



# Prevención de la Siniestralidad en el Seguro de Alquiler

Caser, compañía líder en seguros, desarrolla sus operaciones en el mercado y la sociedad española desde 1942. Actualmente cuenta con más de 1.600 empleados y 2,3 millones de clientes. Ofrece productos a particulares y empresas y actualmente es un grupo asegurador multi-ramo, prestando sus servicios a través de 2.200 mediadores, 122 oficinas de agentes y 14.000 puntos de venta.



## El Reto

Caser buscaba mejorar los tiempos de respuesta al cliente al solicitar un seguro de alquiler y valorar el riesgo impago del inquilino o avalista en el mismo momento de la solicitud. La entidad debía ser capaz de evaluar a todo tipo de clientes (particulares, autónomos y empresas).

Para lograr estos objetivos, Caser buscaba una solución fácil de integrar en todos los canales, tanto físicos como digitales, pudiendo analizar y evaluar de manera inmediata cualquier solicitud de contratación de un seguro de alquiler.



## La Solución

Con el escenario arriba planteado, Caser recurre a Experian España, basando su confianza en la sólida relación mantenida desde hace más de 15 años en servicios de Datos y Analítica Avanzada.

Experian propuso a Caser el desarrollo e implantación de **un nuevo modelo para evaluar el riesgo de impago para los inquilinos en tiempo real** (lo que denominamos “**score de inquilinos**”).

A través del **score de inquilinos**, la compañía aseguradora tiene acceso a una información relevante y precisa para evitar posibles impagos, mejorando la confianza y satisfacción de estos últimos.

Caser y Experian desarrollaron el **score de inquilinos** en base a las necesidades del área de negocio.

Las mejoras inmediatas fueron:

- Evaluación de riesgo de impago o siniestralidad de los futuros inquilinos en tiempo real.
- Capacidad de evaluación de particulares, autónomos y empresas.
- Incorporación sin fricciones para el cliente.

Caser aceptó la propuesta de Experian no solo por sus funcionalidades, sino también por:

- La amplia experiencia de Experian a nivel internacional en el desarrollo de soluciones de Analítica Avanzada.
- Un time to market muy reducido (en la puesta en marcha y períodos de prueba).
- Facilidad de actualización e incorporación de nuevas variables de estudio al modelo de score de inquilinos.
- Mayor facilidad de integración con IT.
- El soporte a través de un único proveedor (Experian) sin necesidad de contar con terceros.



## Resultados

Con la integración del nuevo score en el proceso de suscripción en el nuevo producto lanzado al mercado el pasado mes de julio de 2020, se ha obtenido una importante revitalización de la actividad comercial. Con **crecimientos mensuales por encima del 30%** en los meses posteriores al lanzamiento respecto al año pasado.

En **términos de usabilidad y satisfacción del cliente** en los procesos de venta, el producto, sin duda, ha conseguido **mejoras notorias y relevantes**. De hecho, podemos afirmar que gracias al mismo, Caser ha conseguido ser un **referente de primer orden en el mercado de los seguros de protección del alquiler en España**.

Otro de los beneficios del uso del modelo ha sido la **mejora de la capacidad de análisis y seguimiento de las solicitudes**, con una reducción de las operaciones de riesgo, lo que implica directamente una disminución de las pérdidas económicas.

Además del incremento de la detección de solicitudes con alto riesgo de impago y el aumento de la velocidad de la toma de decisiones en tiempo real, la implantación del modelo ha tenido un impacto positivo en la cuenta de resultados, ya que ha supuesto una **reducción de los costes derivados del pago de primas**.

A los resultados arriba descritos, se suma **la mejora en la calidad del servicio al cliente**, asegurando una mejor experiencia de cliente y la protección del activo más valioso de la entidad: **la reputación de la marca Caser**.

Si quieres obtener más información sobre este producto, o cualquier otro servicio de Experian, puedes contactarnos en:

**[marketingcsda.es@experian.com](mailto:marketingcsda.es@experian.com)**

**T: 91.530.03.70**