

**INFORME A LA JUNTA
GENERAL ORDINARIA
DE ACCIONISTAS**

2020

INFORME A LA JUNTA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS ACOSAUSTRO S. A. 2020

Señores Accionistas:

Dando cumplimiento a lo señalado en los Estatutos Sociales y la Ley de Compañías, me permito poner a vuestra consideración el Informe de Labores adjuntando el Balance General para que la Junta General Ordinaria de Accionistas conozca las cifras consignadas en el mismo.

REPORTE ECONÓMICO 2019

ESCENARIO MUNDIAL. -

El PIB mundial en el año 2020 será de 280.000 billones de dólares, y, lo que preocupa y agrava el desarrollo de las economías mundiales es el nivel de endeudamiento que será tres veces mayor al PIB mundial. El pronóstico es que el PIB mundial bajará del 3,6% en el 2019 al 2,9% en el 2020.

Hubo una guerra comercial mundial entre las potencias China y Estados Unidos, con una clara respuesta hacia el proteccionismo, mediante el incremento de aranceles y prohibiciones de importación. Esta guerra, como intuimos no tuvo ganadores, solo perdedores. La tensión comercial produjo un aumento de la incertidumbre para los negocios, especialmente en las zonas estrechamente vinculadas a Estados Unidos y China.

En Europa también se incrementará la tensión económica y geopolítica por el Brexit, que se definió. Gran Bretaña saldrá definitivamente de la Unión Europea a partir del 31 de enero 2020.

En la zona Euro para el año 2020 se prevé un crecimiento del PIB del 1,2%, menor al 1,8% del 2019.

Otro tema que incide en la economía mundial es el precio del petróleo. Estiman que bajará en el 2020. La producción está en manos de Rusia, Estados Unidos, y Arabia Saudita; les interesa un precio razonable; pero los conflictos bélicos en la zona por los ataques defensivos en Irak y Siria contra la milicia Chif Kata Ib iniciados por Estados Unidos, preocupan a los mercados.

La UE no debe dejar de observar a la banca en la sombra ya que es el nuevo riesgo mundial, no está regulada ni controlada y capta y presta dinero, podría ser el inicio de una nueva crisis, especialmente en las zonas Euro y asiática. Estiman que la banca en la sombra es tres veces mayor a los depósitos de la banca tradicional europea y asiática.

Adicionalmente los bancos centrales de Estados Unidos y de la Zona Euro han dejado su política de facilidad monetaria y restringirán recursos con la elevación de tasas de interés.

ESCENARIO REGIONAL LATINOAMERICANO. -

Según reporte de la CEPAL y del FMI, el PIB de América Latina crecerá un 1,3% en 2020, tras registrar en el 2019 un crecimiento casi nulo del 0,1%, un frenazo en seco en comparación con el 1% del 2018. Se debe a un momento de claro estancamiento y bajo crecimiento, en el que 23 de 33 países de la región presentaron una desaceleración de su crecimiento en el 2019, y 14 países anotaron una expansión igual o inferior al 1%. El período 2014-2020 se conformará como el de menor crecimiento en las últimas 7 décadas.

Los expertos señalan que América Latina es la región más desigual del mundo, la gran disparidad entre grupos sociales en subregiones como Centro y Sur América, y Chile pasarán factura al crecimiento de varios países entre los que se anotan Venezuela, Ecuador, Colombia, por la violencia social de la protesta.

Según las proyecciones de la CEPAL, Panamá liderará nuevamente el crecimiento regional en el año 2020 con una expansión de 5,0%, seguido por República Dominicana 3,9%, Colombia 3.5%, Paraguay, Perú, Guyana, Guatemala, y Costa Rica 3,0%, Bolivia, Uruguay, Argentina, St. Vicent Granadinas, Chile, México, Haití, Trinidad y Tobago, Brasil, Jamaica, Santa Lucía, El Salvador, Belice, Surinam 1,0%, Ecuador 0%, Nicaragua -5,3% Venezuela -14%.

Financieramente en el año 2020 persistirán la volatilidad y la incertidumbre observadas en 2019, lo que hará que algunas economías emergentes sigan teniendo dificultades para obtener recursos en los mercados internacionales. A ello se suma la persistente apreciación del euro y el aumento de la tasa de interés en Estados Unidos, lo que limitará la demanda de crédito, y la inversión.

El problema político y social en Sur y Centro América, Venezuela, Colombia, Ecuador, Bolivia, Chile, Brasil, Nicaragua, El Salvador, Guatemala también es una amenaza para la zona Latina de América.

ESCENARIO NACIONAL. -

Igual que en el 2019, la economía ecuatoriana en el 2020 requerirá con urgencia liquidez en cantidades importantes, a plazos largos y con tasas de interés bajas. Con o sin FMI, la política económica debe ordenar el manejo fiscal, debe olvidar el derroche, debe regular el endeudamiento, debe mejorar las relaciones internacionales, el rol del sector privado debe ser más activo, la información económica debe ser transparente.

Sin embargo, el año 2020 se muestra como un "copy paste" del 2019, porque ante la falta de ingresos por la venta del petróleo, ya que, 503.000 barriles mensuales siguen comprometidos con el pago de la deuda externa con China y Tailandia. El Gobierno deberá recurrir nuevamente al endeudamiento para mantener su nivel de gasto público.

El crecimiento económico proyectado para el 2020 será bajo. Según el gobierno 0,2%, mientras que la CEPAL estima que será 0,0%. Hay escepticismo porque vemos un verdadero estancamiento económico que podría continuar durante los dos años que le quedan al actual Gobierno si no toman decisiones importantes como una nueva renegociación de la deuda comprometida con la venta de petróleo. Preguntémosnos qué pasaría si baja el precio.

El país requiere de recursos frescos, que los puede lograr abriendo puertas a la inversión extranjera y fortaleciendo al sector productivo, que ha perdido competitividad, por varias razones, entre otras las impositivas, a pesar de la renovación de las preferencias arancelarias con su mayor socio comercial, los Estados Unidos, y las internas por los conflictos sociales generalizados que nos pasarán factura a todos, el alto porcentaje de desempleados entre otros.

Ante la imposibilidad de traer recursos frescos, y, con el mantenimiento del gasto corriente por el irresponsable sostenimiento del número de empleados estatales, las ecuaciones son simples; la una, los recursos extraídos vía impuestos a los particulares se malgastarán en subsidios mal orientados y en alimentar un pesado rol de pagos estatal que absorben inmisericordemente la caja, la otra, la inversión generará nuevos puestos de trabajo y crecerá el número de aportantes de impuestos tanto de empresas como de trabajadores que incrementarán la caja.

La balanza de pagos tiene dos elementos complicados: el déficit comercial y la dependencia en el ingreso de créditos externos del sector público, indispensables para atender el alto servicio de la deuda internacional. De esto se desprende que la brecha de la cuenta corriente se mantenga en el 10% del PIB.

Será complicado sostener una política promotora de exportaciones bajo las condiciones actuales. El acuerdo comercial con la Unión Europea ofreció incentivos tributarios, lo que permitió lograr soluciones para el crecimiento de las exportaciones y por tanto del sector exportador y financiero. El alto incremento en el Ranking mundial de riesgo país es otra barrera.

No hay que dejar de observar, que a la fecha siguen pendientes 22 arbitrajes internacionales, que le podrían costar 13.000 millones de dólares. Si se especula que podríamos ganar la mitad, la otra mitad valdría 6.500 millones de dólares, cifra escalofriante.

El País logro mantener la producción petrolera, que, en el 2019 subió a 537.000 barriles diarios y se prevé incrementarla en 20.000 barriles diarios adicionales en el 2020, gracias a que, no tendrá que disminuir la producción en 20.000 barriles por compromiso con la OPEP, puesto que, en enero del 2020 se oficializará la salida. El precio del petróleo WTI que sirve como referencia para el crudo ecuatoriano cerrará en diciembre en \$58,08 por barril, disminuyendo en el 4,9% con relación a la última jornada, a, inicios del mes de diciembre 2019.

Hay expectativa en los ingresos no anunciados por las exportaciones mineras especialmente de cobre y oro que se iniciarán en enero 2020.

El panorama es oscuro y desalentador, y más aún si tomamos en cuenta los problemas de corrupción, sobre los cuales no hay la decisión de enfrentarlos.

Por lo anteriormente expuesto y para evitar una catástrofe económica anunciada es necesario que el gobierno central revise su presupuesto 2020 de 36.400 millones de dólares, reduciendo el gasto público y haciendo reformas tributarias, arancelarias y fiscales inteligentes y oportunas con la participación y compromiso del sector privado, las mismas que se sustenten en estudios técnicos y no políticos internos y externos a nivel global. Para cumplir con el presupuesto tiene obligadamente que contratar deuda por 8.000 millones de

dólares, lo que es insostenible a futuro. Hoy la deuda externa totalizada es superior a los \$65.000 millones de dólares, el 59% del PIB.

Enero 2019

Luis Javier López

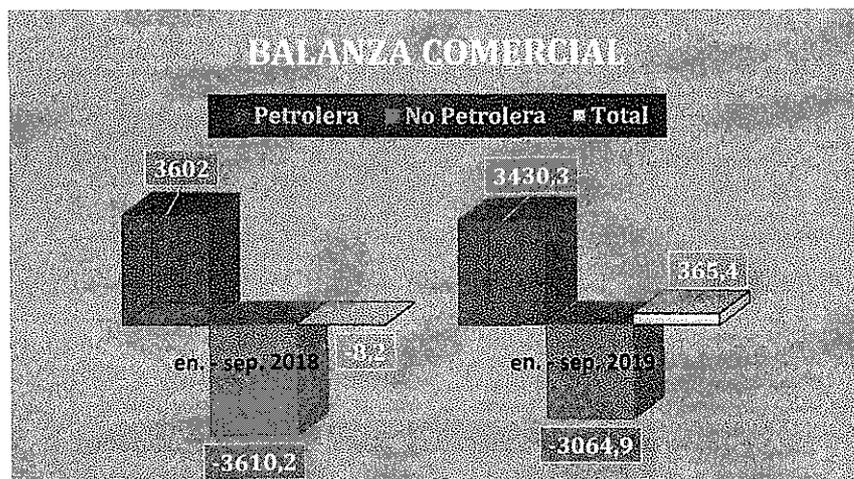
GENERALIDADES. -

Podríamos decir que la economía ecuatoriana durante el 2019, tuvo dos comportamientos: el primero de ellos antes de los acontecimientos suscitados en el mes de octubre y el segundo después de los mismos. Durante el primer trimestre del año 2019, la economía tuvo un crecimiento en el orden del 0,6% del PIB, en relación al mismo período del año 2018, básicamente por el dinamismo que tuvieron las exportaciones, 3,5%, el crecimiento del consumo de los hogares y el aumento del consumo final del gasto del gobierno. Las importaciones también tuvieron un incremento del 0,70% en el mismo periodo.

Sin embargo, la situación no permitía una estabilidad político económica, el alto gasto público, el déficit fiscal producido por el crecimiento insostenible de la deuda pública, la influencia del FMI y el mantenimiento del subsidio a los combustibles y, este último en especial, fue la detonante de las protestas masivas, toda vez que nadie se había atrevido a quitar el subsidio a los combustibles, un costo político muy alto que contribuyó a acentuar la crisis que ya vivíamos en el país.

Con estos hechos la economía del Ecuador cerró un año con niveles de producción disminuidos, producto de la paralización del país, durante octubre, así como también, este hecho se ve reflejado en el comportamiento de las exportaciones no petroleras del país, las cuales hasta septiembre habían crecido en 520 millones de dólares, principalmente influenciadas por el buen desempeño de las exportaciones de camarón las cuales representan el 89%, de la misma manera todas las exportaciones tuvieron un mejor desempeño, un crecimiento del 3,1% frente a 2,9% de las importaciones.

La irregularidad evidenciada en la Balanza Comercial, es generada por el alto déficit de la balanza no petrolera la cual a septiembre del 2019 fue de -3.064,9 millones de dólares frente al mismo período en el 2018 que fue de -3.610,25 millones de dólares, (ver cuadro).



Fuente: Banco Central del Ecuador

El petróleo, este año se constituye nuevamente como el commodity más importante del país generando un superávit de 336,9 millones de dólares a septiembre del presente año, este

dato indica la dependencia económica de la producción de crudo. Cabe mencionar que desde inicios de año estas cifras se han mantenido al alza, siendo julio el mayor mes de aumento (479,2 millones de dólares).

La Inversión Extranjera Directa en el primer semestre de 2019 disminuyó en un 21% respecto al mismo período de 2018. La Inversión Extranjera Directa no ha podido ser mayor a 427 millones de dólares pese al acuerdo con el FMI, lo cual hubiese podido generar confianza en inversores foráneos; sin embargo, factores externos, así como internos (protestas sociales, falta de acuerdos, inflexibilidad laboral, e incertidumbre política e institucional) no han permitido el arribo de mayor cantidad de capitales extranjeros. En otro ámbito, el riesgo país se incrementa de 712 puntos en enero de 2019 a 763 en octubre del presente año como consecuencia de la inestabilidad política y social que vivió el país durante una semana, ocasionadas por las protestas sociales.

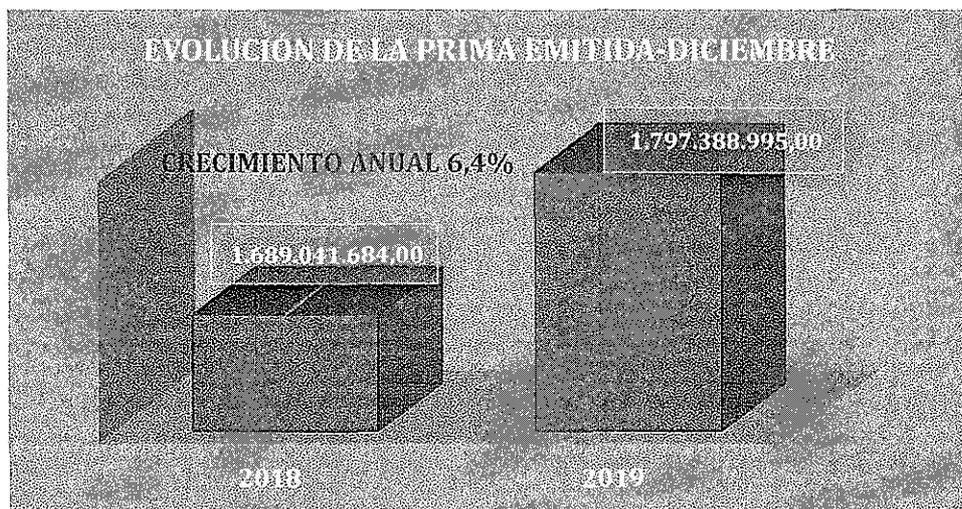
Vemos año a año, que medidas imperativas como la falta de llegar a acuerdos entre los sectores, la flexibilización laboral, la falta de acuerdos comerciales, se siguen postergando, porque privilegiamos el costo político frente a lo pragmático, lo cual nos vuelve pocos competitivos frente a nuestros países vecinos y a los de la región; por lo tanto, mientras el empleo no adecuado siga bordeando el 50% seguirá siendo uno de los principales problemas que tiene el país.

MERCADO ASEGURADOR. –

Durante el 2019 el sector asegurador, tuvo un crecimiento de las Primas Emitidas del orden del **6,4%** o **108 millones**, al pasar de **1.689 millones** de dólares en el 2018 a **1.797 millones** de dólares en el año 2019. El crecimiento contrasta frente a la economía ecuatoriana, misma que no creció. Este mayor volumen de primas se debe a dos factores importantes:

1. Incremento de la demanda del Sector Público, lo cual benefició a la aseguradora del Estado, Seguros Sucre que tuvo un incremento muy importante en primas y,
2. A las estrategias comerciales de diversificación que las compañías de seguros han desplegado para estrechar la brecha de aquella demanda insatisfecha, es decir cubrir a aquellas personas que no tenían acceso a seguros.

El cuadro que me permito compartir, refleja lo anotado:



Fuente: FEDESEG

Si analizamos más en detalle el crecimiento, de las Primas Emitidas, experimentado durante el 2019, podemos afirmar que el comportamiento del mercado no cambio mucho en relación al 2018, me refiero básicamente al hecho de que en el 2018 las primas por los seguros de personas, (vida, asistencia médica, accidentes personales), crecieron de manera importante y, por primera vez en la historia del mercado asegurador durante el 2019, el Seguro de Vida Colectivo se constituye en la principal fuente de ingresos del mercado, pasando a ser el ramo número uno dentro del Mix de Cartera.

Participación de la Prima Neta por Ramo		
	dic-19	dic-18
Ramos	%	%
Vida Colectivo	23,0%	22,6%
Vehículos	22,0%	23,7%
Incendio y Líneas Aliadas	13,9%	13,5%
Ramos Técnicos	8,7%	6,6%
Acc. Personales	5,1%	5,9%
Asistencia Médica	4,6%	4,8%
Resp. Civil	4,3%	4,4%
Fianzas	4,1%	4,7%
Transporte	3,4%	3,5%
Otros	11,1%	10,2%
TOTALES	100%	100%

Como podemos observar en el cuadro, el ramo de Vida Colectivo lidera el Mix de Cartera a diciembre del 2019 con el **23%** o **404.621** millones de dólares, frente a **401.404** millones de dólares del ramo de Vehículos o el **22%** de participación del mercado. Como Ustedes conocen, históricamente ha sido el ramo de Vehículos el de mayor participación en la producción de primas, la razón de este cambio se debe especialmente a que el ramo de Vehículos es muy susceptible a los vaivenes de la economía, es así que en el año **2019** se vendieron **132.208** unidades, frente a **137.615** unidades del **2018**, es decir **-5407** unidades o un **-3,92%** y, al hecho de que en todo tipo de crédito existe la obligación de contar con el Seguro de Vida Desgravamen.

Al cierre del año 2019, como vimos en el cuadro de Primas Emitidas, el mercado crece **6,4%** o algo más de **100** millones de dólares. Los cambios en el ranking de aseguradoras y las variaciones de las primas son normales, salvo el crecimiento experimentado por cuatro aseguradoras, los mismos que representan dos dígitos: Seguros Sucre **21,4%**, Aseguradora del Sur **20%**, Hispana **75,4%** y Sweden **15,8%**. Sólo el crecimiento de Seguros Sucre representa el **53%** de todo el mercado de seguros, sin ese crecimiento la variación sería de **3,6%**.

Adicionalmente, es importante anotar que la producción en un **84%**, **1.510** millones de dólares, se encuentra concentrada en 15 aseguradoras y el **16%** restante en otras 15 aseguradoras, frente a un **83%** y **17%** del 2018, respectivamente.

Seguros Sucre se mantiene como la líder del mercado, incrementando su primaje en un **21,4%** y su participación en el **18%**. Como Ustedes conocen, Sucre es la empresa del estado, y como tal se beneficia de la producción generada por los Créditos Hipotecarios de dos de los principales actores del sector, el BIESS y el Banco Pacifico. Seguros Equinoccial cede su

segundo puesto del 2018 frente CHUBB, empresa multinacional, muy activa en el segmento de personas y en banca seguros. Esta aseguradora tuvo un incremento en primas del 5,4% e incrementa su participación en el mercado al 9%.

El cuadro que comparto a continuación, refleja el comportamiento de la Prima Emitida por Aseguradora durante el 2019, frente a los resultados arrojados en el 2018, por las mismas compañías.

RANKING DE PRIMAS					
COMPAÑÍA	DICIEMBRE DEL 2018		% VAR.	DICIEMBRE DEL 2019	
Total del Mercado	1.689.042,00	100,0%	6,4%	1.797.281,00	100,0%
SEGUROS SUCRE	266.922,00	15,8%	21,4%	323.989,00	18,0%
CHUBB	153.453,00	9,1%	5,4%	161.709,00	9,0%
SEGUROS EQUINOCCIAL	157.520,00	9,3%	-3,4%	152.131,00	8,5%
SEGUROS PICHINCHA	137.330,00	8,1%	2,0%	140.034,00	7,8%
AIG	108.800,00	6,4%	7,9%	117.382,00	6,5%
ZURICH	109.781,00	6,5%	-3,1%	106.330,00	5,9%
EQUIVIDA	99.624,00	5,9%	5,4%	104.955,00	5,8%
ASEGURADORA DEL SUR	52.561,00	3,1%	20,0%	63.096,00	3,5%
MAPFRE ATLAS	63.773,00	3,8%	-3,5%	61.551,00	3,4%
HISPANA	29.390,00	1,7%	75,4%	51.557,00	2,9%
ECUASUIZA	52.046,00	3,1%	-4,9%	49.478,00	2,8%
SWEDEN	40.501,00	2,4%	15,8%	46.913,00	2,6%
UNIDOS	46.322,00	2,7%	-3,6%	44.645,00	2,5%
PAN AMERICAN LIFE	44.535,00	2,6%	-2,1%	43.602,00	2,4%
LATINA	41.384,00	2,5%	3,4%	42.798,00	2,4%
OTRAS ASEGURADORAS (15)	285.080,00	16,9%	0,7%	287.110,00	16,0%

En millones de dólares

Fuente: FEDESEG

El trabajo del mercado asegurador ha sido constante, siempre ha existido una marcada dependencia de las necesidades de asegurabilidad del sector público, de quien se nutre en gran porcentaje para mantener los niveles de suscripción de negocios. El 2019, no fue la excepción, ya que dicho sector demandó el aseguramiento de sus operaciones petroleras, ramo que fue uno de los más solicitados, reflejando un crecimiento importante dentro del Mix de Cartera de las aseguradoras, teniendo un crecimiento del 40,9% y una participación del 8,7% del total de la cartera. Otro ramo muy demandado constituye el ramo de Multiriesgo, el mismo que presentó un crecimiento muy importante al obtener 62,7% y una participación del 2,4%, de la misma manera los ramos de Seguro Marítimo y de Aviación, también incrementaron su volumen de primas y participación al obtener 51,2% y 51,4%, respectivamente y una participación del 2,1% y 1,8% en el mismo orden.

A continuación, comparto el cuadro de participación por Ramo de Seguros, más importantes:

PRIMA NETA EMITIDA POR RAMO					
RAMOS en millones de USD	Diciembre		Variación		Participación
	2018	2019	USD	%	%
Vida Colectivo	382	405	22	5,8%	23,0%
Vehículos	400	401	1	0,3%	22,3%
Incendio y Aliadas	229	251	22	9,6%	13,9%
Ramos Técnicos	111	157	45	40,9%	8,7%
Accidentes Personales	99	91	-8	-8,0%	5,1%
Asistencia Médica	80	82	2	2,2%	4,6%
Multiriesgo	27	44	17	62,7%	2,4%
Marítimo	26	39	13	51,2%	2,1%
Aviación	22	33	11	51,4%	1,8%
Otros Ramos	313	294	-19	-6,0%	16,4%

Si analizamos el cuadro expuesto, durante el 2019 se mantiene la tendencia de aseguramiento, ya que los ramos de Incendio, Vehículos, Vida Colectivo, Accidentes Personales y Asistencia Médica, pero en este año los Ramos Técnicos ocupan un sitial importante constituyéndose todo este grupo de ramos en los principales motores de la producción, alcanzando el **77%** del total de las Primas Netas Emitidas.

En conjunto, si sumamos la participación de los ramos de personas dentro del mix de cartera de las Primas Netas Emitidas del mercado, estos ramos se constituyen en los ramos más importantes de la cartera de seguros al alcanzar el **34%**.

A diferencia de los ramos antes mencionados, es necesario indicar que el ramo de Fianzas a pesar de la demanda de seguros del Sector Público, este ramo se ha contraído en virtud de la poca inversión pública en obras de infraestructura, por lo que la necesidad de emisión disminuyó, no así los Ramos Técnicos, que venían contraídos, pero en este año esta línea de negocio vinculado a la demanda de seguros del sector público, tuvo un repunte importante por los seguros petroleros del sector, teniendo un importante crecimiento en primas del orden del **40,9%** y una participación del **8,7%**.

Ramo como el de Incendio y Líneas Aliadas, muy ligado al sector de la construcción ha tenido un crecimiento por segundo año consecutivo del **22%** en relación al 2018, constituyéndose en el tercer ramo más importante del Mix de Cartera de negocios del sector. A diferencia de lo que aconteció en el año pasado, si bien la sobre oferta de reaseguros se mantiene, los reaseguradores empezaron a revisar las condiciones, no solamente de los contratos de reaseguros con las compañías de seguros, mismos que les permiten operar, sino también se incrementaron las tasas de los negocios facultativos, esto se debe principalmente a la alta siniestralidad producto de los eventos naturales producidos en todo el mundo. Así como también, es importante relieves que este ramo es altamente demandado ya que respaldan las operaciones de crédito del sector financiero al otorgar un Crédito Hipotecario.

En los últimos años, las ventas de vehículos se han visto incrementadas, no así en el **2019**, año en el cual se comercializaron **-5.407** unidades, con respecto al **2018**. Como les indicaba, este ramo particularmente está ligado a los cambios político económicos del país y, efectivamente los problemas de octubre pasado trajeron consecuencias para la economía y para las empresas en el largo plazo, inversiones que estaban por concretarse fueron canceladas y la confianza empresarial cayó fuertemente. Este motivo, trajo consigo una

disminución en el volumen de primas del ramo, al decaer un **0.3%** en relación al monto de primas; así como también su participación al cerrar con un **22,3%** en el **2018**.

Otro factor que impacta directamente en la suscripción del seguro de Vehículos, es la presencia en el segmento de crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, instituciones éstas que no solicitan un seguro, como requisito, para el otorgamiento del crédito.

Dentro del ranking de suscripción del ramo de Vehículos, Seguros Equinoccial continúa a la vanguardia, seguido por Zurich, a pesar de haber decrecido un **-9%**, manteniendo el segundo puesto del año anterior. Las compañías que más crecieron son AIG Metropolitana con el **20%**, seguida por Sweden con el **15%** y por Equinoccial **9%**. El **73%** de la producción de vehículos del mercado es manejado y controlado por 9 compañías.

El cuadro adjunto demuestra lo anotado:

RANKING DE PRIMAS NETAS EMITIDAS - VEHICULOS				
COMPAÑIAS	dic-18	dic-19	VARIACIÓN	PARTICIPACIÓN
EQUINOCCIAL	58.864.958	64.083.113	5.218.155	16%
ZURICH	51.417.910	46.576.400	-4.841.510	12%
SWEDEN	31.005.279	35.658.531	4.653.252	9%
AIG METROPOLITANA	25.570.487	30.646.408	5.075.921	8%
CHUBB	28.290.954	30.168.225	1.877.271	8%
SUCRE	28.949.737	24.065.988	-4.883.749	6%
ASEG. DEL SUR	24.823.044	23.409.083	-1.413.961	6%
LATINA SEGUROS	23.272.346	21.608.373	-1.663.973	5%
UNIDOS	21.423.756	18.773.015	-2.650.741	5%
OTROS SEGUROS (13)	106.597.436	106.509.753	-87.683	27%
TOTALES	400.215.907	401.498.889	1.282.982	100%

Fuente: FEDESEG

ACOSAUSTRO S. A., mejora la octava posición dentro del Ranking de Corredores del país en el 2018, al pasar de un **2,14%** de participación de mercado a **2,35%** de participación en el 2019, esto es **US\$ 195.000** más en ingresos por comisiones; sin embargo, del resultado hemos mantenido nuestra presencia en los principales canales, a los cuales hemos brindado capacitación y hemos optimizado la estrategia comercial.

El volumen de Ingresos por Comisiones de todos los corredores del país, alcanza los **178** millones de dólares, **-4,61%** en relación al 2018. Esta disminución obedece principalmente a la reducción del mercado en las ventas de vehículos. El monto de comisiones que mayor crecimiento reportó por ramo: Accidentes Personales **42%**, Salud **13%**.

El **47,3%** del mercado, es controlado por 10 Corredores al generar **84** millones en ingresos por Comisiones frente a **87** millones del 2018.

A continuación, el Ranking de los primeros 10 corredores del país cortado al 31 de diciembre del 2018, última información disponible:

RANKING POR COMISIONES DE CORREDORES 2019-2018

EMPRESA	DIC. 19	DIC. 19	DIC. 19	DIC. 18	DIC. 18	DIC. 18
	RANKING	VALOR COM.	% MERC.	RANKING	VALOR COM.	% MERC.
NOVAECUADOR	1	18.087,58	10,14%	1	19.673,73	10,52%
TECNISEGUROS	2	16.234,31	9,10%	2	15.971,62	8,54%
ASERTEC	3	10.587,84	5,93%	5	10.342,74	5,53%
EGUAPRIMAS	4	10.528,77	5,90%	3	11.197,12	5,99%
SERVISEGUROS	5	9.223,85	5,17%	4	10.755,72	5,75%
MULTIAPOYO	6	4.241,05	2,38%	7	4.103,34	2,19%
ACOSAUSTRO	7	4.195,32	2,35%	8	4.000,19	2,14%
KERIMASEG	8	3.862,85	2,16%	6	4.457,87	2,38%
AON RISK	9	3.841,30	2,15%	9	3.981,27	2,13%
Z. H. M.	10	3.587,38	2,01%	10	3.399,08	1,82%
TOTALES	10	84.390,25	47,3%	10	87.882,68	47,0%
TOTAL SISTEMA	356	178.444,91	100,0%	356	187.062,05	100,0%

En miles de dólares

FUENTE: Balances de las Compañías

ACOSAUSTRO S. A., mantiene esfuerzos para consolidar nuestra presencia en los principales concesionarios del país, con los cuales desde el pasado año mantenemos vigentes acuerdos comerciales que nos permiten interactuar con los clientes que llegan a cada establecimiento a adquirir un vehículo. Esto nos ha permitido incrementar la suscripción de negocios y con nuestro principal aliado comercial, Kia, hemos lanzado varias campañas para el desarrollo de nuevos negocios, con relativo éxito. Al final del año, lanzamos en conjunto el primer seguro customizable del mercado, esto es que el cliente escoge en función de su economía la cobertura que desea en su póliza. Esperamos que el producto sea bien recibido por los clientes y se consolide incrementando la producción de este ramo tan importante para la Compañía.

Los problemas económicos del presente año, no permitieron que se realicen las Ferias Automotrices muy acostumbradas para fortalecer la gestión comercial en la comercialización de vehículos, año tras año y, como lo indiqué anteriormente este sector fue impactado por la crisis del último trimestre del año.

No es desconocido por todos los miembros de esta Junta, la presencia de varios actores dentro de los Concesionarios, lo cual hace que la competencia en este segmento de mercado sea muy alta, el pago de la comisión manda significativamente a la hora de la suscripción del negocio, por lo que la optimización de este proceso es una tarea pendiente, debemos buscar la mejor alternativa para hacerlo, siempre manteniendo la premisa de que este tipo de gastos sean deducibles.

Nuestra presencia tanto en canales, cuanto con los clientes corporativos es importante, este acercamiento nos ha permitido fortalecer relaciones, hemos terminado la contratación de la póliza de Asistencia Médica para los empleados del Grupo, producto completo que se ajusta a todas las necesidades, este producto cuenta con una red bastante amplia de servicio, manteniendo una extensa oferta de prestadores médicos, centros hospitalarios, centros de imagen, farmacias, etc., a nivel nacional, al cual puede el empleado acudir en caso de emergencia o para recibir una prestación ambulatoria, esperamos que en el próximo año más empleados se unan a esta alternativa.

Vale mencionar que la competencia en canales es cada vez más difícil, es un mercado altamente competitivo, muy sensible al precio, durante el 2019 se redujeron las tasas de

riesgo, debido a la alta competencia, tanto para clientes de crédito, como CFC y Portcoll, cuanto para el segmento de compras de contado, en donde Acosaustro es muy activo, esto trajo consigo que, a pesar de haber suscrito un mayor número de vehículos en el 2019 en relación al año pasado, la prima fue menor. Es importante también señalar, que en dos años consecutivos la producción por número de unidades en el segmento de directos es mayor que la de CFC y Portcoll. El cuadro que me permito adjuntar detalla lo señalado:

PRODUCCIÓN VEHICULOS DIRECTOS			PRODUCCIÓN VEHICULOS CFC/PORTCOLL					
AÑO	PRIMA NETA	No. AUTOS	PRIMA NETA CFC	PRIMA NETA PORTCOLL	No. AUTOS CFC	No. AUTOS PORTCOLL	TOTAL CFC/PORT COLL	VARIACIÓN
2019	3.202,10	5206	6.023,07	684,25	3869	380	4249	957
2018	3.405,70	5062	6.229,14	1.735,67	2933	913	3846	1216
DIFERENCIA	203,60	144	-206,07	-1.051,42	936	-533	403	2173

Primas en miles de dólares

Si embargo de las decisiones políticas económicas del régimen, nuestra política de estar cerca de nuestros clientes surte efecto en el front del negocio, mas no a la hora de renovar el seguro, toda vez que la sistematización en esta área es de vital importancia; esta herramienta no la tenemos y, hemos sufrido las consecuencias de años de no estar haciendo las renovaciones de nuestra cartera.

El cuadro adjunto, resume las comisiones emitidas del ramo de Vehículos:

RESULTADO RENOVACIONES - 2019			
RAMO	REAL	PRESUPUESTO	%
VEHICULOS	371.669	1.384.601	27%
TOTALES	371.669	1.384.601	27%

Por el contrario, si consideramos todos los ramos en los cuales trabaja la Compañía, tenemos un resultado del **31%**.

El cuadro que me permito compartir con Ustedes, resume lo señalado:

RESULTADO RENOVACIONES - 2019			
RAMOS	REAL	PRESUPUESTO	%
TODOS LOS RAMOS	455.806	1.490.371	31%
TOTALES	455.806	1.490.371	31%

El resultado como lo pueden observar, está muy por debajo de lo planificado, la gestión de renovación, especialmente del ramo de vehículos, en este segmento es donde debemos concentrar todo nuestro esfuerzo, el trabajo con la base de datos de los clientes para actualizarla, enriquecerla y, de esta manera mejorar la contactabilidad de la misma e incrementar los porcentajes de renovación, no se ve reflejada en el porcentaje de renovación, la crisis económica del país va de la mano a la hora de tomar la decisión de renovar o no, razón por la cual esta tarea debe estar acompañada de una mejora sistemática

en el servicio, debemos exigirnos en cumplir y, si es del caso mejorar la expectativa del cliente.

La imagen de la Compañía depende de su servicio, el cliente juzga un servicio como un todo. La relación con los clientes no sólo depende del área de marketing. La gestión de nuestra fuerza de ventas y de reclamos también juega un papel importante en el servicio al cliente. La actitud, la formación y la comunicación de los ejecutivos influyen en la percepción del servicio prestado.

Con los avances tecnológicos tanto clientes y empresas tienen más oportunidad de estar comunicados entre sí, interactuar y conocer lo que el cliente piensa, opina o quiere, es vital para mantener una cercanía y mejorar su experiencia con nosotros.

Esta orientación al servicio, debe estar acompañada también de una herramienta fundamental, un CRM, este instrumento nos permite medir en todo instante los momentos de verdad que tenemos con el cliente, sólo así estaremos construyendo una relación duradera que nos permita mejorar las ratios de renovación.

Nuestra gestión de directos durante el 2019, tuvo un pequeño repunte en el orden del 5%, al pasar de **US\$ 5'159** en el 2018 a **US\$ 5'401** en el 2019, así como también considerando la gestión global de la empresa nos permitió recuperar un escalón o posición en el Ranking de Corredores al pasar del **8vo lugar** en el 2018 al **7mo** puesto en el 2019, y, representado el **26%** del total de nuestra cartera de negocios. Seguimos trabajando para que este portafolio se incremente año a año.

El 2020 para el sector asegurador ecuatoriano, constituye un año de retos, toda vez que deberá adaptarse a las nuevas circunstancias de cómo están cambiando las expectativas de los clientes, como la facilidad de acceso a la información o el empoderamiento del cliente, hay que cambiar la óptica para pasar a una visión de conjunto, hay que estar cerca de los clientes. Analizar los distintos escenarios donde se dan las interacciones y observar los patrones de comportamiento de cada cliente.

El incremento en el uso de las redes sociales ha favorecido la aparición de un cliente más activo y sofisticado que valora la inmediatez, la sencillez y la accesibilidad para buscar y encontrar siempre infinitas y cada vez más innovadoras opciones. Es un cliente que disfruta del uso de bienes sin adquirirlos, que aporta opiniones y confía en la de otros para tomar decisiones. Esto ha motivado un cambio en la forma de entender el negocio en el sentido que hay que acercarse a un cliente diferente.

Para la mayoría de los clientes, las expectativas tienen poco que ver con el efecto sorpresa y mucho con la calidad del servicio, el conocimiento del producto y, sobre todo, la continuidad en todas las interacciones, todos los canales. De hecho, muchas de las insatisfacciones de los clientes están relacionadas con esta ruptura de continuidad en el trato, el conocimiento y en la prestación de servicios.

Hoy más que nunca debemos trabajar en: **compra-relación-uso-renovación.**

ÁREA FINANCIERA. –

El estado de Situación Financiera al 31 de diciembre del 2019, presenta un Activo Total de **USD 2'723.M** con un decremento de dos puntos porcentuales en relación al año 2018, esta

disminución del Activo se debe principalmente a la variación de las Cuentas por Cobrar, la misma que refleja una buena gestión de cobranzas en el año 2019.

**BALANCE GENERAL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

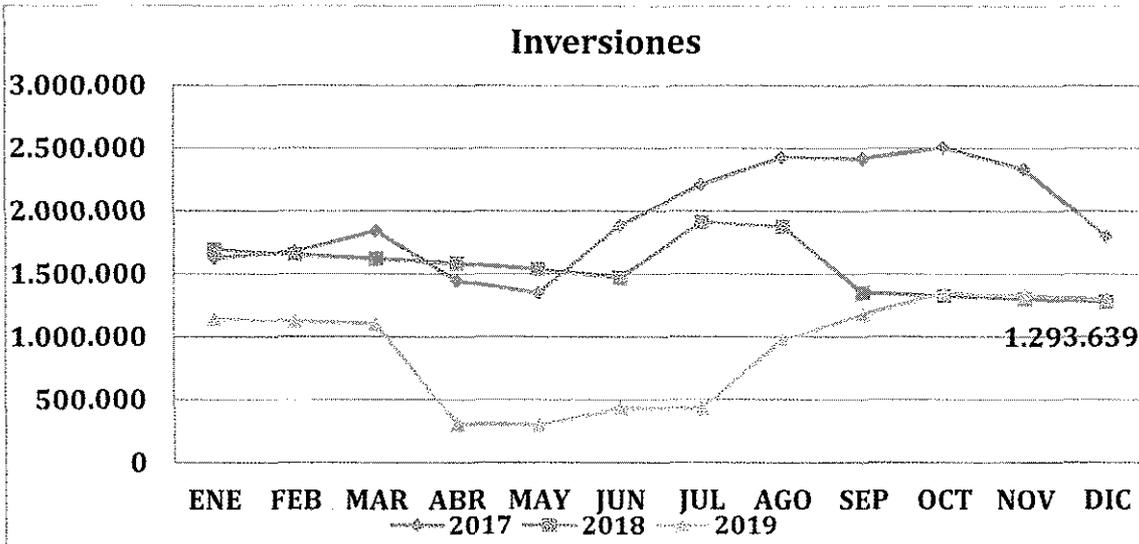
ACTIVO	2019	2018	VARIACIÓN	
			USD	%
ACTIVO CORRIENTE	2.553.758	3.015.657	-461.899	-15%
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	2.858	32.624	-29.766	-91%
Activos Financieros Disponibles para la Venta	1.293.639	1.276.228	17.411	1%
Cuentas por Cobrar Comerciales	1.010.365	1.490.785	-480.420	-32%
Servicios y otros Pagos Anticipados	116.125	95.126	20.998	22%
Otras Cuentas por cobrar	5.311	5.034	277	6%
Impuestos Corrientes	125.460	115.859	9.601	8%
ACTIVO NO CORRIENTE	169.764	71.042	98.722	139%
Muebles, Equipos - Depreciación	22.215	31.427	-9.212	-29%
Inversiones en Asociadas	10.935	11.815	-881	-7%
Activos Intangibles	8.746	16.191	-7.446	-46%
Impuestos Diferidos	20.114	11.607	8.506	73%
Activos arrendamiento financiero	107.754	-	107.754	100%
TOTAL ACTIVO	2.723.522	3.086.698	-363.177	-12%

PASIVO Y PATRIMONIO	2019	2018	VARIACIÓN	
			USD	%
PASIVO CORRIENTE	935.796	1.305.166	-369.370	-28%
Cuentas por Pagar Comerciales	262.596	621.592	-358.996	-58%
Impuestos Corrientes	427.210	414.683	12.527	3%
Beneficios a los Empleados	245.990	268.892	-22.902	-9%
PASIVO NO CORRIENTE	509.854	380.765	129.089	34%
Impuestos Diferidos	10.439	13.780	-3.341	-24%
Beneficios a los Empleados	166.109	140.021	26.088	19%
Ingresos Diferidos	221.146	226.964	-5.818	-3%
Pasivos Arrendamiento Financiero	112.160	-	112.160	100%
TOTAL PASIVO	1.445.650	1.685.931	-240.281	-14%
Capital	165.034	165.034	-	0%
Reservas Legales	326.699	326.699	-	0%
Resultados Acumulados	86.311	51.241	35.071	68%
Resultado del Ejercicio	699.828	857.793	-157.966	-18%
TOTAL PATRIMONIO	1.277.872	1.400.766	-122.895	-9%
TOTAL PASIVO PATRIMONIO	2.723.522	3.086.698	-363.176	-12%

La composición de los Activos Corrientes, tiene su mayor aporte por las Cuentas por Cobrar que ascienden a **US\$ 1'010M** y por las Inversiones de la Compañía **US\$ 1'293.M**, un **32%** menos y un **1%** más en relación al 2018, respectivamente.

Durante el ejercicio 2019, el mayor nivel de inversiones se presenta en el mes de octubre con un monto de **USD 1'346M**, disminuyendo en los siguientes meses ya que no hubo inversiones significativas hasta finalizar el año con **USD 1'293M**.

La evolución mensual de las inversiones de los 3 últimos años se presenta en el siguiente gráfico.



El Pasivo Corriente de la Compañía al 31 de diciembre del 2019 asciende a **US\$ 935.**, un **28%** menos en relación al 2018, el Patrimonio a **US\$ 1'277M** considerándose en este rubro la Utilidad del Ejercicio de **US\$ 699.828** después de Impuesto a la Renta (**US\$ 376.158**); Participación Trabajadores (**US\$ 187.789**); Impuesto a la Renta Diferido (**US\$ 2.872**) y de los Ingresos por Impuesto a la Renta Diferido (**US\$ 8.975**).

El total de las cuentas por cobrar facturadas de comisiones asciende a **US\$ 459.345**, correspondiendo el **86%** de esta cartera a Seguros Unidos con una cifra de **US\$ 396.681**. Los valores por vencer al 31 de diciembre del 2019, ascienden a **US\$ 353.960**. Del cuadro de Antigüedad de Cartera que más adelante comparto, se desprende que existen valores correspondientes a las Compañías de Seguros en liquidación, por un monto de **USD 58.025**, estos valores si bien se encuentran debidamente provisionados y castigados van a hacer difícil su recuperación, debido a la falta de liquidez de dichas empresas, esta administración ha desplegado todas las acciones necesarias tendientes a esta recuperación, pero ha sido infructuoso.

La antigüedad de cartera se presenta el siguiente cuadro:

ANTIGÜEDAD DE CARTERA - FACTURADO A DICIEMBRE 2019						
ASEGURADORAS	Cuentas por cobrar	X Vencer	1-30 Días	61 - 90	+ 1 Año	
SEGUROS UNIDOS S.A.	396.681	350.120	40.995	5.567	-	
CENTRO SEGUROS CENSEG S.A.	30.373	-	-	-	30.373	
BOLIVAR COMPAÑIA DE SEGUROS	18.217	-	-	-	18.217	
COOPSEGUROS	9.435	-	-	-	9.435	
AIG METROPOLITANA CIA DE SEGUROS	2.806	2.806	-	-	-	
OTRAS ASEGURADORAS	1.832	1.034	798	-	-	
TOTAL GENERAL	459.345	353.960	41.793	5.567	58.025	

El Estado de Resultados de la Compañía, muestra un ingreso total de comisiones por **US\$ 4'195M** frente a un ingreso en el 2018 por **US\$ 4'125M**, es decir un **2%** más. Este pequeño crecimiento demuestra una mejor gestión, pero no suficiente todavía para que el ingreso sea mayor y Acosaustro mejore su posición en el Ranking de Corredores; así como también por la falta de pago a tiempo de las primas por parte de los clientes.

Los Gastos Operacionales de la compañía, reflejan un crecimiento del orden del **3%**, los cuales ascienden a **US\$ 3'200M** en el 2019 frente a **US\$ 3'170M** del pasado año.

Este incremento se debe específicamente a los negocios generados con CFC en el tema de asesoría y a las consultorías efectuadas con los concesionarios que van relacionados directamente con el ingreso de la empresa. En el tema de empresas relacionadas registramos Gastos por Servicios Administrativos y Asesoría con CFC y Ecoilpet, por **US\$ 694.139,88**, valor que nos ha generado un mayor pago de impuesto a la renta debido a que los gastos con empresas relacionadas no deben superar el 20% de la base imponible. En el ejercicio 2019 la base imponible fue de **US\$ 1'784.280,11**. Si aplicamos este porcentaje al valor de la Base Imponible, obtenemos un resultado **US\$ 356.856,02**. Como se puede apreciar el Gasto con Empresas Relacionadas supera este valor en **US\$ 337.283,86**, por lo que nos genera la obligación de pagar un Impuesto a la Renta por este concepto de **US\$ 88.881,04**.

ESTADO DE RESULTADOS AL 31 DE DICIEMBRE 2019				
INGRESOS	2019	2018	VARIACIÓN 19-18	
			USD.	%
Comisiones	4.195.323	4.125.413	69.911	2%
TOTAL INGRESOS OPERACIONALES	4.195.323	4.125.413	69.911	2%
GASTOS OPERACIONALES	2019	2018	VARIACIÓN 19-18	
			USD.	%
Gastos de Personal	1.384.029	1.393.393	(9.365)	-1%
Servicio de Consultorías	444.421	365.307	79.114	22%
Servicios Administrativos	308.828	313.330	(4.502)	-1%
Asesoría de Negocios	493.933	447.755	46.178	10%
Compra de Papeles	101.893	144.070	(42.177)	-29%
Honorarios	153.375	126.964	26.411	21%
Impuestos y Contribuciones	75.398	64.968	10.431	16%
Arriendos	-	59.439	(59.439)	-100%
Viáticos y Gastos de Viaje	17.691	31.379	(13.688)	-44%
Call Center	-	25.255	(25.255)	-100%
Seguros de bienes	24.312	24.586	(273)	-1%
Varios Administrativos	634	22.660	(22.025)	-97%
Papelaría y Suministros	11.014	9.950	1.064	11%
Publicaciones y Propaganda (Marketing)	28.858	43.189	(14.332)	-33%
Otros gastos administrativos	156.045	98.735	57.310	58%
TOTAL GASTOS	3.200.432	3.170.981	29.451	1%
UTILIDAD OPERACIONAL	994.891	954.432	40.459	4%
OTROS INGRESOS Y GASTOS	2019	2018	VARIACIÓN 19-18	
			USD.	%
(-) Gastos Financieros	12.881	1.718	11.163	650%
(-) Otros egresos	147.615	83.994	63.621	76%
(+) Otros Ingresos	229.741	339.964	(110.223)	-32%
TOTAL	69.246	254.253	(185.007)	-73%
UTILIDAD ANTES DE P.T.E.I.R	1.064.137	1.208.685	(144.547)	-12%
(-) IMPUESTO A LA RENTA	(376.158)	(375.012)	(1.146)	0%
(-)IMPUESTO A LA RENTA DIFERIDO	2.872	(20.192)	23.065	-114%
(+)INGRESOS IMPTO A LA RENTA DIFERIDO	8.975	44.313	(35.337)	-80%
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	699.828	857.793	(157.966)	-18%

INDICES FINANCIEROS	2019	2018
LIQUIDEZ	2,73	2,31
CAPITAL DEL TRABAJO	1.617.962	1.710.491
ROA	26%	28%
ROE	55%	61%

PRESUPUESTO 2019.-

Las cifras proyectadas para el año 2019, indican un crecimiento de los Ingresos, pasando de **US\$ 4'465M** en el 2018 a **US\$ 6'535M** en el 2019, con un **46%** de incremento, la Utilidad presenta un crecimiento del orden del **162%** pasando de **US\$ 925.674** en el 2018 a **US\$ 2'425M** en el 2019.

Para el cumplimiento del presupuesto, hemos previsto desarrollar a más de los negocios Masivos, fortalecer el segmento de Corporativos y la línea de negocios Individuales. Los crecimientos más importantes del presupuesto se dan en vehículos directos y en negocios nuevos con un agresivo **194%** y **139%**, respectivamente, así como fortificar la gestión de renovación de las pólizas con la participación del Call Center. Estos incrementos obedecen a la optimización en la suscripción de seguros a través de las tres líneas de negocios anotadas, y a la incursión de negocios masivos utilizando las bases de datos de clientes que mantenemos, en función de la estrategia de marketing seleccionada.

ACOSAUSTRO - PRESUPUESTO 2019

Resumen Ejecutivo	PRESUPUESTO	REAL	INCR. 2019 - 2018	
	2019	2018	MILES	%
INGRESOS	6.535.534	4.465.376	2.070.158	46%
Comisiones	6.223.534	3.999.914	2.223.621	56%
Corporativos	1.232.580	1.032.461	200.119	19%
Vehículos Directos	2.527.297	859.098	1.668.199	194%
Negocios Nuevos	1.521.694	637.865	883.829	139%
Renovaciones	1.005.604	221.233	784.370	355%
Vehículos Masivos	2.707.047	2.108.354	598.693	28%
Negocios Nuevos	2.102.120	2.061.213	40.906	2%
Renovaciones	604.927	47.141	557.786	1183%
Masivos Personas	84.165	-	84.165	0%
GASTOS	4.110.162	3.539.702	570.460	16%
Personal	1.576.747	1.208.446	368.301	30%
Administración	2.478.615	1.929.513	549.102	28%
Otros	54.800	401.743	-346.943	-86%
UTILIDAD	2.425.373	925.674	1.499.698	162%

SISTEMAS. -

Como lo indicaba en acápite anteriores, la forma de hacer los negocios está cambiando, nos enfrentamos a un cliente distinto, de allí la importancia de contar con herramientas que nos permitan estar cerca del cliente, hacer un seguimiento más oportuno y adecuado de los negocios por lo que este trabajo no puede hacerse de manera manual, es imprescindible migrar hacia un CRM, "Gestión de las Relaciones con los Clientes". Esta herramienta está orientada a gestionar tres áreas básicas: la gestión comercial, el marketing y el servicio postventa o de atención al cliente, lo cual nos permite mantener una completa comunicación con los clientes en un mismo sitio y accesible para toda la organización.

Una solución CRM permite dirigir y gestionar de forma más sencilla las campañas de captación de clientes y de fidelización. Gracias al CRM se puede controlar el conjunto de

modo al utilizar esta herramienta se pueden hacer mejores segmentaciones, y disponer de la información para un servicio de atención al cliente y postventa de nivel superior. Su inversión no es onerosa, requiere un pago inicial y un costo mensual por usuario.

AREA DE RECLAMOS. -

Durante el 2019, el Departamento de Reclamos ha atendido un total de **3357** reclamos. Quito es la ciudad con mayor número de reclamos, con un total de **959** reclamos que constituyen el **29%**, del total, Cuenca es la segunda plaza donde más reclamos se han presentado, **797**, lo cual representa el **24%** del total de reclamos. Los reclamos están distribuidos por ciudad de la siguiente manera:

RESUMEN POR CIUDAD RECLAMOS 2019								
CIUDAD	PAGADOS	MONTO PAGADO	PENDIENTES	MONTO PENDIENTES	CERRADOS	NEGADOS	TOTAL RECLAMOS	TOTAL GENERAL
QUITO	524	1.535.360	294	1.299.463	137	4	959	2.834.823
GUAYAQUIL	369	1.286.328	120	411.246	26	2	517	1.697.574
CUENCA	348	1.058.098	252	1.175.769	194	3	797	2.233.868
MANTA	256	829.488	37	161.305	19	0	312	990.793
AMBATO	113	287.254	30	88.204	9	2	154	375.458
RIOBAMBA	117	702.778	33	134.147	2	2	154	836.925
SANTO DOMINGO	77	355.451	59	211.426	7	0	143	566.877
MACHALA	191	560.135	28	223.603	31	1	251	783.738
LOJA	57	147.138	11	28.824	2	0	70	175.962
TOTAL	2052	6.762.031	864	3.733.987	427	14	3357	10.496.018

Del cuadro anterior se desprende que el **77%** de los reclamos presentados, se han atendido en las principales ciudades del país, el **33%** restante se encuentran dispersos en el resto de ciudades. Del total de **3.357** siniestros presentados, **2052** reclamos se encuentran pagados, con un monto de **US\$ 6'762.031**, equivalente al **64%**.

El **26%** de los siniestros, son reclamos pendientes con un monto de **US\$ 3'733M**, el **13%** constituyen reclamos cerrados y el **0,41%** restante corresponde a reclamos negados, por no tener cobertura.

A continuación, detallamos un resumen por ramo del número de reclamos reportados y atendidos por este Departamento:

RESUMEN POR RAMO RECLAMOS 2019								
RAMO	PAGADOS	MONTO PAGADO	PENDIENTES	MONTO PENDIENTES	CERRADOS	NEGADOS	TOTAL RECLAMOS	TOTAL GENERAL
VEHICULOS	1728	5.472.578,68	566	1.952.195,35	208	11	2513	7.424.774,03
VIDA	33	413.228,14	9	165.868,18	0	0	42	579.096,32
TRANSPORTE	147	482.553,61	114	281.037,11	124	0	385	763.590,72
MULTIRIESGO	117	330.755,35	108	781.102,98	45	3	273	1.111.858,33
OTROS RAMOS	27	62.914,89	67	553.783,78	50	0	144	616.698,67
TOTAL	2052	6.762.030,67	864	3.733.987,40	427	14	3357	10.496.018,07

Como se puede apreciar el mayor número de reclamos atendidos corresponde al ramo de vehículos con **2513** frente a **2185** siniestros del 2018, es decir un **31%** más. Dentro del mix de cartera de reclamos, Vehículos constituye el **75%** del total de la cartera, de estos **1728** reclamos están pagados y liquidados, es decir el **69%**. Los restantes reclamos, según el número de eventos, corresponden a los ramos de Transporte, Multiriesgo y Vida en ese orden.

AREA LEGAL. -

Durante el 2019, la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, emitió las resoluciones Nos. SCVS-INC-DNCDN-2019-0014 y SCVS-INC-DNCDN-2019-0015, publicadas en el Registro Oficial, del 30 de octubre, a través de las cuales se obliga a que todos los corredores del país deban contratar los servicios de un Auditor Externo, así como también, a todas las Agencias Asesoras Productoras de Seguros se les declaraba entidades de Interés Público. Esta obligación recae para todas las Agencias Asesoras Productoras de Seguros con patrimonios superiores a US\$ 500.000.

Con el objeto de incrementar las posibilidades de negocio para la Compañía, solicito a la Junta General Ordinaria de Accionistas, nos permita modificar y ampliar el objeto social de la Compañía para que podamos recibir comisiones por servicios de Asistencia, servicio que es provisto por empresas que dan atención a los clientes que se aseguran con las empresas de seguros.

DISTRIBUCION UTILIDADES AÑO 2019.-

En función de los resultados obtenidos, la Administración pone a consideración de la Junta General Ordinaria de Accionistas, la distribución de utilidades obtenidas en el ejercicio económico del 2019, las mismas que ascienden a **US\$ 736.669,77**, después de participación trabajadores e impuesto a la renta. Este valor incorpora la utilidad de los Impuestos Diferidos de años anteriores, equivalente a **US\$ 36.842,26**. La administración plantea la repartición del total de las mismas a los Accionistas.

La repartición señalada, se distribuye a los Accionistas de la empresa, en base al porcentaje de su participación accionarial:

ACCIONISTAS	% PART.	UTILIDAD
ALMACENES JUAN ELJURI	51,00%	375.701,58
CERÁMICA RIALTO S.A.	15,60%	114.920,48
RAMON YU LEE	10,00%	73.666,98
CERÁMICA ANDINA C.A.	7,80%	57.460,24
KERÁMIKOS S.A.	7,80%	57.460,24
EGUATORIANA DE CERÁMICA	7,80%	57.460,24
TOTAL	100,00%	736.669,77

Hago propicia la ocasión para expresar mi agradecimiento a los Accionistas por la confianza depositada en la Administración y en todos quienes hacemos ACOSAUSTRO S.A.

Atentamente,



Edgar Enderica Ortega
Gerente General
ACOSAUSTRO S. A.