

## **Informe de la Gerencia General**

### **A la Junta General Ordinaria de Accionistas de KERYGMASEG Agencia Asesora Productora de Seguros S.A.**

Conforme lo establece el estatuto social de la compañía Kerygmaseg Agencia Asesora Productora de Seguros S.A. la Administración pone a consideración de la Junta, el informe del Gerente General por el ejercicio económico 2015.

Posterior a los análisis realizados por la Presidencia a nombre del Directorio, el trabajo a presentar de parte de la Gerencia General se centrará en los ámbitos internos de la compañía, bajo las áreas comerciales y ventas, de siniestros y administrativo - financieras de la compañía.

#### **Situación de la Compañía Kerygmaseg Agencia Asesora Productora de Seguros S.A.**

#### **Resumen de Actividades del año 2015**

##### **AREA COMERCIAL**

##### DEL PRODUCTO CHEVYSEGURO

El 2015, se vio marcado por algunos hechos fundamentales:

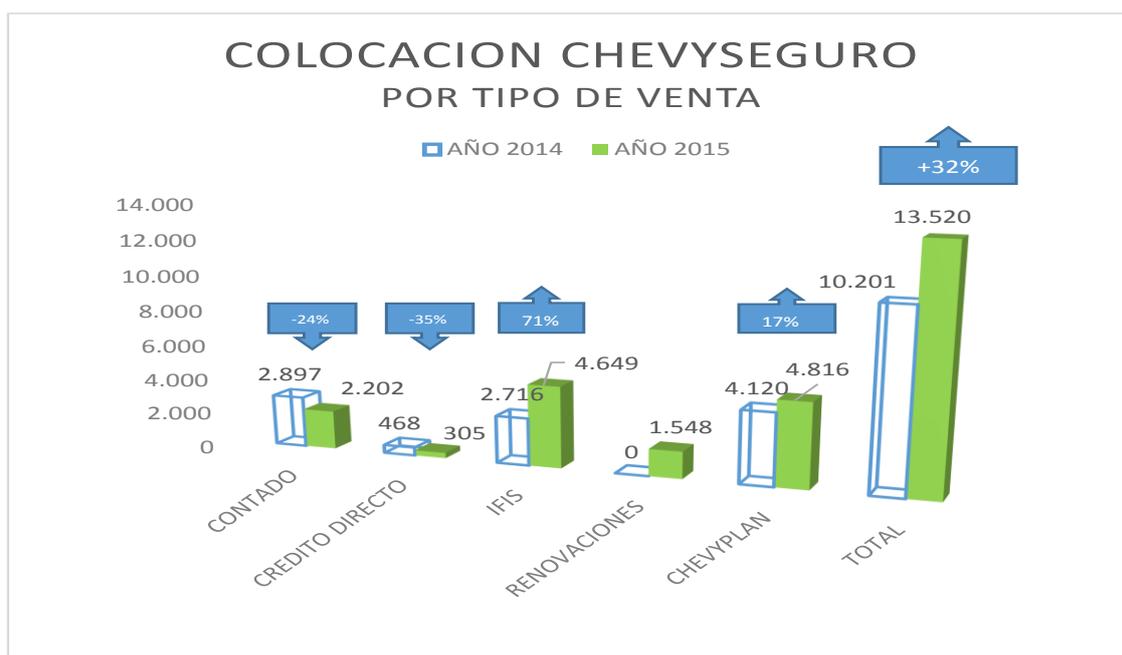
- 1) El cambio de modelo de negocio determinado por el directorio bajo el criterio de los asesores legales externos que involucraba:
  - Pasar de un modelo de una única aseguradora con respaldo de coaseguro a varias opciones para que el cliente escoja entre ellas
  - Realizar el pago de honorarios únicamente al canal y ya no de manera directa a los asesores
  - No compartir la información de siniestros
- 2) ChevySeguro completó toda la gama de productos:
  - Contado / Crédito Directo / IFIS / ChevyPlan
    - Livianos
    - Pesados
    - Públicos
    - Usados
- 3) Gracias al apoyo del Directorio se logró el ingreso de Aseguradora del Sur en Junio de 2015.
- 4) En Agosto 2015 agregamos a Aseguradora del Sur como opción para CFC y PortColl y en Diciembre de 2015, agregamos a Seguros Unidos como una tercera opción para estas importantes financieras.
- 5) No se logró el ingreso de Seguros Equinoccial a pesar de sendas reuniones, visitas y conversaciones a todo nivel.

- 6) Con demora se logró agregar a QBE como opción para NovaCredit y CrediMétrica.
- 7) En Noviembre de 2015, se puso en producción en ChevyPlan 3 opciones:
  - ACE + Sur + Mapfre
- 8) Al momento y de manera combinada el producto ChevySeguro está disponible indistintamente con 5 aseguradoras y 5 canales. Todos estos con respaldo y control de sistemas tanto para emisión como para presentación de siniestros.

La administración continúa trabajando para que todas las aseguradoras respalden todos los productos.

### Análisis de las Ventas

Para nuestro segundo año completo de operación, la colocación de certificados se incrementó en más del 30%. Se mira un importante repunte en el área de colocación con IFIS, donde el crecimiento del 71% compensa la caída en Contados y Créditos Directos.



La disminución en la colocación de Contados y Créditos Directos se vio afectada por la influencia de la Ley de Control de Poder de Mercado y la aplicación del pago del honorario al concesionario y no de forma directa al asesor.

Estamos trabajando para recuperar terreno mediante programas internos de cada concesionario con objetivos e incentivos claros y mecanismos de control que nos permitan lograr las metas, pero sobretodo asesorar a nuestros clientes sobre la opción de ChevySeguro. El trabajo es arduo pero el equipo está avanzando en este sentido.

## Detalle de la colocación

Las IFIS fueron clave para el crecimiento de la compañía. Gracias al trabajo de todo el equipo: sistemas, comercial, operaciones y financiero más el apoyo de los socios logramos concretar mayores crecimientos de ChevySeguro dentro de la propia colocación de las distintas generadoras de financiamiento.

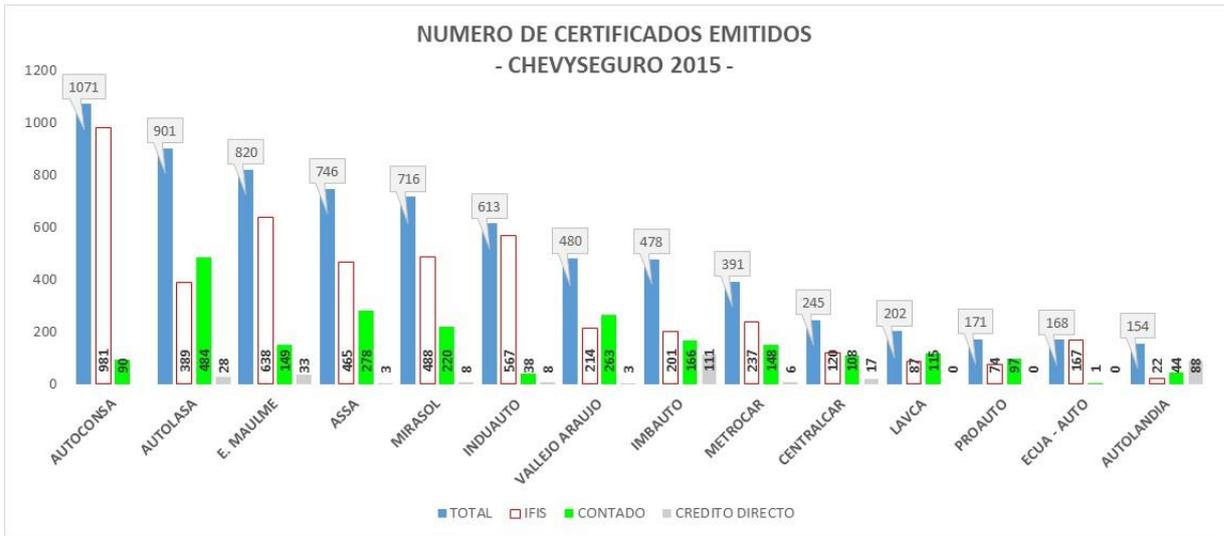
Mirando las cifras vemos que hay un incremento en la participación de las IFIS del 27% al 34% y una reducción respecto a la concentración en un solo canal que es ChevyPlan que reduce del 40% al 36% su contribución del total de pólizas vigentes.

Ya para el 2015, se puede observar un 16% del número de vehículos que provienen de la renovación de pólizas. Hay varios cambios que vamos a introducir en el 2016, sobre todo a nivel de control de cobranza de primas de los clientes sobre lo cual ya estamos trabajando. El porcentaje de renovación de clientes, es del 58% en el 2015, alertando que la tendencia de débitos fallidos se aceleró a finales de año.

Al momento hay en ejecución un plan de retención de clientes con la participación de las aseguradoras, proceso que incluye varias gestiones extras para mantener o mejor aún incrementar este índice.

TIPO DE VENTA	AÑO 2014			AÑO 2015		VARIACION
	DETALLE	# Acum	%	# Acum	%	
CONTADO	NUEVOS	2.897	28%	1.958	16%	-24%
	USADOS			244		
CR. DIRECTO	NUEVOS	468	5%	305	2%	-35%
	USADOS					
IFIS	IFIS	2.716	27%	4.649	34%	71%
	NOVACREDIT	1.197		1.234		
	PLAN V	219		428		
	CREDIMETRICA	1.258		1.666		
	CFC/PORTCOLL	42		1.308		
	GLOBAL	42		13		
<b>SUBTOTAL</b>		<b>6.081</b>		<b>7.156</b>		
<b>RENOVACIONES</b>		<b>0</b>		<b>1.548</b>	<b>11%</b>	
<b>CHEVYPLAN</b>		<b>4.120</b>	<b>40%</b>	<b>4.816</b>	<b>36%</b>	<b>17%</b>
<b>TOTAL TODA LA CARTERA</b>		<b>10.201</b>	<b>100%</b>	<b>13.520</b>	<b>100%</b>	<b>32,5%</b>

Respecto a los concesionarios, el de mayor colocación es Automotores Continental que representa un 15% respecto del total de pólizas emitidas y vigentes.

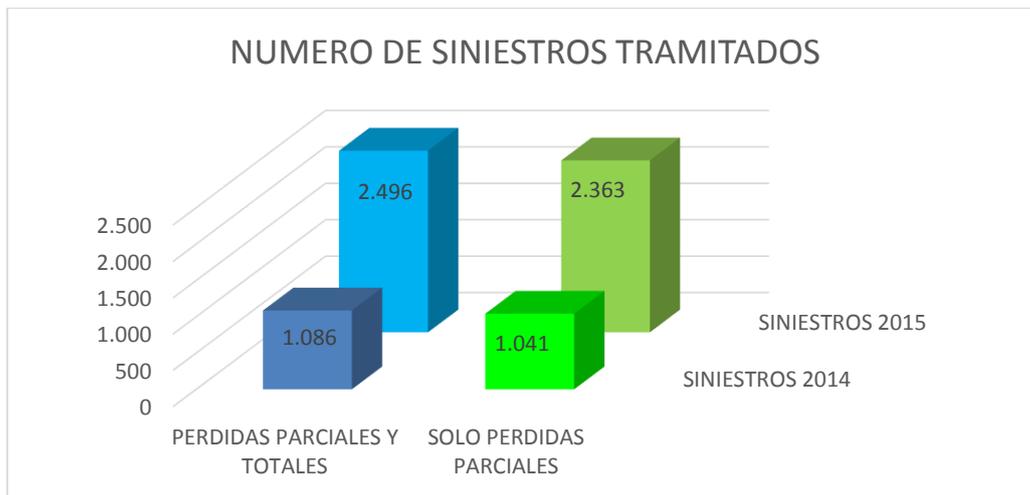


### Análisis de los siniestros

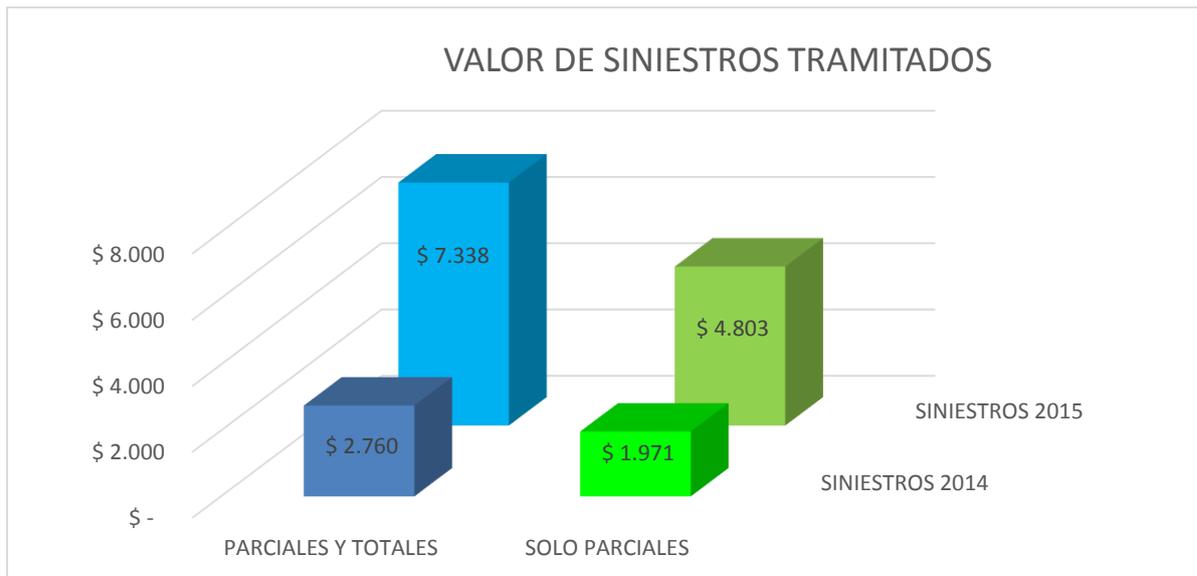
Con una cartera ya estable y en crecimiento, se esperaba un incremento en el número y el valor de siniestros pagados. Alberto Pérez como Subgerente de Servicio al Cliente y su equipo demostraron sus altas capacidades.

La frecuencia (número de casos / universo asegurado) pasó del 11% en el 2014 (1.086 casos / 10,201 vehículos) al 18% en el 2015 (2.496 casos / 13.520 vehículos) esta cifra es normal y fue la estimada. No así el monto de siniestros

Crecimiento **en número** de siniestros: 130%



Crecimiento respecto **al valor** de siniestros: 166%



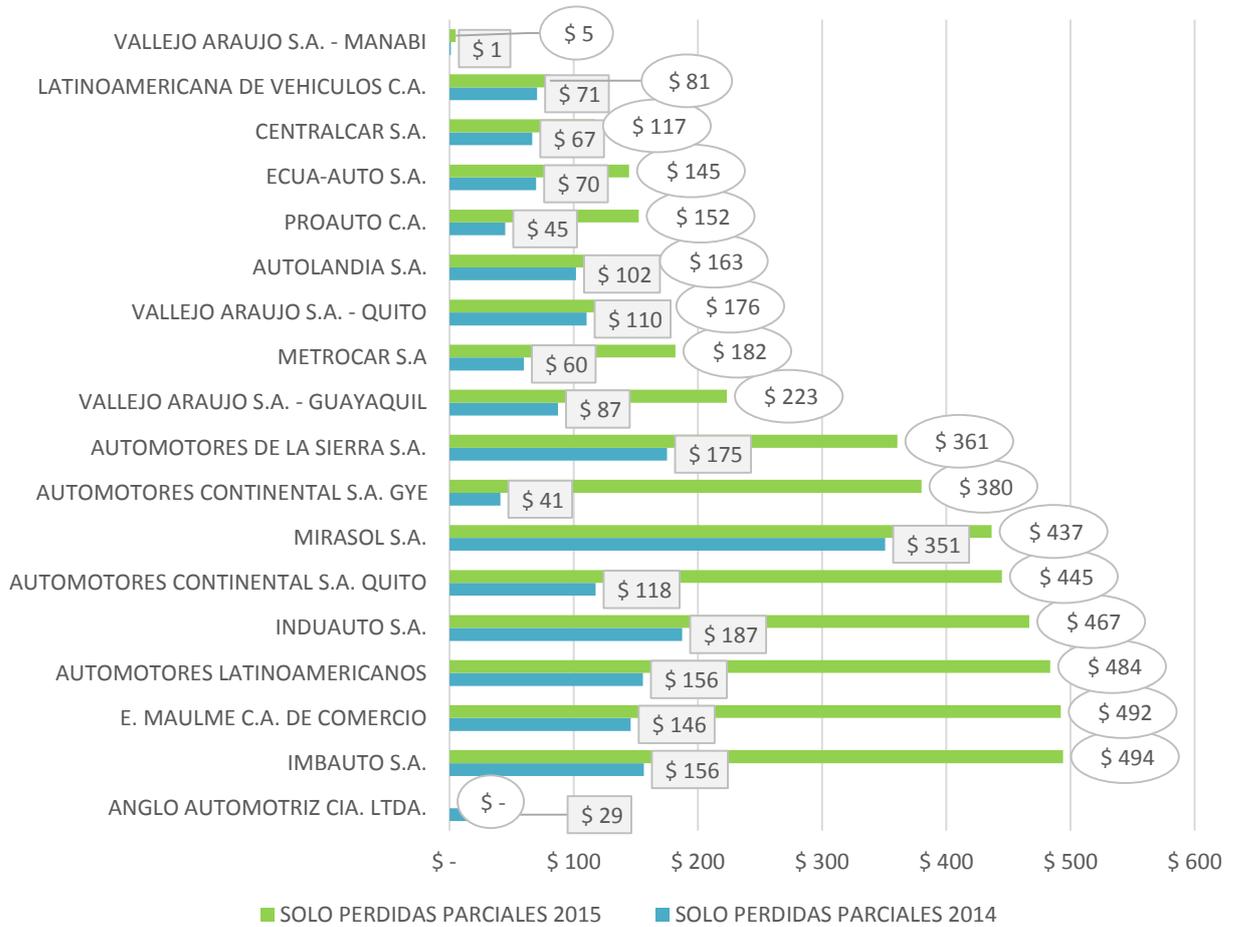
Si bien es normal que a medida que pasa el tiempo la siniestralidad se incremente, debemos mirar que a futuro estamos reemplazando meses de alta colocación (y por ende primaje) con meses de menor colocación debido a la contracción de la industria automotriz, principal fuente generadora de negocio.

La desviación que se presenta en cuanto al monto indemnizado, se controla mediante mejores ajustes en el valor del siniestro promedio, dado las importantes diferencias entre zonas e incluso entre concesionarios de la misma zona.

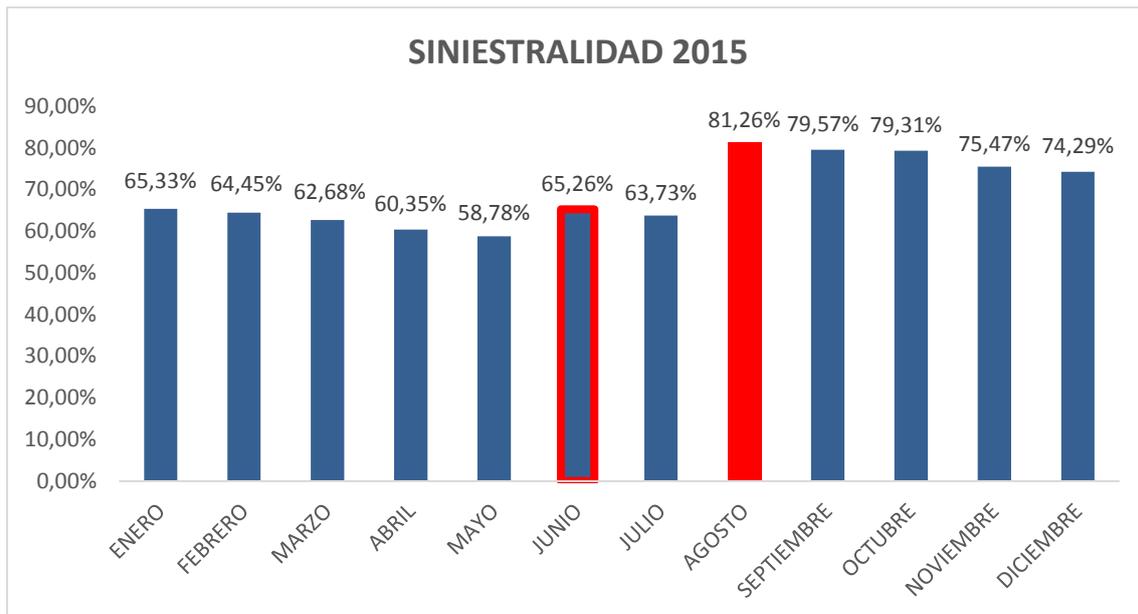
Para poder administrar el riesgo a partir del presente mes, y de manera mensual se enviará la información de siniestros en forma transparente a todos nuestros socios y aliados estratégicos a fin de apoyar las medidas y lograr los objetivos.

La actual situación de mercado requiere a la administración actuar en conjunto con el concesionario, la aseguradora y la marca para lograr, una mejora en los índices de valor de siniestro promedio y siniestralidad, con miras a mantener la continuidad del programa en el tiempo.

### VALOR SINIESTROS PERDIDAS PARCIALES (en miles \$)



El control de la siniestralidad se volvió una prioridad a partir del segundo semestre del 2015, momento en el cual introdujimos a más del incremento de la tasa para los vehículos de gama baja, varios cambios adicionales en personal, procesos, controles, cambio de ajustadores, administración de tiempos de respuesta, encuestas a cliente y sobretodo refuerzos en el sistema que nos permitan tomar acciones tempranas para controlar la desviación. Si bien la cifra está por encima del permisible, hemos dado pasos para lograrlo en estos últimos meses.



### DE OTROS PRODUCTOS DE SEGUROS

Para el segundo semestre del 2015, gracias a las autorizaciones legales vigentes, las capacidades técnicas y comerciales, a más de un sistema informático y el personal idóneo, logramos captar algunos importantes clientes con varias pólizas y programas de seguros. Por nombrar algunos:

- Vehículos de Empleados de GM – OBB: Renovación
- Programa de Ramos Generales GM OBB del Ecuador
- Plan Wholesale – Incendio, Robo y Transporte
- Seguro de Vida de Fuerza Comercial ChevyPlan
- Programa de Ramos Generales FiduEcuador y MetroValores
- Varias pólizas específicas de Fianzas, Responsabilidad Civil y Accidentes personales
- Más de 25 pólizas individuales de Vehículos

La creatividad, la fortaleza técnica y comercial van acompañadas de nuestra capacidad de servicio en siniestros y como muestra es que a partir del ingreso de Kerygmaseg - ChevySeguro en el Wholesale el 100% de los siniestros han sido atendidos (incluso los de vigencias pasadas y algunos que estuvieron en su momento negados).

Nuestras ofertas son competitivas y a más de lograr importantes ahorros sobre los valores de pago de primas, se presentan de una manera diferente al abordar la protección de los riesgos cuestionando técnicamente la necesidad real de proteger ciertos activos o siendo críticos, agregando factores como un incremental en talleres como parte de una visión integral del negocio.

Esperamos la colaboración de nuestros socios concesionarios, permitiéndonos ampliar nuestro portafolio de servicios considerando lo comentado a más que al momento tenemos el respaldo de sistemas para un servicio de primer nivel.

Reconocimiento especial a Katia Rivera y a su equipo en este sentido.

## AREA FINANCIERO ADMINISTRATIVA

El 2015 presentó varios retos simultáneos para el Área dirigida por Andrea Jaramillo.

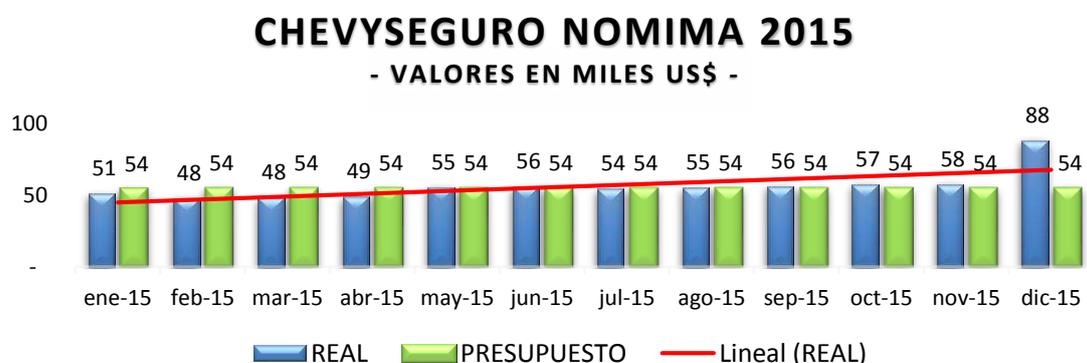
A raíz de la implementación obligatoria de facturación electrónica, se cambiaron completamente las reglas de juego y la dinámica de proveedores incluido el pago a talleres por parte de las aseguradoras. El reto fue superado por el equipo Administrativo – Financiero en conjunto con Siniestros.

El cambio de la forma de pago de comisiones en igual proporción al pago de primas por parte de los clientes, fue otro reto que asumió el departamento que apuró el desarrollo de un sistema que permita manejarnos en este nuevo escenario. Gracias a la capacidad de sus miembros ha logrado al momento tener la situación controlada.

El 2015 la administración realizó todos los ajustes y provisiones de ley para que – ante el cambio de ente regulador- el impacto que pudiere presentarse por cambio de normativa sea mínimo. Buen trabajo de Andrea y su equipo.

## Talento Humano

Sobre un presupuesto de nómina de \$651 mil se ejecutó el gasto por \$674 mil, el exceso de gasto de \$23 mil está dado por la creación de las reservas de jubilación (\$11.619) y desahucio (\$12.218) de acuerdo a los cálculos actuariales.



Dentro del crecimiento planificado se consideró el incremento del número de personas. Sin embargo de lo anterior, para este 2016, y dadas las condiciones de mercado, redujimos el personal y al momento somos 32 personas a nivel nacional.

### CHEVYSEGURO - Número de Personas 2013 - 2014-2015



### Estados Financieros

#### BALANCE GENERAL

La cuenta más significativa de Balance son los activos por impuestos corrientes (\$388 mil / 47%) que corresponden en su mayoría a las retenciones en la fuente por IVA y Renta efectuados sobre los ingresos de la compañía. Al respecto el Directorio solicitó a la administración gestionar durante el 2016, la recuperación de estos valores.

La segunda cuenta en importancia es Bancos (\$168 mil/20%) y la tercera activos intangibles (\$153 mil/18%), correspondiente a sistemas.

Respecto a los pasivos y patrimonio es importante indicar que todos los socios (excepto Anglo) realizaron el aporte adicional acordado en la anterior Junta General. El valor de \$405 mil / 49% está registrado como un Pasivo – No Corriente Aporte para Futura Capitalización. El trámite fue ingresado en su momento en la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, logrando en el mes de

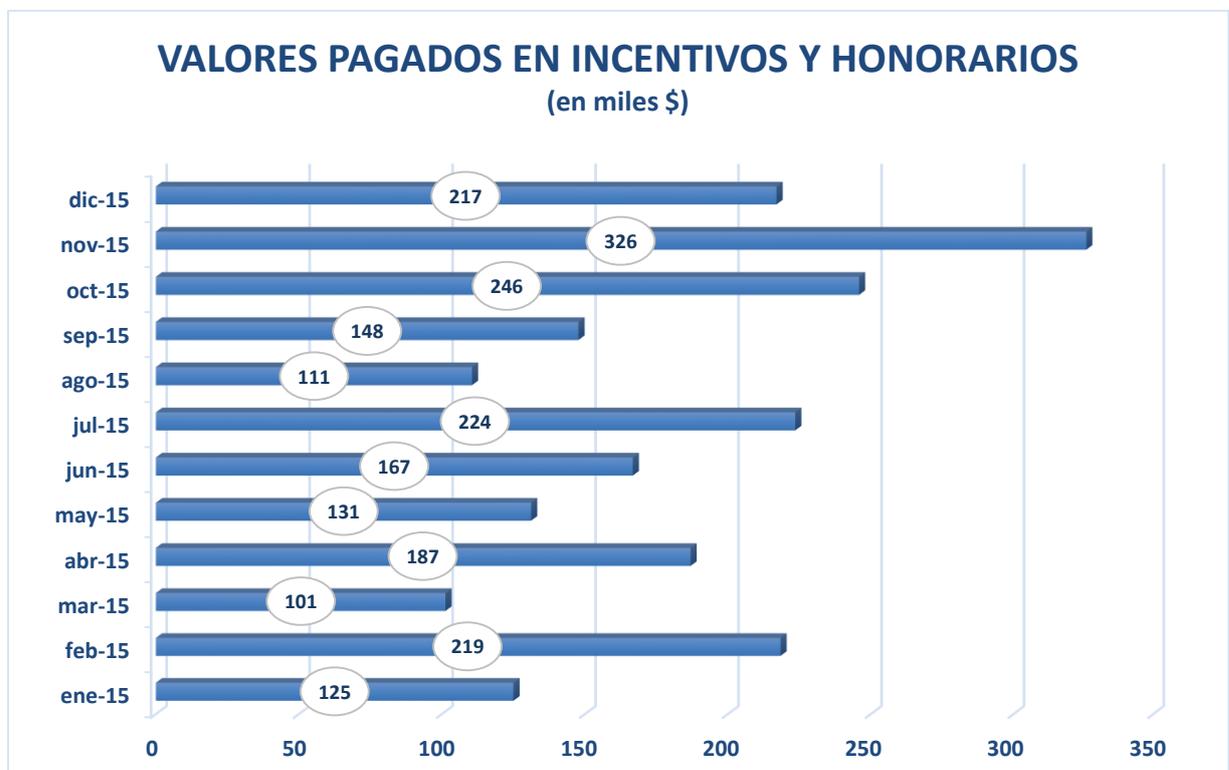
Marzo de 2016, contar ya con las escrituras de aumento de capital, por lo que en los próximos días se les entregará el título acción.

#### ESTADO DE RESULTADOS

Los ingresos alcanzaron la cifra de \$3'359.248, un incremento del 180%, mientras que los gastos pasaron de \$1'419.115 a \$3'334.585 (suma de \$3'312.683 = Gto. Total + \$7.277 de 15% Participación Trabajadores + \$14.626 de Impuesto a la Renta), un incremento del 135%. El tema de Nómina fue debidamente tratado en lo referente al talento Humano.

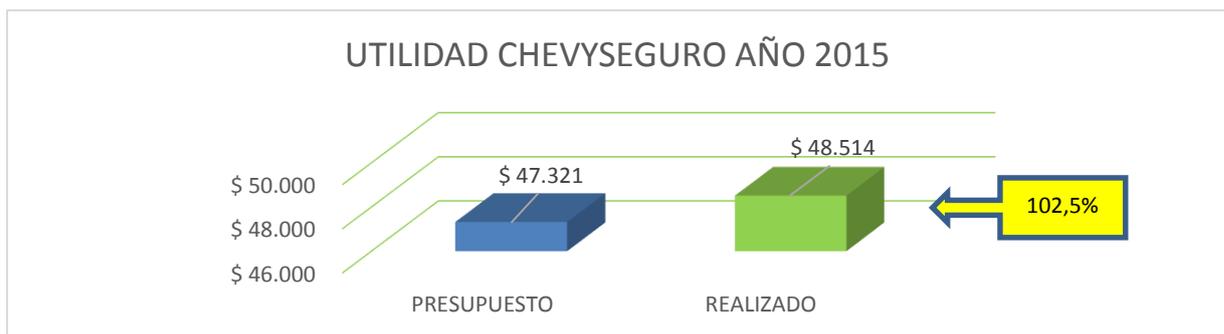
El gasto administrativo crece en un 41% y el gasto de ventas creció un 193%. Se ha mantenido la política y el sistema de control de gastos.

El 2015 se pagaron por incentivos un total de \$2'201.110,78 crecimiento del 191% respecto al año 2014. Este gasto representa el 66% del gasto total.



#### UTILIDAD

Según el presupuesto aprobado por el Directorio, la utilidad bruta estimada fue de \$47.321. Durante todos los meses del año 2015 logramos cubrir los gastos de la compañía, realizar las inversiones necesarias y cumplir con los proveedores y aliados estratégicos, generando un excedente. El resultado del ejercicio arroja un saldo positivo de \$48.514 de utilidad antes de participación trabajadores e impuesto a la renta.



### Indicadores de Gestión

**Índice de Liquidez:** Establece el ratio de disponibilidad de liquidez que posee la empresa para el pago de sus obligaciones en el corto plazo. De acuerdo a lo que se indica más adelante en el cuadro respectivo, Kerygmaseg incrementa el índice del 1,30 en el 2014 al 2,56 para el 2015.

**Apalancamiento:** El índice de apalancamiento, establece el grado en que la compañía es capaz de utilizar fondos de terceros para su operación, sin que ello comprometa el Patrimonio de la misma. Kerygmaseg obtuvo un índice del 67.97% en el 2014 y reduce este índice al 32,96% para el 2015.

### INDICADORES FINANCIEROS

INDICADORES DE LIQUIDEZ				2014	VARIACION
RAZON CORRIENTE	Activo Corriente / Pasivo Corriente	$\frac{637.383,44}{249.014,93}$	2,56	1,30	96%
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO				2014	VARIACION
NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	Pasivo / Activo	$\frac{272.852,89}{827.777,76}$	32,96%	67,95%	-51%
APALANCAMIENTO	Pasivo Corriente / Patrimonio	$\frac{249.014,93}{554.924,87}$	44,87%	212,02%	-79%
INDICADORES DE RENTABILIDAD				2014	VARIACION
Rentabilidad sobre la inversión	Utilidad / Activos	$\frac{26.611,00}{827.777,76}$	3,21%	-57,56%	106%
Rentabilidad sobre ventas	Utilidad / Ventas	$\frac{26.611,00}{3.359.247,60}$	0,79%	-18,49%	104%
Rentabilidad sobre Patrimonio	Utilidad / Patrimonio	$\frac{26.611,00}{554.924,87}$	4,80%	-179,60%	103%

### Acciones para el 2016

Para el año 2016, los objetivos de la administración son:

- 1) Ajustar el tamaño de la compañía conforme a la nueva realidad del negocio, manteniendo su enfoque en el control de gastos y en el servicio.

- 2) Realizar las acciones en todos los aspectos necesarios para garantizar la continuidad de la empresa y del modelo de negocio de ChevySeguro en el tiempo.
- 3) Mantener la compañía por encima del punto de equilibrio confirmando la sostenibilidad de la empresa.
- 4) Mejorar los indicadores de gestión de servicio con base a la experiencia del cliente con ChevySeguro.
- 5) Gestionar nuevos negocios y clientes, e incrementar la gama de productos de ChevySeguro.
- 6) Agregar nuevos productos en otros ramos utilizando las autorizaciones legales, capacidades técnicas, humanas y operativas de la compañía.

### **Agradecimientos**

Un 2015 lleno de retos y cambios ante los cuales el equipo supo responder de la mejor manera a pesar de todos los problemas que enfrentamos, sabiendo que hay oportunidades de mejora en las que debemos seguir trabajando. Un 2016 nos presenta retos mayores.

La competencia recrudescerá la aplicación de sus prácticas dada la perspectiva económica general y la delicada situación de este mercado en particular, ante lo cual debemos retomar fuerzas y ser más creativos para seguir creciendo y haciendo de ChevySeguro la mejor opción para tu Chevrolet.

Quiero agradecer a Dios, a mi familia, y a mi equipo de trabajo.

Reconocimiento especial a todos los miembros del Directorio y a nuestros invitados siempre bienvenidos. A Jeff como presidente de la compañía por su entusiasmo, compromiso e involucramiento. Gracias.

A GM OBB en todo su personal: agradecimiento al staff por confiar en Kerygmaseg para asesorarles en la contratación de sus pólizas y por creer en el producto ChevySeguro. Gracias Esteban, Luis Felipe, Isabel y todos quienes siempre nos apoyan.

A los socios y aliados estratégicos que siguen apoyando a ChevySeguro.

Ahora ya conocen las ventajas de este modelo de negocio al que invito a todos a participar y a dar su contingente para mantenerlo en el tiempo.

Atentamente,



Ing. Renato Terán Mera  
GERENTE GENERAL