



Informe del Presidente Ejecutivo a la Junta General de Accionistas

Señores accionistas, presento a ustedes el informe de las actividades que desarrolló Tecniseguros S.A., Agencia Asesora Productora de Seguros, durante el ejercicio económico 2019:

Entorno Económico y Político

Comparto de manera resumida algunos puntos relevantes del entorno económico en el año 2019.

- En octubre el Presidente de la República anunció una serie de medidas económicas y propuestas de reformas de ley, que generaron convulsión social, movilizaciones y un paro nacional que afectó la situación económica, política y social del país. Las medidas fueron parte de un plan concretado con el FMI en el que lo más destacado era la liberación de los precios de la gasolina y el diésel.
- Luego de los hechos de octubre el Gobierno buscó nuevas alternativas y propuso la Ley de Crecimiento Económico con reformas tributarias para incentivar el crecimiento de pequeñas y medianas empresas, simplificación en el pago de impuestos, créditos de vivienda con menor pago de intereses, eliminación de deducciones de gastos personales.
- El producto interno bruto reflejó básicamente un nivel de decrecimiento mínimo en el 2019 en -0.1%. Se espera un crecimiento del 0.7% para el 2020. La actividad económica del país fue menor a la registrada en el 2018.
- La inflación del 2019 fue de -0.07% lo cual implica que los precios de bienes y servicios relacionados a la canasta básica en forma general no se han modificado. Esto tiene más que ver con el resultado de menor nivel de dinero (bajo nivel de liquidez en la economía) y el incremento del nivel de desempleo (3.8% que implica un incremento del 0.1 puntos porcentuales frente al 2018).
- El 2019 cierra con cifras desalentadoras en cuanto a empleo se refiere. De la población económicamente activa 38.8% tienen un empleo adecuado, 3.8% están desempleados y 57.4% se encuentran en el grupo denominado subempleo, empleo no pleno y empleo no remunerado.
- El Gobierno finalizó el año dejando pendiente dos problemas económicos centrales a resolver que son reducir el déficit fiscal y lograr la dinamización de la economía del país.

Ingresos de la Operación

En 2019 alcanzamos 16.2 millones de dólares de comisiones brutas y generamos 2.0 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, Comisión Bruta, Ingresos Netos, Utilidad Neta (miles de dólares)

	PRESUPUESTO	2.019	% CUMPL.	2.018	% INCR.
Facturación	109,307	119,050	109%	113,450	5%
Comisión Bruta	16,352	16,234	99%	15,972	2%
Ingresos netos	16,184	15,941	99%	15,535	3%
Utilidad Neta	2,059	2,033	99%	2,262	-10%

Gastos de Operación

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

Gastos de Operación (Miles de dólares)

	PRESUPUESTO	2.019	% CUMPL.	2.018	% INCR.
Gastos de Personal	8,064	8,107	101%	8,042	1%
Gastos Generales	4,244	4,279	101%	3,832	12%
Gastos Totales	12,308	12,386	101%	11,874	4%

Resultados de la Operación

Las utilidades netas del año fueron de US\$ 2.033 mil es decir un 1% por debajo de lo presupuestado (US\$ 2.059 mil) con un decrecimiento del 10% de lo realizado en el año 2018 (US\$ 2.262 mil). La rentabilidad neta fue del 12.8%, frente a un presupuesto del 12.7% y a un 14.6% en el año 2018.

Mercado y Competencia

El mercado de seguros para el 2019 cerró en 1.797 millones de dólares, frente a 1.689 millones de dólares del 2018, lo que representa un crecimiento del 6,41%, superior al crecimiento del 2018 que fue de 3,55%.

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 AIG.



En el año 2019 las 10 principales Aseguradoras para Tecniseguros por comisiones fueron: Seguros Equinoccial 18.69%; AIG 11.76%; BMI 10.79%; Ecuatoriano Suiza 6.07%; Zurich 5.37%; Chubb Seguros 5.30%; Equivida 5.19%; Pan American Life 4.87%; Humana 4.66%; Salud 4.40%.

Por otra parte, los ramos en los cuáles está concentrado el 80% de la producción de primas de Tecniseguros son: Vida y Asistencia Médica 41.93%; Vehículos 14.98%; Incendio 14.27%; Transporte 6.11% y Responsabilidad Civil 4.21%.

Gestión de las ciudades

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	10,144	64%	1,980	62%	7,104	60%
Guayaquil	3,557	22%	687	22%	2,798	23%
Cuenca	1,253	8%	161	5%	1,134	9%
Ambato, Santo Domingo, Manta	988	6%	361	11%	912	8%
TOTAL	15,941	100%	3,189	100%	11,948	100%

Gestión por Segmento

Resumen Gestión Segmentos (miles de dólares)

Ciudad	Ingresos Netos	%	Comisiones Ventas	%	Comisiones Renovación	%
Patrimoniales	4,740	30%	577	18%	3,629	30%
VAM	6,793	43%	1,136	36%	5,837	49%
Masivos	3,020	19%	977	31%	1,888	16%
Fianzas y Pymes	1,388	8%	500	15%	593	5%
TOTAL	15,941	100%	3,189	100%	11,948	100%

El 2019 la estructura comercial se modificó en función de la salida de Esteban Chediak (Vicepresidente Comercial) y María Gratzia Piana (Gerente Regional de Guayaquil). Los Gerentes Nacionales de



Segmento debieron asumir mayores responsabilidades e incrementar su trabajo colaborativo formando parte activa en el Comité Ejecutivo. En Guayaquil, Mario Paz y Miño asumió la Gerencia Regional de la oficina de Guayaquil. Un resumen de los aspectos más significativos del panorama por segmento se presenta a continuación:

Segmento Patrimoniales

El nivel de inversión privada se mantuvo con bajos niveles como se había previsto. Las tasas de los reaseguros en el exterior siguieron al alza ya que las capacidades de reaseguro se han disminuido principalmente porque la rentabilidad dejó de ser interesante por la alta siniestralidad en ramos como Daños a la Propiedad, Transporte y D&O; sin embargo, las tasas en Ecuador extrañamente no han seguido la misma suerte con pocas excepciones en aquellos negocios de riesgo muy alto (maderas, plásticos, textiles). Los levantamientos de octubre en Ecuador (principalmente en Quito) han hecho que las aseguradoras estén limitando las coberturas de huelga, motín, asonada, conmoción civil y actos mal intencionados de terceros. Las tasas de vehículos corporativos mantuvieron la tendencia a la baja. Aseguradoras multinacionales como Zurich salieron de negocios que por directrices regionales no les permiten suscribir. En el caso de Chubb, Mapfre, Generali y Liberty escogen aquellos negocios cuya siniestralidad ha sido baja y que además cuentan con sistemas y seguridades contra incendio y rotura de maquinaria.

Las principales cuentas ganadas son: Arcotel, Quifatex, Triboilgas, Conexpet, Novisolutions, Kamana, Ferro Torre, Shaya, Novopan, Cargill, Farmavet Fármacos Veterinarios.

Las cuentas importantes pérdidas fueron: Grupo Gerardo Ortiz, Enap, Avon, Ferremundo, Enkador Consepetro, Italimentos.

Segmento VAM (Vida y Asistencia Médica)

En el mercado corporativo nos mantenemos en la línea de crecimiento y fidelización. Alcanzamos una cifra récord de renovaciones del 98% de clientes. Tenemos ahora muy bien alineado y desarrollado el DAR-VAM (Administración de Riesgos) generando nuevos servicios para nuestros clientes, en el ámbito de SSO (Seguridad y Salud Ocupacional), así como un aporte significativo en la calidad de vida de nuestros asegurados. Estas acciones nos han permitido contención en los resultados de siniestralidad, con excelentes evaluaciones por parte de nuestros clientes y adicionalmente un nuevo canal que suma en nuestros ingresos. En el área de 020 VAM donde hemos enfocado nuestros mayores esfuerzos para lograr diferenciación y crecimiento, podemos mencionar que seguimos por el camino de consolidación con un incremento del 30% en ingresos respecto del año 2018. Nuestra retención o niveles de renovación cierra el 2019 al 75% y tenemos un objetivo para el 2020 del 80%.

Las principales cuentas ganadas son: Hotel Marriot, Industrias Ales, Triboilgas, Insotec, El Universo, Centurylink, Grünenthal-Tecnandina, Cardno, Banco Internacional (seguros internacionales).

Las cuentas importantes pérdidas fueron: Alcatel, Gerardo Ortiz, Universidad de los Hemisferios, Lamitex.



Segmento Masivos

En el 2019 hubo mayor oferta de crédito automotriz que incluía el seguro con el financiamiento. Los valores asegurados disminuyeron por efecto normal de depreciación y por la entrada en el mercado de autos chinos y la baja de precio en los autos europeos (disminución del arancel por el tratado con Europa). Hubo mayor caída en la renovación por efecto de la crisis económica y el desempleo. Las tasas en promedio de vehículos de gama alta son más bajas y las de gama baja son más altas (la gente ya no asegura su vehículo).

Segmento Fianzas, Seguro de Crédito y PYMES

El Gobierno al no contar con recursos no invierte en obra pública. Se espera tener alianzas público/privadas que generen mejoras en cuanto a inversión en construcción. El seguro de crédito, se cree, incrementará en el 2020; tendremos desde este año a un nuevo jugador que será SESA. En Pymes existe aún un mercado desatendido en las micro y pequeñas empresas, pero con costos de entrada altos ya que no existe una cultura de seguros.

Las cuentas perdidas en el 2019 fueron Tropical Fruit, Agripac, Liris, Grupo Incarpalm y Surpapel en Guayaquil. En los cuatro casos hemos mantenido el seguro de cartera durante el 2018 y el 2019 pese a que otros corredores han manejado sus seguros patrimoniales. Este año nos fue difícil mantenernos, lo cual se vio reflejado en la plaza con la pérdida de alrededor de \$40.000 en ingresos,

Las cuentas ganadas más relevantes son CNPC, Grupo Triboilgas y Conexpet, con quienes hemos ganado todos los ramos. Con grupo Schlumberger seguimos creciendo y hemos logrado afianzar la relación además de prestarle el servicio de manejo de contratistas y subcontratistas por un fee anual de \$36.000. Hoy por hoy es el tercer cliente más importante de la compañía.

Gestión Humana

Siguiendo la ruta estratégica definida por la compañía, Gestión Humana continúa enfocada en sus acciones estratégicas alineadas a los objetivos:

- Rediseño organizacional atado a la Estandarización Integrada de procesos.
- Potencialización y reubicación de Talentos.
- Employee Experience impulsando cultura de experiencia que apalanque la estrategia de la compañía en diseñar y gestionar Customer Experience.
- Happiness como insumo de Employee Experience.
- LO QUE SOMOS (ADN empresarial) para consolidar nuestra cultura.

Capacitación

En el 2019 la intervención central fue en el campo de las competencias gerenciales de los líderes que se consideran claves en la empresa. El programa de Liderazgo contó con 5 módulos, un total de doce



sesiones y 40 participantes. Generó el impacto esperado que se vio reflejado también en el resultado del negocio. Los temas en los que además se contó con el acompañamiento de un coach fueron: Accountability, Design thinking, Empowerment motion personal, Pensamiento estratégico creativo y Desarrollo de colaboradores.

Clima Laboral

Como parte de la fase de Escucha del proyecto de Employee Experience se obtuvo información a través de grupos focales y assessment. Los principales hallazgos fueron:

PUNTOS FUERTES:

- Trabajar en Tecniseguros es aspiracional en el mercado ecuatoriano.
- Ética como uno de los principales valores que hacen el ambiente laboral.
- Empoderamiento para definir la mejor forma de trabajar.
- El ambiente incentiva la comunicación.
- Beneficios que aportan al ciclo vital (auto, casa, universidad).
- Tecniseguros busca integrar al empleado con la familia.
- Trato a los colaboradores en igualdad de condiciones.

PRINCIPALES BRECHAS

- En algunas áreas no hay posibilidad de crecimiento.
- Falta de backups por cargo.
- La retribución en los mandos medios y bajos se encuentra en la media del mercado.
- Solamente hay beneficios variables para los comerciales.
- Beneficios que no generan valor para todo el personal.
- Crecimiento de áreas físicas no planeado.
- La carga laboral extiende la jornada hasta el hogar.

El ENPS (Employee Net Promoter Score) alcanzó el 82%. Indicador que refleja la fidelidad y el engagement de los colaboradores con Tecniseguros. Es importante indicar que en la medición anterior en el 2018 obtuvimos un 73%.

Estrategia 2019-2023

A continuación, presento un cuadro que resume la estrategia global de la compañía para el período 2019-2023. Todo el equipo está enfocado en accionar cada uno de los proyectos a fin de alcanzar



los objetivos propuestos.



Síntesis

El 2019 nos reinventamos una vez más para seguir consolidando nuestro liderazgo en el mercado, pero sobre todo para que cada uno de quienes somos Tecniseguros nos podamos sentir orgullosos de lo que somos. Gracias a nuestros accionistas por su confianza, a los miembros del Directorio por sus constantes contribuciones, a cada uno de nuestros empleados por compartir parte de su vida día a día y a nuestras familias por su apoyo. De manera personal a mi esposa por ser mi compañera incondicional.

Gracias a Dios por sus bendiciones de sabiduría, es nuestra guía para las decisiones y las acciones que tomamos.

Muchas gracias a todos,

FERNANDO TERNEUS E.

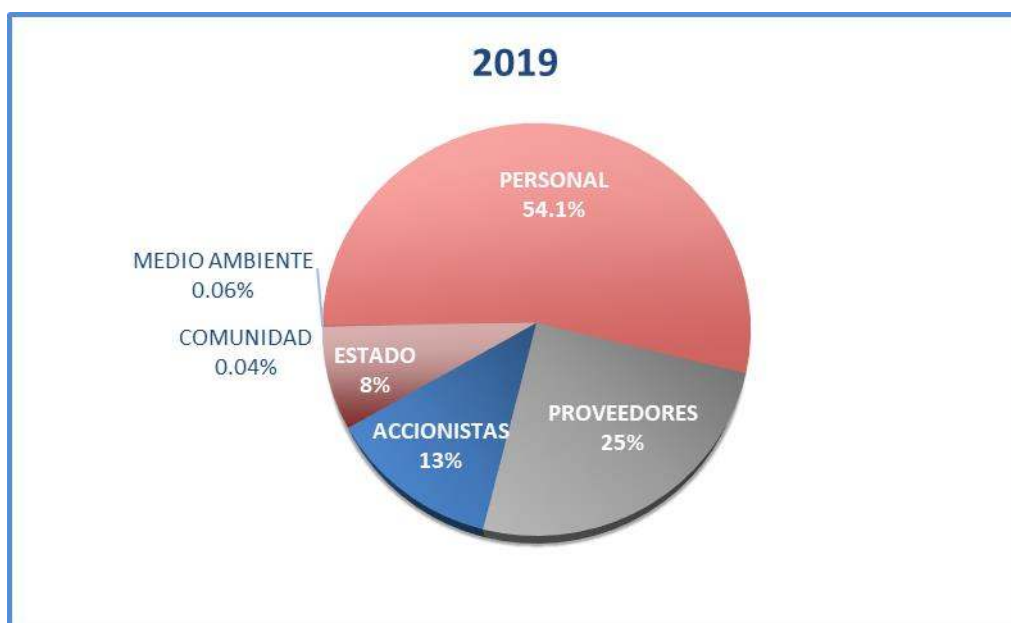


Informe de Gobierno Corporativo y Balance Social

Presento a ustedes el Informe de Gobierno Corporativo y Balance Social correspondiente al año 2019. En Tecniseguros seguimos enfocados en trascender a través de nuestros actos y el impacto que podemos alcanzar en los diferentes grupos de interés ligados a la compañía.

Balance Social

Los ingresos netos generados gracias a la confianza de nuestros clientes se han revertido en diferentes grupos de interés de la siguiente manera:



Presento a ustedes los temas más significativos relacionados a nuestros diferentes grupos de interés.

Accionistas

La estructura de capital de Tecniseguros en cuanto a la distribución entre los accionistas mayoritarios y minoritarios no ha sufrido cambios significativos. El Directorio ha funcionado con una participación mayoritaria y activa de los miembros del mismo. Las recomendaciones del Directorio se plasman en las acciones de la administración de la compañía.



Personal

Al finalizar el ejercicio 2019, Tecniseguros contó con 271 empleados. El índice de rotación acumulada fue de 3.13% vs. 4.06% del 2018.

La siguiente información estadística proporciona una visión más detallada de cómo se encuentra nuestro capital humano distribuido.

	2019	% Respecto del Total de colaboradores
Total de colaboradores	271	100%
Número de mujeres	177	65%
Número de hombres	94	35%
Número de hombres en cargos gerenciales	10	4%
Número de mujeres en cargos gerenciales	6	2%
N° de colaboradores menores a 24 años	22	8%
N° de colaboradores de 25 a 39 años	202	75%
N° de colaboradores de 40 a 50 años	39	14%
N° de colaboradores de 51 a 65 años	6	2%
N° de colaboradores de 65 años en adelante	2	1%
Antigüedad promedio de 0 a 1 año	132	49%
Antigüedad promedio de 1 a 5 años	64	24%
Antigüedad promedio de 5 a 10 años	35	13%
Antigüedad promedio de 10 a 15 años	11	4%
Antigüedad promedio de 15 en adelante	29	11%



Seguridad y Salud Ocupacional

Durante el año 2019 se hicieron modificaciones a la estructura de SSO sin afectar la continuidad de los trabajos planificados, prestando especial énfasis al objetivo principal de la gestión de seguridad y salud ocupacional, que implica proveer de espacios que garanticen la salud y bienestar de los colaboradores de Tecniseguros. Hemos integrado SSO al programa de E2X con el ánimo de que exista una sola visión en beneficio de nuestros colaboradores y que vaya más allá de los cumplimientos de parámetros legales o regulatorios.

Proveedores

Mantenemos un sistema de calificación de proveedores para asegurar nivel de calidad del servicio y el mejoramiento continuo, evaluando de manera periódica los siguientes aspectos: actitud hacia el corretaje de seguros y hacia Tecniseguros, aspectos administrativos, aspectos técnicos, aspectos comerciales, pago de comisiones, margen de solvencia, liquidez, ranking de producción y resultado técnico. Seguiremos ajustando nuestro modelo de calificación y a su vez incorporando estrategias asociadas para el aseguramiento de nuestro servicio y la percepción de excelencia por parte de nuestros clientes.

Medio Ambiente

Con el ánimo de identificar oportunidades de mejora se contrató el estudio de análisis de emisiones de carbono. Se está trabajando en acciones para disminuir las emisiones de carbono aun cuando el impacto de Tecniseguros en el medio ambiente es bajo.

Aplicamos la normativa ISO 14064. En el 2019 iniciamos el proyecto de certificación Carbón Neutro. Como parte de este proyecto se incorporarán paneles solares para el suministro y dotación de energía en nuestras instalaciones al igual que para la movilización de mensajería se implementará el uso de vehículos eléctricos.

Clientes

Seguimos implementando acciones dentro del programa CEM enfocados en que el cliente sienta que sus interacciones con Tecniseguros son experiencias de calidad, es importante el contar con una infraestructura que responda al entorno cambiante y la innovación debe ser un denominador constante en el proceso de gestión de esta infraestructura. Volver a lo básico es aún muy válido, pero se requiere aceptar aspectos como riesgos cibernéticos, servicios en la nube, Analítica, Inteligencia Artificial, Robótica (RPA) y otras tecnologías emergentes que permiten llegar más rápido y mejor. Como complemento al CEM, en septiembre iniciamos el proyecto de E2X (Employee Experience). Este proyecto es fundamental para asegurar que la experiencia del cliente sea la adecuada. Confiamos en que invertir en nuestros empleados hará la diferencia para nuestros clientes.



Comunidad

Participamos activamente en las diferentes organizaciones en las cuales tenemos algún tipo de relación o injerencia, siempre con el ánimo de aportar en la construcción de un mejor ambiente para todos quienes somos parte de la sociedad ecuatoriana.

Estado

Mantenernos en estricto cumplimiento de nuestras obligaciones con el Servicio de Rentas Internas y los diferentes organismos de control es un motivo de orgullo que lo compartimos y transferimos a nuestros colaboradores. Creemos firmemente que el ejemplo es la mejor enseñanza en la sociedad. Cumplir nuestras obligaciones con el estado es una responsabilidad irrenunciable en beneficio de todos.

Informe Pacto Global Naciones Unidas

Me complace informar que Tecniseguros reafirmó su respaldo a los Diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en las áreas de los derechos humanos, el trabajo, el medioambiente y la anticorrupción. Adjunto a la carta de compromiso presentamos el informe del progreso anual en el que describimos nuestras acciones para mejorar continuamente la integración del Pacto Mundial y sus principios a nuestra estrategia de negocios, cultura y operaciones diarias.

Síntesis

Nuestras acciones ordenadas y claramente alineadas con un Buen Gobierno Corporativo contribuyen a la existencia y desarrollo de Tecniseguros, su gente y los diferentes grupos de interés relacionados. Seguiremos trabajando y reajustando todo aquello que signifique estar más acorde al ADN de la compañía y del Grupo Futuro.

FERNANDO TERNEUS