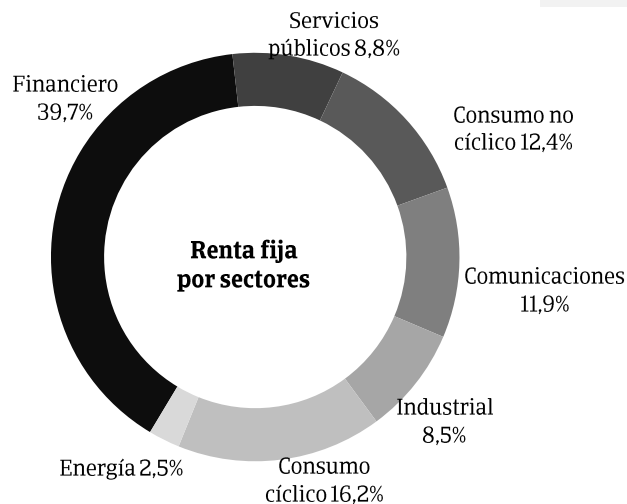
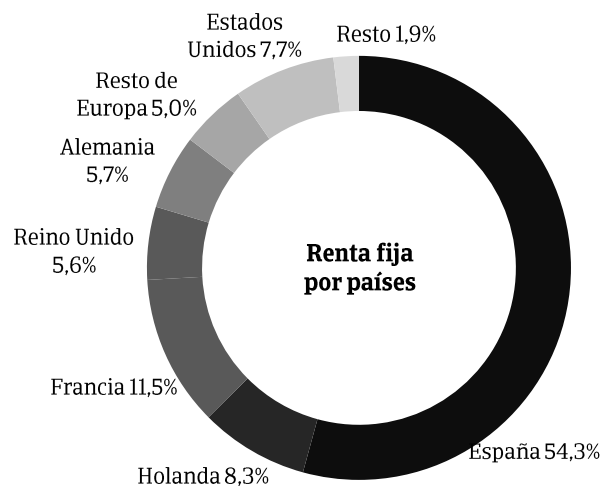
Resultado no recurrente (neto impuestos)	9M2019	9M2020	12M2019
Financiero	-6,0	-25,2	-5,4
Gastos y otros no recurrentes	-5,3	9,0	-3,9
Impuestos	1,2	5,8	1,4
No recurrentes negocio tradicional	-10,0	-10,4	-7,9
Financiero	-4,5	-0,2	-18,1
Gastos y otros no recurrentes	-4,7	-0,2	0,0
Impuestos	1,5	-0,6	0,2
No recurrentes negocio seguro de crédito	-7,8	-1,0	-17,9
Resultado no recurrente neto de impuestos	-17,8	-11,5	-25,8

Inversiones

Elevada calidad de la cartera renta fija

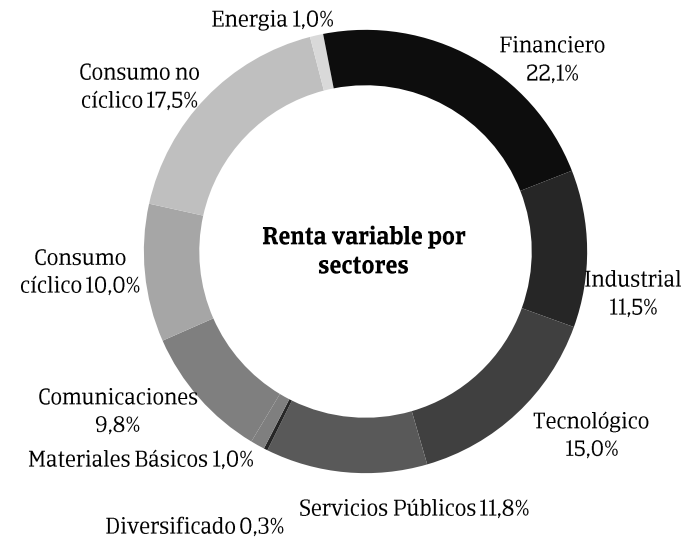
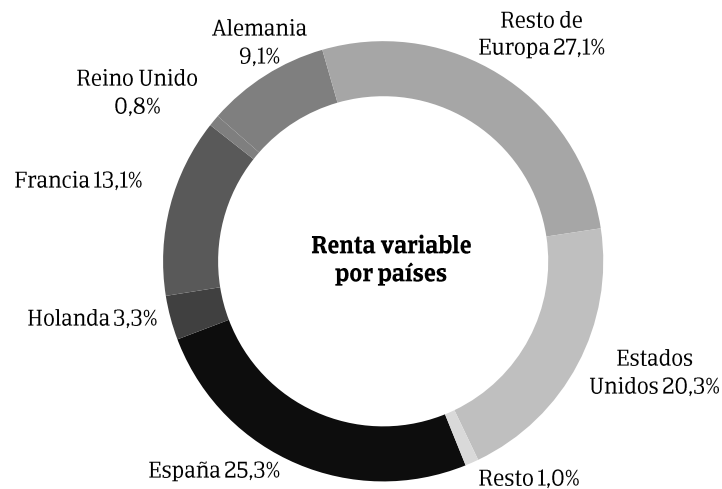


Duración 4,44
TIR 2,11%



Inversiones en activos líquidos

Elevada liquidez 10,6% renta variable



Balance de situación

(cifras en millones de euros)

Activo	12M2019	9M2020	% Var. 19-20
Activos intangibles e inmovilizado	1.429,1	1.435,2	0,4%
Inversiones	12.618,4	12.769,5	1,2%
Inversiones inmobiliarias	661,4	681,2	3,0%
Inversiones financieras	10.602,3	10.526,9	-0,7%
Tesorería y activos a corto plazo	1.354,7	1.561,5	15,3%
Participación reaseguro en provisiones técnicas	874,3	1.113,2	27,3%
Resto de activos	1.756,0	1.959,5	11,6%
Activos por impuestos diferidos	226,3	277,6	22,7%
Créditos	951,0	1.135,1	19,4%
Otros activos	578,7	546,8	-5,5%
Total activo	16.677,9	17.277,5	3,6%
Pasivo y patrimonio neto	12M2019	9M2020	% Var. 19-20
Recursos permanentes	4.051,7	3.989,1	-1,5%
Patrimonio neto	3.851,2	3.788,5	-1,6%
Sociedad dominante	3.477,1	3.421,5	-1,6%
Intereses minoritarios	374,1	366,9	-1,9%
Pasivos subordinados	200,5	200,6	0,0%
Provisiones técnicas	10.652,1	11.095,9	4,2%
Resto pasivos	1.974,1	2.192,5	11,1%
Otras provisiones	210,5	200,5	-4,8%
Depósitos recibidos por reaseguro cedido	52,9	50,1	-5,3%
Pasivos por impuestos diferidos	488,4	471,2	-3,5%
Deudas	767,8	1.002,5	30,6%
Otros pasivos	454,5	468,1	3,0%
Total pasivo y patrimonio neto	16.677,9	17.277,5	3,6%

Grupo Catalana Occidente

El modelo de negocio del Grupo se basa en el liderazgo en la protección y previsión a largo plazo de familias y empresas en España y en la cobertura de riesgos de crédito comercial a nivel internacional, persiguiendo, el crecimiento, la rentabilidad y la solvencia

Especialista en seguros



- Más de 150 años de experiencia
- Oferta global
- Modelo sostenible y socialmente responsable

Cercanía – presencia global



- Distribución intermediarios
- Más de 17.600 mediadores
- Más de 7.350 empleados
- Más de 1.600 oficinas
- Más de 50 países

Sólida estructura financiera



- Cotizado en Bolsa
- Rating “A”
- Accionistas estables y comprometidos




Rigor técnico



- Excelente ratio combinado
- Estricto control gasto
- 1999-2019: resultados multiplicados por 10
- Cartera inversiones diversificada y prudente

Retos para el 2020

Nuestros tres pilares estratégicos se desarrollan en nueve líneas de actuación

 Crecimiento	 Rentabilidad	 Solvencia
Mercado y cliente	Técnica actuarial	Equipo humano y valores
Canales de distribución	Inversiones	Innovación y comunicación
Productos y servicios	Eficiencia	Gestión de riesgos y de capital



- Aumentar la dimensión de las agencias y potenciar las redes especializadas
- Avanzar en la accesibilidad: digitalización / conectividad
- Priorizar el “concepto cliente” en la gestión



- Incorporar variables y procesos que profundicen en la segmentación de clientes
- Adecuar la gestión de las inversiones a los pasivos y obligaciones del negocio
- Avanzar en el proyecto de integración de sistemas



- Hacer atractiva la empresa para los empleados
- Avanzar en innovación incorporándola a la gestión
- Fortalecer la marca, asociada a nuestros valores y como elemento de vinculación

Presencia global

Saudi Arabia	Dubai (**)		
Europe			
Austria	Vienna		
Belgium	Namur Antwerp		
Czech Republic	Prague		
Denmark	Copenhagen Århus		
Finland	Helsinki		
France	Paris Bordeaux Compiègne Lille Lyon Marseille Nancy Orléans Rennes Strasbourg Toulouse		
Germany	Cologne Berlin Bielefeld Bremen Dortmund, Frankfurt Freiburg Hamburg Hannover Kassel, Munich Nuremberg Stuttgart		
Greece	Athens		
Hungary	Budapest		
Ireland	Dublin		
Italy	Rome Milan		
Luxembourg	Luxembourg		
Netherlands	Amsterdam Rotterdam		
Norway	Oslo		
Poland	Warsaw Krakow Poznan Jelenia Gora		
Portugal	Lisbon Porto		
Russia	Moscow (***)		
Slovakia	Bratislava		
Spain	País Vasco, Cataluña, Galicia, Andalucía, Asturias, Cantabria, La Rioja, Murcia, Comunidad Valenciana, Aragón, Castilla la Mancha, Navarra, Extremadura, Madrid, Castilla-Leon, Islas Baleares, Islas Canarias, Ceuta y Melilla.		
Sweden	Stockholm		
Switzerland	Zurich Lausanne Lugano		
Turkey	Istanbul		
United Kingdom	Cardiff Belfast Birmingham London Manchester		
Middle East			
Israel	Tel Aviv (*)		
Lebanon	Beirut (*)		
United Arab Emirates	Dubai (**)		
Saudi Arabia	Dubai (**)		
		Asia	
		China	Shanghai (***)
		Hong Kong	Hong Kong (***)
		India	Mumbai (***)
		Indonesia	Jakarta (**)
		Japan	Tokyo
		Malaysia	Kuala Lumpur (**)
		Philippines	Manila (**)
		Singapore	Singapore
		Taiwan	Taipei (**)
		Thailand	Bangkok (**)
		Vietnam	Hanoi (**)
		Africa	
		Kenya	Nairobi (*)
		South Africa	Johannesburg (*)
		Tunisia	Tunis (*)
		Americas	
		Argentina	Buenos Aires (*)
		Brazil	São Paulo
		Canada	Almonte (Ontario) Mississauga (Ontario) Duncan (British Columbia)
		Chile	Santiago de Chile (*)
		Mexico	Mexico City, Guadalajara, Monterrey,
		Peru	Lima (*)
		USA	Hunt Valley (Maryland) Chicago (Illinois) Los Angeles California New York (New York)
		Oceania	
		Australia	Sydney Brisbane Melbourne Perth
		New Zealand	Wellington

(*) Asociación y acuerdos colaboración

(***) Servicios establecido con partners locales

Estructura societaria

GRUPO CATALANA OCCIDENTE		
Principales entidades		
Seguros Catalana Occidente	Tecniseguros	GCO Gestión de Activos
Seguros Bilbao	Bilbao Vida	GCO Gestora de Pensiones
NorteHispana Seguros	S. Órbita	Catoc SICAV
Plus Ultra Seguros	Previsora Bilbaina Agencia de Seguros	Bilbao Hipotecaria
GCO Re	Bilbao Telemark	Sogesco
	Inversions Catalana Occident	Hercasol SICAV
	CO Capital Ag. Valores	GCO Activos Inmobiliarios
	Cosalud Servicios	
	GCO Tecnología y Servicios	
	Prepersa	
	GCO Contact Center	
	Grupo Asistea	
Atradius Crédito y Caución	Atradius Collections	Grupo Compañía Española Crédito y Caución
Atradius Re	Atradius Dutch State Business	Atradius NV
Atradius ATCI	Atradius Information Services	Atradius Participations Holding
Atradius Seguros de Crédito México	Iberinform International	Atradius Finance
Atradius Rus Credit Insurance	Graydon	
Crédito y Caución Seguradora de Crédito e Grantías Brazil		
SOCIEDADES DE SEGUROS	SOCIEDADES COMPLEMENTARIAS DE SEGUROS	SOCIEDADES DE INVERSIÓN

Negocio tradicional
Negocio seguro de crédito

Estrategia de riesgos

Grupo Catalana Occidente define su estrategia de riesgos a partir del apetito y la tolerancia al riesgo, y se asegura que la integración de la misma con el plan de negocio permite cumplir con el apetito de riesgo aprobado por el consejo.

La estrategia de riesgos se materializa a través de:

▷ **Perfil de riesgo**

Riesgo asumido en términos de solvencia.

▷ **Apetito de riesgo**

Riesgo en términos de solvencia que la entidad prevé aceptar para la consecución de sus objetivos.

▷ **Tolerancia al riesgo**

Desviación máxima respecto al Apetito que la empresa está dispuesta a asumir (tolerar).

▷ **Límites de riesgo**

Límites operativos establecidos para dar cumplimiento a la Estrategia de Riesgos.

▷ **Indicadores de alerta**

Adicionalmente, el Grupo dispone de una serie de indicadores de alerta temprana que sirven de base tanto para la monitorización de los riesgos como para el cumplimiento del apetito de riesgo aprobado por el consejo de administración.

Mapa de riesgos

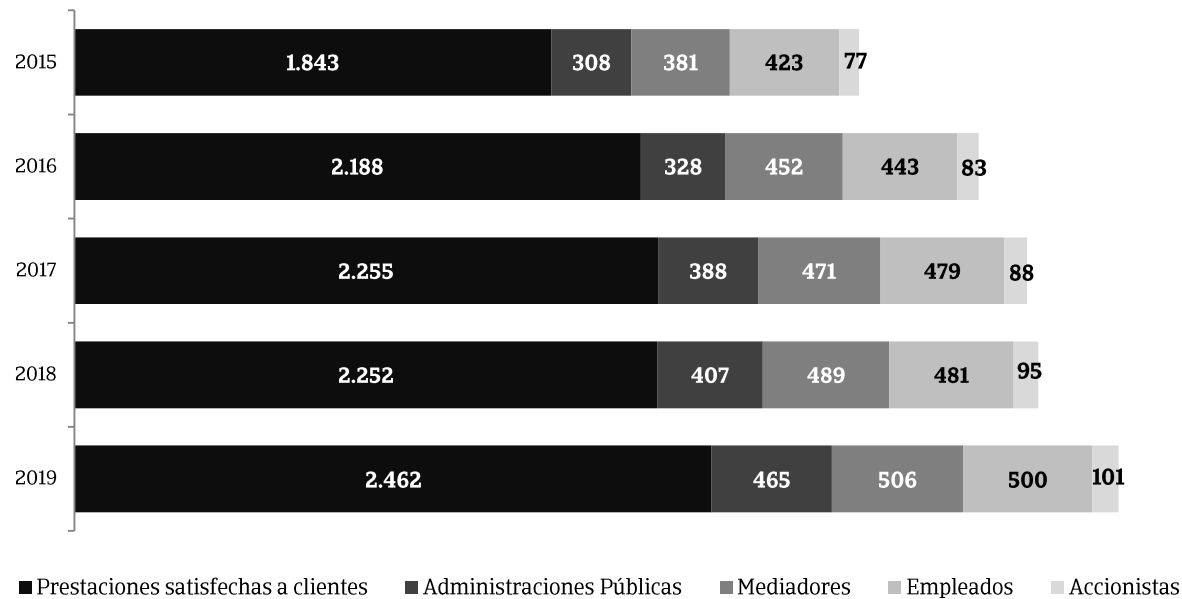
Durante el ejercicio se ha seguido mejorando y en especial se está analizando los riesgos no medidos por la fórmula estándar ni por el modelo interno. Se ha prestado especial atención a los riesgos derivados del Brexit, tensiones comerciales entre China y Estados Unidos, ciberriesgo y protección de datos.

	Descripción	Normativa	Mitigación	Impacto en 2019
Riesgo del entorno social, medioambiental y sostenibilidad	Riesgos derivados del entorno económico, político y social nacional e internacional y de los nuevos hábitos de la sociedad. En concreto este año se destacan el Brexit, política monetaria laxa con tipos de interés en mínimos, ralentización del crecimiento económico mundial y envejecimiento de la población.	Normativa de suscripción, Políticas Escritas (en particular política de inversiones) Reglamento Interno de Conducta Unidad de Responsabilidad Social Corporativa	Suscripción de riesgos, Auditoría Interna, Control Interno, Canal de reclamaciones y denuncias, Área de previsión y salud laboral y proceso de plan estratégico y análisis sectoriales	Ver apartado 7: relación con los grupos de interés.
Riesgo de suscripción no vida	Control de la suscripción y de la siniestralidad a través de un estricto control de ratio combinado y de riesgo de <i>default</i> en crédito, apoyándose también en las políticas de reaseguro.	Políticas de suscripción y reservas. Política de reaseguro. Manual y normas técnicas de suscripción. Política calidad del dato.	Reaseguro y estricto control del ratio combinado. Mantenimiento de la diversificación del negocio.	Ratio siniestralidad negocio tradicional del 90,4%. Ratio siniestralidad seguro de crédito del 73,4%. Para la cuantificación del riesgo ver SFCR
Riesgo de suscripción vida, salud y decesos	Control de la suscripción, de la siniestralidad y del valor de la cartera, apoyándose también en las políticas de reaseguro.	Políticas de suscripción y reservas. Política de reaseguro. Manual y normas técnicas de suscripción. Política calidad del dato.	Reaseguro y estricto control de la suscripción de riesgos.	Para la cuantificación del riesgo ver SFCR
Riesgo de mercado	Análisis detallado de adecuación activo-pasivo (ALM), análisis, así como análisis de sensibilidad a escenarios futuros.	Política de inversiones. Gestión basada en principio de prudencia. Política valoración activos y pasivos	Gestión de activos basada en principio de prudencia: *Control de los diferentes tipos de cartera y los objetivos *Compromisos de pasivos a cubrir. *Tipología de inversiones consideradas aptas para la inversión. *Límites de diversificación y calificación crediticia a mantener.	Resultado financiero sobre ingresos netos del 0,8% impactado por mantenimiento de reducidos tipos de interés y diferencias de cambio. Resultado no recurrente de -25,8M€ debido al deterioro de valor de dos entidades participadas. Para la cuantificación del riesgo ver SFCR.
Riesgo de contraparte	Control de la calificación crediticia de las principales contrapartidas financieras y del <i>rating</i> del cuadro de reaseguradores. Seguimiento de las exposiciones por riesgo de crédito comercial	Política de reaseguro. Política de inversiones.	Reaseguro con contrapartidas con buena calificación crediticia. Cartera de inversiones diversificada y con elevado <i>rating</i> .	Sin impacto. <i>Rating</i> medio de reaseguradores de "A". <i>Rating</i> medio cartera de inversiones de "BBB". Para la cuantificación del riesgo ver SFCR.
Riesgo Operacional y de cumplimiento normativo	Control del riesgo inherente y del riesgo residual a través de la implementación de controles preventivos y de mitigación ante la ocurrencia de un evento. Incluye riesgo incumplimiento Normativo y evaluación del impacto de cualquier modificación del entorno legal.	Planes de contingencia. Política de seguridad y calidad de datos. <i>Código ético</i> . Procedimiento de actuación en casos de irregularidades y fraudes (canal de denuncias). <i>Reglamento Interno de Conducta</i> . Política de verificación del cumplimiento normativo. Prevención blanqueo de capitales y de la financiación al terrorismo. Política externalización. Ciberriesgo / protección de datos.	Implementación de un sistema de control interno eficiente.	Sin impacto. Positivo resultado de los "ataques de ciberriesgos". Para la cuantificación del riesgo ver SFCR. No se han materializado incumplimientos normativos pero siguen existiendo inminentes cambios regulatorios de calado.
Riesgo de liquidez	Control de la liquidez de las compañías y de las obligaciones.	Política de inversiones.	Bajo ratio de endeudamiento.	Más de 1.800M€ en activos líquidos y depósitos. Para la cuantificación del riesgo ver SFCR.
Riesgo estratégico	Controlado por el Consejo de Administración y el comité de dirección mediante el <i>Plan Estratégico</i> y las directrices del Grupo.	Plan estratégico y plan a medio plazo.	Vigilancia continua de los marcos regulatorios, que permita a la entidad adoptar las mejores prácticas y los criterios más eficientes y rigurosos en su implementación.	Ratio solvencia del 200%, algo superior a la media Europea. Favorable comportamiento de solvencia publicación estados financieros y política control y gestión riesgo fiscal. Situación política en España.
Riesgo reputacional	Mejora continua del servicio al cliente y de la imagen del Grupo y de los riesgos que pudieran impactar en el Grupo.	Procedimiento de actuación irregularidades. Código de conducta. Código ético. Política de aptitud y honorabilidad.	Contacto frecuente con las agencias de <i>rating</i> . Implementación de un sistema de control interno eficiente.	

Creación de valor

La vocación del Grupo Catalana Occidente es consolidar un negocio sólido y generar valor social sostenible. En 2019 el Grupo ha aportado 4.034 millones de euros a la sociedad.

Evolución aportación a la sociedad



Fundación Jesús Serra



La Fundación Jesús Serra es la institución a través de la que se canaliza la acción social del Grupo Catalana Occidente.

Sus acciones siguen los valores humanistas de su fundador, Jesús Serra Santamans



Más que seguros...

... participa en **más de 60 proyectos** ayudando a quien más lo necesita en los ámbitos de la investigación, empresa y docencia, acción social, deporte y promoción de las artes

Glosario

Concepto	Definición	Formulación
Resultado técnico	Resultado de la actividad aseguradora	Resultado técnico = (primas devengadas del seguro directo + primas devengadas del reaseguro aceptado + servicios de información y comisiones) – Coste técnico – Participación en beneficios y extornos – Gastos de explotación netos – Otros gastos técnicos
Resultado del reaseguro	Resultado que arroja el hecho de ceder negocio al reasegurador o aceptar negocio de otras entidades.	Resultado del reaseguro = Resultado del reaseguro aceptado + Resultado del reaseguro cedido
Resultado financiero	Resultado de las inversiones financieras.	Resultado financiero = ingresos de activos financieros (cupones, dividendos, realizaciones) - gastos financieros (comisiones y otros gastos) + resultado de sociedades filiales - intereses devengados de la deuda - intereses abonados a los asegurados del negocio de seguros de vida
Resultado técnico/ financiero	Resultado de la actividad aseguradora incluyendo el resultado financiero. Este resultado es especialmente relevante en los seguro de Vida.	Resultado técnico/financiero = Resultado técnico + Resultado financiero
Resultado cuenta no técnica no financiera	Aquellos ingresos y gastos no asignables a los resultados técnicos ni financieros.	Resultado cuenta no técnica no financiera = Ingresos - gastos no asignables a los resultados técnicos o financieros.
Resultado actividades complementaria del seguro de crédito	Resultado de actividades no asignables al negocio puramente asegurador. Principalmente se distinguen las actividades de: <ul style="list-style-type: none"> · Servicios por información · Recobros · Gestión de la cuenta de exportación del estado holandés. 	Resultado actividades complementaria del seguro de crédito = ingresos - gastos
Resultado recurrente	Resultado de la actividad habitual de la entidad	Resultado recurrente = resultado técnico/financiero + resultado cuenta no técnica - impuestos, todos fruto de la actividad habitual
Resultado no recurrente	Movimientos extraordinarios o atípicos que pueden desvirtuar el análisis de la cuenta de resultados. Se clasifican en función de su naturaleza (técnico, gastos y financieros) y por tipo de negocio (tradicional y seguro de crédito)	Resultado no recurrente = resultado técnico/financiero + resultado cuenta no técnica - impuestos, todos procedentes de los movimientos extraordinarios o atípicos.

Facturación	<p>Facturación es el volumen de negocio del Grupo</p> <p>Incluye las primas que el Grupo genera en cada una de las líneas de negocio y los ingresos por servicios provenientes del seguro de crédito</p>	<p>Facturación = Primas facturadas + Ingresos por información</p> <p>Primas facturadas = primas emitidas del seguro directo + primas del reaseguro aceptado</p>
Fondos gestionados	<p>Importe de los activos financieros e inmobiliarios gestionados por el Grupo</p>	<p>Fondos gestionados = Activos financieros e inmobiliarios riesgo entidad + Activos financieros e inmobiliarios riesgo tomador + Fondos de pensiones gestionados</p> <p>Fondos gestionados = renta fija + renta variable + inmuebles + depósitos en entidades de crédito + tesorería + sociedades participadas</p>
Fortaleza financiera	<p>Muestra la situación de endeudamiento y de solvencia.</p> <p>Se mide principalmente a través del ratio de endeudamiento, del ratio de cobertura de intereses y de la calificación crediticia (rating).</p>	<p>Ratio de endeudamiento = Patrimonio neto + Deuda / Deuda</p> <p>Ratio de cobertura de intereses = resultado antes de impuestos / Intereses</p>
Coste técnico	<p>Costes directos de la cobertura de siniestros.</p> <p>Ver siniestralidad.</p>	<p>Coste técnico = siniestralidad del ejercicio, neta de reaseguro + variación de otras provisiones técnicas netas de reaseguro</p>
Dividend yield	<p>La rentabilidad por dividendo o dividend yield, en inglés, muestra la relación existente entre los dividendos repartidos en el último año con el valor de la acción medio.</p> <p>Indicador utilizado para valorar las acciones de una entidad</p>	<p>Dividend yield = dividendo pagado en el ejercicio por acción / valor de la cotización de la acción medio</p>
Duración modificada	<p>Sensibilidad del valor de los activos a los movimientos en los tipos de interés</p>	<p>Duración modificada= Representa una aproximación al valor de la variación porcentual en el valor de los activos financieros por cada punto porcentual (100 puntos básicos) de variación de los tipos de interés.</p>
Gastos	<p>Los gastos generales recogen los costes que se originan para gestión del negocio excluyendo los propiamente asignables a los siniestros.</p>	<p>Gastos = gastos de personal + gastos comerciales + servicios y gastos varios (dietas, formación, premios de gestión, material y otros gastos de oficina, alquileres, servicios externos, etc.)</p>
Índice de permanencia	<p>Mide la expectativa del cliente a seguir con la entidad</p> <p>Escala de menos de 1 año a más de 5 años</p>	<p>Índice de permanencia= ¿durante cuánto tiempo consideras que seguirías siendo cliente?</p>

Índice de satisfacción con la compañía	Mide el grado de satisfacción general del cliente con la entidad Escala de 1 a 10	Índice de satisfacción general = (Satisfechos – insatisfechos) / encuestados Satisfechos respuestas con resultado del 7 al 10 Insatisfechos respuestas con resultado del 1 al 4
Índice de satisfacción servicio	Mide la valoración del servicio recibido Escala 1 a 10	Índice de satisfacción servicio = (Satisfechos – insatisfechos)/encuestados Satisfechos: respuestas con resultado del 7 al 10 Insatisfechos: respuestas con resultado del 1 al 4
Ingresos por seguros	Mide los ingresos derivados directamente de la actividad seguros y los servicios de información	Ingresos por seguros = primas devengadas del seguro directo + primas devengadas del reaseguro aceptado + servicios de información y comisiones
Participaciones en entidades asociadas / filiales	Entidades no dependientes en que el Grupo posee influencia significativa	Participaciones en entidades asociadas / filiales = valor contable de la participación económica
Net Promoter Score NPS	Mide el grado de lealtad del cliente con la entidad.	Net Promoter score = ¿Recomendarías la compañía a familiares y amigos? = (promotores-detractores)/ encuestados Promotores: respuestas con resultado igual a 9 o 10 Detractores: respuestas con resultado del 1 al 6
Pay out	Ratio que indica la parte del resultado que se distribuye a los inversores via dividendos	Pay out = (Dividendo total/ Resultado del ejercicio atribuible a la Sociedad dominante) x 100
Price Earnings Ratio PER	El ratio precio-beneficio o PER mide la relación entre el precio o valor de la entidad y los resultados. Su valor expresa lo que paga el mercado por cada unidad monetaria de resultados. Es representativo de la capacidad de generar resultados de la entidad.	PER = Precio de cierre de mercado de la acción / Resultado del ejercicio atribuible a la Sociedad dominante por acción
Primas ex-únicas	Total de primas sin considerar las primas no periódicas del negocio de Vida	Primas ex-únicas = Primas facturadas - primas únicas del negocio de vida
Provisiones técnicas	Importe de las obligaciones asumidas que se derivan de los contratos de seguros y reaseguros.	
Ratio combinado	Indicador que mide la rentabilidad técnica de los seguros No Vida.	Ratio Combinado = Ratio de siniestralidad+ ratio de gastos

Ratio combinado neto	Indicador que mide la rentabilidad técnica de los seguros No Vida neto del efecto de reaseguro	Ratio Combinado neto = Ratio de siniestralidad neto + ratio de gastos neto
Ratio gastos	Ratio que refleja la parte de los ingresos por primas dedicado a los gastos.	Ratio gastos = Gastos de explotación / Ingresos por seguros
Ratio gastos neto	Ratio que refleja la parte de los ingresos por primas dedicado a los gastos netas del efecto de reaseguro	Ratio gastos netos = (Gastos de explotación netos de reaseguro) / (primas imputadas negocio directo y reaseguro aceptado + servicios de información y comisiones)
Ratio siniestralidad	Indicador de negocio, consistente en la proporción entre la siniestralidad y las primas adquiridas.	Ratio siniestralidad = Siniestralidad / Ingresos por seguros
Ratio siniestralidad neto	Indicador de negocio, consistente en a la proporción entre la siniestralidad y las primas adquiridas netas del efecto de reaseguro.	Ratio siniestralidad neto = Siniestralidad del ejercicio, neta del reaseguro / (primas imputadas negocio directo y reaseguro aceptado + servicios de información y comisiones)
Recursos permanentes	Recursos asimilables a fondos propios.	Recursos permanentes = Total patrimonio neto + pasivos subordinados
Recursos permanentes a valor de mercado	Recursos asimilables a fondos propios a valor de mercado	Recursos permanentes a valor de mercado = Total patrimonio neto + pasivos subordinados + plusvalías asociadas a los inmuebles de uso propio + plusvalías asociadas a inversiones inmobiliarias
Recursos transferidos a la sociedad	Importe que el Grupo devuelve a los principales grupos de interés.	Recursos transferidos a la sociedad = siniestralidad pagada + impuestos + comisiones + gastos de personal + dividendos
Return On Equity ROE	Rentabilidad financiera o tasa de retorno Mide el rendimiento del capital	ROE = (Resultado del ejercicio. Atribuible a la sociedad dominante) / (Media simple del Patrimonio atribuido a los accionistas de la Sociedad dominante al inicio y final del periodo (doce meses)) x 100
Siniestralidad	Ver coste técnico. Valoración económica de los siniestros.	Siniestralidad = Prestaciones pagadas del seguro directo + Variación de la provisión por prestaciones del seguro directo + gastos imputables a prestaciones
Total Potential Exposure TPE	Es la exposición potencial al riesgo, también "cúmulo de riesgo". Término del negocio de seguro de crédito	TPE = la suma de los límites de crédito suscritos por el Grupo en cada "buyer"

Disclaimer

El presente documento ha sido preparado por Grupo Catalana Occidente exclusivamente para su uso en la presentación de resultados. Las manifestaciones de futuro o previsiones que puedan ser contenidas en este documento no constituyen, por su propia naturaleza, garantías de futuro cumplimiento, encontrándose condicionadas por riesgos, incertidumbres y otros factores relevantes, que podrían determinar que los desarrollos y resultados finales difieran materialmente de los puestos de manifiesto en estas páginas. Entre estos factores, merecen ser destacados los siguientes: evolución del sector de seguros y de la situación económica general en los países en los que opera la entidad; modificaciones del marco legal; cambios en la política monetaria; presiones de la competencia; cambios en las tendencias en las que se basan las tablas de mortalidad y morbilidad que afectan a la actividad aseguradora en los ramos de vida y salud; frecuencia y gravedad de los siniestros objeto de cobertura, tanto en el ámbito de la actividad aseguradora y de los seguros generales como en el de los de vida; fluctuación de los tipos de interés y de los tipos de cambio; riesgos asociados al uso de productos derivados; efecto de futuras adquisiciones.

Grupo Catalana Occidente no se obliga a revisar periódicamente el contenido del presente documento para adaptarlo a hechos o circunstancias posteriores a esta presentación.

Lo expuesto en esta declaración debe ser tenido en cuenta por todas aquellas personas o entidades que puedan tener que adoptar decisiones o elaborar o difundir opiniones relativas a valores emitidos por la Compañía y, en particular, por los analistas e inversores que manejen el presente documento.

Gracias

www.grupocatalanaoccidente.com

