



INFORME DE GERENCIA GENERAL

PERIODO 2019

Quito, marzo 2020

INFORME GERENCIAL GENERAL POR EL PERIODO 2019

A la Junta General de Accionistas de Seguros Servimax:

De acuerdo con las disposiciones legales de la Superintendencia de Compañías, presento a continuación el informe de actividades de Seguros Servimax - Agencia Asesora Productora de Seguros, para el año 2019:

ENTORNO DEL PAIS

Durante el 2019 se dieron algunos hechos relevantes en el campo político y económico que marcaron el camino de nuestro país.

La migración venezolana no ha parado. Se estima que más de 4.5 millones de venezolanos han dejado el país y que por lo menos 1 millón de personas han pasado por nuestro territorio debido a la complicada situación de Venezuela. A falta de números precisos, las estimaciones hablan de que entre 400.000 y 600.000 migrantes se han quedado en Ecuador, de los cuales el 87% trabaja en oficios informales.

En el mes de marzo, las elecciones seccionales marcaron un cambio político importante a lo que se venía sucediendo en los últimos 10 años del gobierno de Correa y los primeros 2 años del gobierno de Moreno. El oficialismo perdió mucho terreno, mientras que los partidos de derecha volvieron fuertes a la palestra política.

Uno de los hechos que marcó el 2019 fue el intento fallido de la eliminación del subsidio al combustible. En octubre, el presidente Lenin Moreno, decreta el recorte total de los subsidios a las gasolinas en función a ceñirse lo más posible a la política de austeridad recomendada por el FMI. Los primeros días del mes empiezan las primeras protestas y con el apoyo de la Conaie, se bloquea el país: se suspenden las clases, se decreta toque de queda, la violencia y el vandalismo campean por todo el territorio, lo que obliga a que el gobierno central se traslade a Guayaquil. Finalmente, el gobierno tuvo que ceder en la derogación del decreto 883 para que el país pueda regresar a la paz y al orden.

El último día del año se publica la Ley Orgánica de Simplificación y Progresividad Tributaria, que pone nuevas reglas en el área fiscal del país. Lo que busca es recaudar más ingresos para el estado, focalizando la carga impositiva en los sectores más fuertes y pudientes de la sociedad. Destaca la contribución temporal que tendrán que pagar las empresas, y cuyo efecto es incierto pues se supone que el espíritu de la ley es incentivar nuevos emprendimientos con estos fondos, pero solo el 2020 dirá si realmente esto sucede.

Ante el escepticismo popular el INEC anuncia que la inflación anual fue de -0.07, lo que significa que los precios se redujeron mínimamente, situación que es muy poco creíble y que sirve prácticamente de nada, si la confrontamos con cifras de empleo y subempleo.

PRINCIPALES ACTIVIDADES - SEGUROS - 2019

En el 2019 se ha seguido ofertando 3 ramos de Seguros a través de los canales de Corporación Favorita y de igual forma se ha incorporado 2 seguros más, vida y hogar.

- **Maxi Seguros Electro y Garantía Total:**

Existe una penetración del 65% de este producto cuando las ventas se realizan con crédito directo en el formato AKI.

En el año 2018, se aseguraron 18.508 artículos y para el año 2019 se aseguraron 14.500 artículos, es decir, 4.008 artículos menos, este decremento se genera por la disminución de ventas en la sección que fue del 20%; no obstante, el % de penetración en el 2019 crece a nivel general al 31% respecto al 2018 que fue del 23%, demostrando que la gestión pese a la baja en ventas es más eficiente.

En cuanto a resultados de siniestralidad, se realizaron pagos por aproximadamente US\$ 118 mil que representa un 13% de la facturación. La cobertura con mayor indemnización fue robo con el 37% de participación.

- **Maxi Seguros Llantas y Rueda Seguro:**

En términos de unidades vendidas con seguro de llantas se tuvo una disminución del 17%. Este producto mantiene un alto índice de siniestralidad con respecto a las primas generadas, por lo que ha venido realizando ajustes con el fin de mantener su oferta por fidelización al cliente, requiere mantener un esfuerzo comercial para poder cumplir con las expectativas del producto y controlar el nivel de siniestralidad que en el 2019 cerró con un índice del 64%.

- **AP (Seguros de venta en Caja):**

Los resultados del año 2019 en comparación con el año anterior son los siguientes:

<u>DATOS</u>	<u>TOTALES</u>	<u>TOTALES</u>	<u>% VARIACIÓN</u>
	<u>2018</u>	<u>2019</u>	
CONTRATOS	52.193	22.078	-58%

Durante estos 3 años hemos sumado aproximadamente a 50.000 clientes junto a sus familias con nuestros beneficios.

<u>AÑO</u>	<u>No. De Clientes</u>
2017	2.358
2018	34.795
2019	12.594
TOTAL	49.747

SERVICIO:

CITAS ENTREGADAS Y/O SINIESTROS POR PRODUCTO

Durante el 2019 se otorgaron más de 64.700 citas médicas relacionadas con los seguros con componente de salud. El nivel de satisfacción fue del 93% y los beneficios entregados generaron un 95% de índice de recomendación.

En cuanto a quejas, existió un nivel del 2% de insatisfacción y nos encontramos permanentemente trabajando con nuestros proveedores para mejorar continuamente los estándares de los servicios entregados.

En detalle:

<u>FORMATO</u>	<u>CITAS</u>
MAXI SEGUROS	57.416
AKI TRANQUILO	7.286
TOTAL CITAS	64.702

Se otorgaron 17 servicios exequiales:

<u>PRODUCTO</u>	
MAXI SEGURO	11
AKI TRANQUILO	6

Se indemnizaron 5 siniestros por muerte accidental, entregando a sus beneficiarios \$22.300,00.

<u>PRODUCTO</u>	<u>SINIESTROS</u>
MAXI SEGURO	3
AKI TRANQUILO	2

Durante el 2019 se atendieron más de 90.000 llamadas, cumpliendo con el objetivo planteado de velocidad de atención. Resultado que representa que más del 80% de estas llamadas es atendido por un agente en menos de 20 segundos. El nivel de abandono promedio fue del 4%, en todos los casos con devolución de llamada al 100%. Finalmente el tiempo promedio de llamada fue de 5:29 minutos.

- **Vida Tranquila**

Este beneficio acompaña a las ventas con crédito directo, ya que, en caso de fallecimiento por cualquier causa del titular, la deuda se cancela con el seguro de desgravamen. Además se consolidó en este beneficio protección por desempleo, incapacidad temporal y también asistencia exequial, por un valor de \$2,50 mensuales.

Iniciamos en el mes de agosto 2019 obteniendo los siguientes resultados hasta diciembre 2019:

OPERACIONES DE CDD	VIDA TRANQUILA	% PENETRACIÓN
3.816	1.575	41%

- **SEGURO HOGAR MOBLART**

Beneficio creado para el nuevo formato de venta de muebles, aperturado el 22 de noviembre. Contamos con un Asesor Servimax ubicado en un stand en el ingreso del local, durante 2019 se ha tenido 14 operaciones relacionadas a este seguro.

- **SEGURO FILIALES**

Finalmente, Seguros Servimax también factura como ingreso las comisiones de los seguros de diferentes ramos contratados por Corporación Favorita y sus compañías filiales.

PRESENTACION Y EXPLICACION DE LOS ESTADOS FINANCIEROS DEL AÑO 2019

El activo corriente se ubica en **US\$368** mil que se compone principalmente de: **US\$296** mil en la cuenta bancos; **US\$62** mil en cuentas por cobrar por los servicios prestados a aseguradoras y **US\$10** mil por crédito tributario de retenciones en la fuente de IVA.

El activo no corriente se conforma de **US\$2** mil por compra de equipo de computación para mini oficinas.

Los pasivos corrientes se ubican en **US\$125** mil, de los cuales: **US\$7** mil pertenecen a las cuentas por pagar a proveedores; **US\$21** mil corresponden a pasivos por impuestos tanto de impuesto a la renta como retenciones en la fuente; en obligaciones acumuladas **US\$34** mil de los cuales **US\$26** mil conciernen a participación a trabajadores y finalmente **US\$63** mil corresponden a provisiones por cuentas por pagar a filiales.

El patrimonio se ubica en **US\$245** mil: **US\$50** mil de capital social; **US\$10** mil de reserva legal; **US\$68** mil de utilidades acumuladas y **US\$117** mil que corresponde a la utilidad generada en el año 2019.

Es importante mencionar que la compañía ha tenido un flujo de efectivo positivo todo el año, lo que permitió pagar a los accionistas **US\$470** mil que representa el saldo total de cuentas pagar a accionistas del 2018.

PUNTOS IMPORTANTES EN EL AREA DE SEGUROS PARA REALIZARSE DURANTE EL 2020:

- Potenciación de Garantía Total en todos los formatos y secciones de mercancías generales, incorporando además a Supermaxis en pilotaje para que se incorpore a la venta de este producto, el objetivo es lograr una penetración del 40%.
- Seguros de venta en la caja, se reformulará el producto para que sea aún más sencillo para facilitar el manejo del cajero.
- Desarrollo de canales de venta como perchas, con un Seguro para Mascotas.
- Inicio de pruebas piloto en Mini Oficinas, contando con el diseño de espacios, personal capacitado y portafolio de productos.

Esperamos con este informe haber proporcionado una clara explicación de la actividad económica de Seguros Servimax en el ejercicio 2019 e indicar los aspectos más relevantes a ser realizados en el periodo 2020.

Atentamente,

Michel Burbano V.

Gerente General
