

Informe del Presidente Ejecutivo a la Junta General de Accionistas

Señores accionistas, presento a ustedes el Informe de las actividades que desarrollo Tecniseguros S.A., Agencia Asesora Productora de Seguros, durante el ejercicio económico 2017:

Entorno Económico y Político

El 2017 fue un año especial marcado por varios temas de orden económico y político que resulta interesante tenerlos en cuenta antes de mirar la información de resultados y gestión de la compañía. De manera general comparto con ustedes algunos puntos importantes:

- En el 2017 se dio un ligero repunte de la economía frente a lo vivido en los años 2015 y 2016
- El nivel de endeudamiento de la economía alcanzó el 46.2% del PIB y ascendió a 46.6 miles de millones de dólares.
- El precio del petróleo cerró en 56 dólares por barril y había partido de un nivel de 46 dólares por barril hacia el fin del año 2016.
- El nivel de demanda fue similar al 2016 a niveles bajos, con poco circulante en la economía lo que nos llevó a una inflación de -0.20% al finalizar el año 2017.
- El riesgo país cerró en 470 puntos que es un valor por encima del promedio en América Latina.
- Se puede resumir que la economía ecuatoriana presenta desequilibrios fiscales, pérdida de competitividad externa, altos costos internos y falta de pleno empleo; todo esto afecta la demanda interna e incrementa la presión social.

No quisiera dejar pasar la oportunidad para mencionar también de manera resumida que nos ha dejado la década de Gobierno del anterior Presidente de la República:

- Un sector privado claramente afectado por las decisiones tomadas por el gobierno.
- Una sociedad frustrada que observó como se desperdiciaron los recursos provenientes de la bonanza que se vivió al haber contado con los precios de petróleo más altos de la historia. Recursos que se usaron en un gasto público desproporcionado y disfrazado de inversión pública.
- Un Gobierno acostumbrado a financiarse a través del sector privado y la población con el establecimiento de impuestos (impuesto a la renta, anticipo mínimo, IVA, salida de divisas), aranceles, cuotas, uso de fondos del IESS.
- Un país dolido por los niveles de corrupción, desinformación, abuso de poder y pérdida de independencia de las diferentes funciones del Estado.

Ingresos de la Operación

En 2017 alcanzamos 16.0 millones de dólares de comisiones brutas y generamos 1.2 millones de dólares de utilidad neta.

En el siguiente cuadro se resumen las cifras principales relacionadas a nuestros ingresos de operación y su efecto en la utilidad neta:

Facturación, Recaudos, Ingresos Netos, Utilidad Neta (miles de dólares)

	PRESUPUESTO	2.017	% CUMPL.	2.016	% INCR.
Facturación	124.996	112.724	90%	111.068	1%
Recaudos	122.638	112.258	92%	123.495	-9%
Comisión Bruta	16.895	15.958	94%	14.936	7%
Ingresos netos	16.464	15.381	93%	14.641	5%
Utilidad Neta	2.056	1.157	56%	1.466	-21%

Gastos de Operación

A continuación, se presenta un cuadro que resume los resultados de gastos en cifras:

Gastos de Operación (Miles de dólares)

	PRESUPUESTO	2.017	% CUMPL.	2.016	% INCR.
Gastos de Personal	9.312	9.254	99%	8.415	10%
Gastos Generales	4.095	4.132	100%	3.872	7%
Gastos Totales	13.407	13.387	100%	12.287	9%

El 2017 fue un año en el que debimos tomar algunas medidas de ajuste para mejorar nuestro nivel de eficiencia operativa. A partir del mes de agosto luego de un profundo análisis, apoyados por accionistas y directores, se procedió a la desvinculación de personal generando una incidencia importante en el gasto. Salieron 61 empleados y se generó un impacto de aproximadamente 578 mil dólares.

Es merecido en este punto expresar un agradecimiento especial a algunas personas que se desvincularon de la compañía y que fueron gestores del liderazgo de Tecniseguros, ahora continuarán apoyándonos desde otro ámbito en nuestro caminar hacia nuevos días. Me refiero específicamente a Fernando Ruales, Alba Espín, Ernesto Holguín, Ana Lucía Hernández y Karla Burbano de Lara.

Resultados de la Operación

Las utilidades netas del año fueron de US\$ 1.157 mil es decir un 44% por debajo de lo presupuestado (US\$ 2.056 mil) e inferiores en un 21% a lo realizado en el año 2016 (US\$ 1.466 mil). El ingreso neto no alcanzó lo presupuestado. La rentabilidad neta fue del 7.5%, frente a un presupuesto del 12.5% y a un 10% en el año 2016. Cabe señalar que los resultados presentados están elaborados en función de las Normas Internacionales de Información Financiera las cuales fueron implementadas en la compañía en el año 2017.

Mercado y Competencia

El mercado de seguros para el 2017 cerró en 1.631 millones de dólares frente a 1.618 millones de dólares del 2016, lo que representa un crecimiento del 0.81% pero sin alcanzar los niveles del 2015 de 1.665 millones de dólares. El 50% del mercado está concentrado en las cinco aseguradoras más grandes por producción que son Seguros Sucre, Seguros Equinoccial, Chubb Seguros, Seguros del Pichincha y QBE Seguros.

En el año 2017 las 10 principales aseguradoras en orden de producción de comisiones para Tecniseguros fueron: Seguros Equinoccial 21.5%; BMI 12.8%; AIG Metropolitana 8.7%; Ecuatoriano Suiza 7.6%; Equivida 7.6%; Chubb Seguros 6.4%; QBE Seguros 5.8%; Salud S.A. 4.0%; Humana 3.7%; Mapfre 3.1%.

Por otra parte, los ramos en los cuales está concentrado más del 80% de la producción de primas de Tecniseguros son Vida y Asistencia Médica 36.6%; Vehículos 18.8%; Incendio 17.6%; Transporte 5.6%; Responsabilidad Civil 4.1%.

El mercado de Asesores de Seguros no ha presentado movimientos importantes de fusión, crecimiento o cambios en su modelo de negocio. El volumen de comisiones reportadas a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros para el 2016 fue de 172.080 miles de dólares frente a 172.925 miles de

dólares del 2015. Conocemos la intención de NOVA de posicionarse como NOVA Latinoamérica para el 2018.

La información de última publicación del organismo de control en cuanto a comisiones recibidas por asesores productores de seguros es con corte al año 2016 y se presenta a continuación:

Ranking	Asesor de seguros	2015	2016	% Participación
1	NOVAECUADOR S.A.	23.793	20.059	11.7
2	TECNISEGUROS S.A.	15.215	15.911	9.3
3	SERVISEGUROS S.A.	5.731	9.512	5.5
4	ECUAPRIMAS CIA. LTDA.	8.621	8.966	5.2
5	ASERTEC S.A.	8.257	8.467	4.9
6	ACOSAUSTRO S.A.	4.534	3.996	2.3
7	ALAMO S.A.	4.310	3.731	2.2
8	RAUL COKA BARRIGA CIA. LTDA.	3.880	3.610	2.1
9	AON RISK SERVICES ECUADOR S.A.	4.076	3.548	2.1
10	Z.H.M. ZULOAGA, HIDALGO & MAQUILON	3.393	3.523	2.1

Gestión de las ciudades

Con la reducción de personal que se mencionó al iniciar este informe se modificó también nuestra orientación de trabajo en las ciudades. Fundamentalmente, se efectuaron reducciones en Ambato, Santo Domingo y Manta. A continuación, se presentan en resumen los resultados en las ciudades y por segmento:

Resumen Gestión Ciudades (miles de dólares)

Ciudad	Ingresos Netos	%	Comisiones	Ventas	%	Comisiones	Renovación	%
Quito	9.781	63.6%	2.476	61.2%	6.719	61.5%		
Guayaquil	3.159	20.5%	948	23.4%	2.370	21.7%		
Cuenca	1.450	9.4%	202	5.0%	1.245	11.4%		
Ambato	497	3.2%	182	4.5%	301	2.8%		
Manta	363	2.4%	190	4.7%	219	2.0%		
Santo Domingo	131	0.8%	51	1.3%	72	0.7%		
TOTAL	15,381	100%	4,048	100%	10,925	100%		

Gestión por Segmento

Resumen Gestión Segmentos (miles de dólares)

Ciudad	Ingresos Netos	%	Comisiones	Ventas	%	Renovación	Comisiones	%
Patrimoniales	5,382	35.0%	1,071	26.5%	3,922	35.9%		
VAM	5,370	34.9%	1,089	26.9%	4,226	38.7%		
Masivos	3,308	21.5%	1,415	35.0%	2,238	20.5%		
Fianzas y Pymes	1,321	8.6%	473	11.7%	540	4.9%		
TOTAL	15,381	100%	4,048	100%	10,925	100%		

Patrimoniales

El segmento de patrimoniales continúa siendo el de mayor aportación al negocio y de la misma manera el segmento en donde la competencia concentra sus esfuerzos para atacar la cartera de Tecniseguros. En el 2017 sin embargo, tuvimos importantes cuentas ganadas entre las que podemos mencionar Ecuacorriente, Difare, Procarsa, DPWorld Posorja, Cabify, EMAPAA, Quimpac, Impordenim.

Vale mencionar que hacia los últimos días del año ganamos la cuenta de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador por los próximos 3 años (2018 a 2020). Tenemos altas expectativas de lo que esta cuenta puede significar para los segmentos de patrimoniales, masivos y sobre todo para Vida y Asistencia Médica.

Vida y Asistencia Médica

En este segmento nos desarrollamos en un entorno poco claro, marcado por la incertidumbre permanente respecto de los cambios legales y regulatorios. La Ley de regulación de las empresas de medicina prepagada aprobada en octubre de 2016, tiene aún reglamentos inconclusos y dificultades para su aplicación, dejando abierta una serie de inquietudes respecto del impacto de los cobros por parte del IESS a las compañías de medicina prepagada. Al momento estamos a la expectativa de definiciones sobre la aplicabilidad de la Ley y la aprobación del nuevo Código Orgánico de la Salud.

La gestión de todo el equipo de este segmento ha sido extraordinaria pues han debido responder a un entorno legal difícil cambios importantes por salida de personal, fusión de unidades, incorporación de vida individual a partir del primer trimestre.

Entre las cuentas más importantes ganadas en el 2017 puedo mencionar Banco Internacional, Academia Cotopaxi, Gisis, Flacso, Alcatei, Shaya, Hoteles Decameron, Unilever, Ecuacorrente, Impordenim.

Masivos

El segmento de masivos fue uno de los más golpeados con la situación general del país. La disminución de circulante, la baja en el nivel de demanda en la economía, las restricciones vía aranceles y cupos que estuvieron vigentes en parte del año afectaron a este segmento. La reacción de los participantes en el mercado se dio por la vía de baja en la intención de renovación, baja en el precio de los vehículos al no existir demanda y posteriormente baja en la tasa de las aseguradoras tratando de sostener el negocio con sus clientes individuales. Por otra parte, en este segmento perdimos el negocio con la Cooperativa 29 de Octubre al finalizar el primer semestre del año.

La reacción del equipo comercial se enfocó en utilizar más herramientas para anticipar renovaciones, mejorar opciones para los clientes y brindar servicios oportunos y efectivos en los siniestros.

Fianzas, Seguro de Crédito y PYMES

La economía del país también afectó a este segmento a partir del 2016 y con mayor fuerza en el 2017. Los momentos de elecciones, así como la instauración de un nuevo Gobierno con problemas de liquidez y con la necesidad de controlar el gasto público hicieron que entre otros el sector de la construcción se vea disminuido en cuanto a negocios relacionados a la inversión del sector público. Por otra parte, la Ley de Plusvalía desde su apareamiento quitó interés en la construcción privada. Todo lo mencionado en conjunto afectó al ramo de fianzas fundamentalmente.

Departamento de Innovación, Calidad y Tecnología

El año 2017 fue un año de mucha concentración y desarrollo de temas ligados a tecnología, innovación, desarrollo de experiencia con el cliente. El año 2016 hablamos anunciado varios cambios y el enfoque que empezáramos a aplicar en el 2017. A continuación, comparto los hitos más importantes del trabajo desarrollado y que continuará para el año 2018.

- Los proyectos tácticos de TI se han concluido en su totalidad.
- En cuanto a los proyectos de arquitectura de TI que están en etapa de desarrollo son mejoramiento de datos y consultas, implementación de Gobierno y estructura de TI.

- De los proyectos estratégicos definidos en el 2015 con el apoyo de Azurian a través de un Plan Estratégico de Tecnología, se ha concluido: centralización infraestructura, base de datos y app; administración de movimientos, servicio en línea, herramienta de autoseguro, mejoras específicas a aplicaciones; los proyectos que están en desarrollo son el nuevo sistema de sinistros, resumen de seguros, aplicativo 1800, cotizador para corporativos, integración con proveedores y aseguradoras, desarrollo de estrategia CRM. Los proyectos sobre los cuales aún no se han iniciado acciones son herramienta para canales y sistema de administración de riesgos.
- Hemos implementado metodologías ágiles (scrum, Kanban, TDD); con personal renovado nos tenemos enfocada en nuevas arquitecturas de software.
- Tenemos diseñada la ruta de TI para los próximos años a fin de estar al nivel de vanguardia que la organización requiere considerando no solo el enfoque general de la industria aseguradora hacia el continuo digital sino además las tendencias respecto a movilidad, sistemas de seguridad de la información, optimización de uso de la nube, base de datos, analítica predictiva y cognitiva.

Gestión Humana

Capacitación

Nombre los principales temas que se han desarrollado durante el año pasado:

CEM: Dando continuidad y fortalecimiento al Proyecto de Customer Experience, durante el año 2107 se capacitó al personal a nivel nacional en temas relacionados: Servicio al cliente y Visión de experiencia. Personal clave se certificó en esta metodología aportando en el diseño de mejoras a la experiencia del cliente.

TECNOLOGIA: Los ejecutivos de IT actualizaron su conocimiento en herramientas de Desarrollo y en la implementación de procesos automatizados para el manejo de la información de acuerdo con los requerimientos del usuario.

Además, durante 6 meses el personal del departamento de Tecnología tuvo un acompañamiento de expertos con el fin de recibir capacitación sobre metodologías ágiles que ayudó a organizar de mejor manera la entrega de proyectos y requerimientos, así como también la integración del equipo para el logro de resultados.

EDUTECNI: La formación continua ha marcado un importante proceso interno en Tecniseguros, el objetivo es posibilitar la capacitación, a través de la tecnología, donde se pueda acceder a la información en todo momento y en cualquier lugar, a través de la plataforma www.edutecni.com

En el 2017 podemos decir que hemos llegado a aprovechar la inversión que desde el 2015 hemos hecho en la construcción del modelo de e-learning.

De esta herramienta se han beneficiado un total de 454 participantes (total de personas desde el año 2016) con un total de 2.305 certificaciones (módulos) que se han realizado al 28 de febrero de 2018.

Con el fin de obtener una retroalimentación acerca del programa EDUTECNI se aplicó una encuesta a los usuarios, el resultado de la misma nos permite concluir que el personal considera que este programa le ha beneficiado en su labor diaria fortaleciendo sus conocimientos de seguros con una metodología aceptada, una plataforma amigable y de navegación fácil.

Este programa constituye el legado de nuestro querido amigo Fernando Ruales que actualmente se encuentra desarrollando el material de los módulos técnicos de: Todo riesgo construcción y montaje de maquinaria, Casco aéreo, Casco de buques, Todo riesgo petrolero, Agrícola y ganadero, Administración de Riesgos.

Clima Laboral

Se implementó el proyecto "Ruta a la Felicidad" que invitó a los colaboradores a realizar actividades diversas cumpliendo retos en temas sociales, de aprendizaje, deportivos y relacionamiento en el equipo. De una forma amigable y divertida hemos ido cumpliendo con cada uno de los caminos trazados para alcanzar la felicidad individual, se aprovechó este proyecto para reforzar temas relacionados a la filosofía corporativa del Grupo Futuro, al cumplimiento del programa de SSO anual y lo referente a la gestión de la experiencia del cliente interno.

Al momento nos encontramos en el camino: Sigue un propósito, hemos desarrollado en los últimos dos meses talleres de socialización de la Filosofía Corporativa del Grupo Futuro para fortalecer el sentido de identidad de los colaboradores y mantener nuestra cultura empresarial que sigue siendo el aspecto más valorado por quienes hacemos Tecniseguros.

Como se informó inicialmente, en el último trimestre se realizó una compactación de la operación y eso generó como es obvio incertidumbre en los colaboradores, además de la necesidad de redefinir y distribuir actividades funcionales entre áreas y colaboradores. En noviembre se realizó el diagnóstico psicosocial, los resultados de riesgo reflejan esta situación, siendo los aspectos donde deberemos intervenir:

- Participación y manejo del cambio.
- Control y autonomía sobre el trabajo
- Demandas de carga mental
- Demandas de la jornada de trabajo

Síntesis

Actuamos reaccionando oportunamente a un entorno de país construido con una serie de desaciertos políticos y económicos durante los últimos 10 años. Debimos tomar acciones y decisiones difíciles en función de conseguir mantener la orientación y el propósito de Tecniseguros desde hace ya más de 45 años. No fue fácil, pero entiendo que los retos tienen precisamente un mayor mérito cuanto más difícil se ponen las cosas. Hemos trabajado de manera conjunta, colaborando con todo nuestro conocimiento y experiencia para llegar a los resultados que se han presentado, pero sobre todo para dejar unas bases sólidas que permitan a Tecniseguros afrontar el 2018 y los años venideros más preparados, más sólidos, más seguros que continuaremos por el camino del éxito.

Agradezco a los miembros del Directorio por su preocupación, involucramiento y participación activa al tratar en todo momento los problemas y decisiones que debemos tomar como compañía. Finalmente, doy gracias a Dios, a mi familia, a todos quienes hacen el día a día de Tecniseguros y a ustedes señores accionistas, por confiar un año más en mí para dirigir el destino de esta maravillosa organización.

Muchas gracias,



FERNANDO TERNES E.