

## Informe del Gerente General

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

**JUNIO 2019**

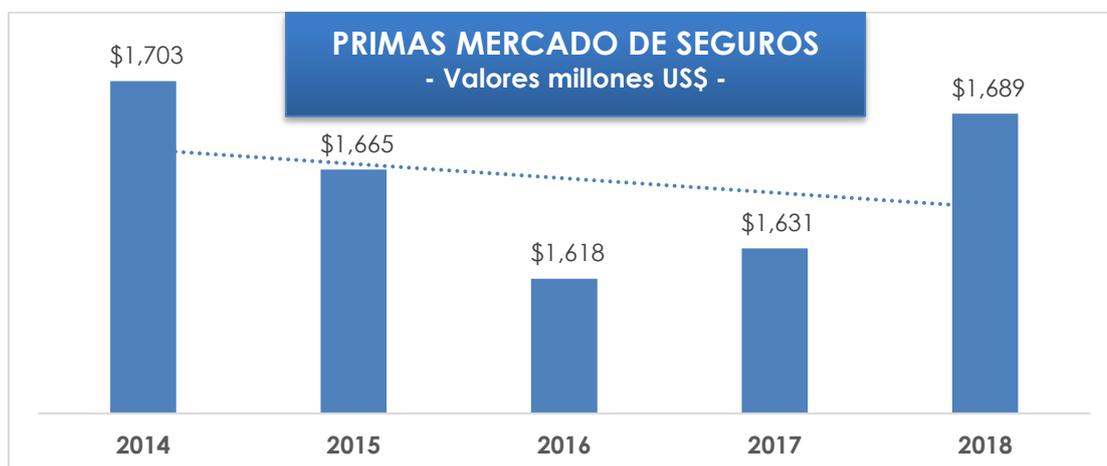
Conforme lo establece el estatuto social de la compañía Kerygmaseg Agencia Asesora Productora de Seguros S.A. la Administración pone a consideración de la Junta, el informe del Gerente General por el ejercicio económico 2018.

El presente documento brinda a los señores accionistas una visión general del mercado asegurador, con detalle en el segmento de seguro de vehículos; para luego informar sobre la gestión interna de la compañía, con enfoque por áreas: comercial y ventas, servicio al cliente y siniestros, operaciones y sistemas a más del área administrativo-financiera.

#### I. EL SECTOR ASEGURADOR Y SUS CIFRAS

##### La Industria de Seguros en General

El sector asegurador, experimentó en el 2018 un incremento en las primas por \$58 millones versus 2017, crecimiento del 3.5%. Si hacemos un análisis del mercado de seguros de los últimos 5 años el mercado ha experimentado un decrecimiento del -1.7%.

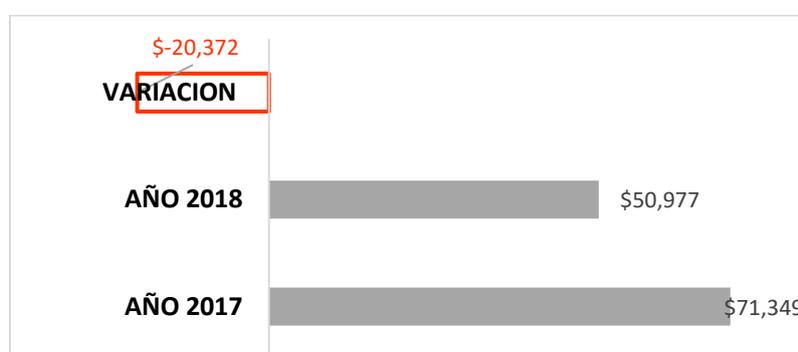


Fuente: Superintendencia de Compañías Valores y Seguros

<b>Primas 2018/2017</b>	<b>Crecimiento +3.5% (+58M)</b>
Primas 2014-2018	Decrecimiento -1.7%

En cuanto a resultados, el 2018 presenta un resultado de casi \$51 millones, una disminución del 28%, \$20 millones menos en sus utilidades.

### UTILIDADES MERCADO DE SEGUROS 2018 – Valores miles US\$



#### El ramo de vehículos en particular

Según cifras de la SCVS, el ramo de vehículos sigue siendo el de mayor facturación, sin embargo, pierde peso en el total de la cartera, y se ubica con un 25% de participación.

El año 2018, el crecimiento en primas de seguros de vehículos es de \$21 millones, facturación que se concentró en las grandes aseguradoras. Las 10 primeras compañías concentran el 78% del negocio, crecimiento de +3% respecto a 2017.

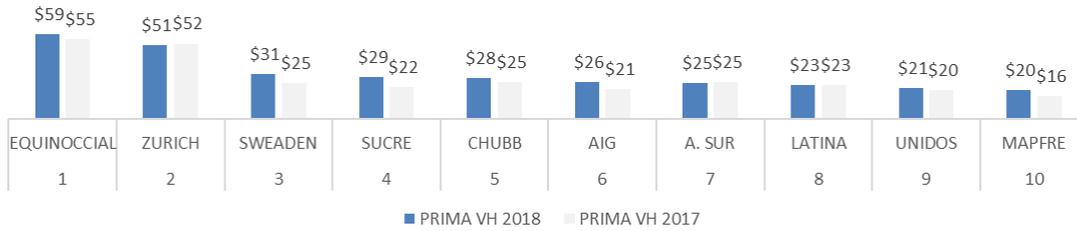
En siniestros el incremento en pagos fue de \$14 millones, la concentración de pagos en las 10 primeras compañías pasó del 75% al 77% del mercado.

La siniestralidad directa (siniestros/primas) pasó del 48% en el 2017 a 49% en el 2018.

RNK	ASEGURADORA	PRIMA VH 2018	PRIMA VH 2017	VARIACION PRIMAS 2018/2017	SINIESTROS VH 2018	SINIESTROS VH 2017	VARIACION
1	EQUINOCCIAL	\$ 59	\$ 55	6%	\$ 29	\$ 30	-1%
2	ZURICH	\$ 51	\$ 52	-2%	\$ 28	\$ 31	-11%
3	SWEADEN	\$ 31	\$ 25	26%	\$ 11	\$ 8	45%
4	SUCRE	\$ 29	\$ 22	31%	\$ 14	\$ 8	64%
5	CHUBB	\$ 28	\$ 25	11%	\$ 12	\$ 12	-1%
6	AIG	\$ 26	\$ 21	24%	\$ 13	\$ 9	36%
7	A. SUR	\$ 25	\$ 25	-2%	\$ 12	\$ 12	4%
8	LATINA	\$ 23	\$ 23	0%	\$ 10	\$ 9	12%
9	UNIDOS	\$ 21	\$ 20	9%	\$ 13	\$ 9	40%
10	MAPFRE	\$ 20	\$ 16	26%	\$ 9	\$ 7	30%
11 A 23	13 EMPRESAS	\$ 87	\$ 94	-8%	\$ 45	\$ 46	-3%
<b>TOTAL MDO.</b>		<b>\$ 400</b>	<b>\$ 379</b>	<b>6%</b>	<b>\$ 197</b>	<b>\$ 183</b>	<b>8%</b>
<b>SUMATORIA 10 PRIMERAS</b>		<b>\$ 313</b>	<b>\$ 284</b>		<b>\$ 152</b>	<b>\$ 136</b>	
<b>% DEL MERCADO</b>		<b>78%</b>	<b>75%</b>		<b>77%</b>	<b>75%</b>	
<b>SUMATORIA 5 PRIMERAS</b>		<b>\$ 199</b>	<b>\$ 180</b>		<b>\$ 94</b>	<b>\$ 89</b>	
<b>% DEL MERCADO</b>		<b>50%</b>	<b>48%</b>		<b>48%</b>	<b>49%</b>	

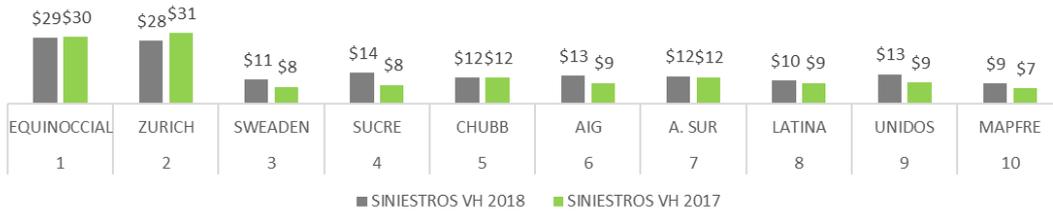
### PRIMAS VH

Fuente: SCVS - Valores Millones US\$

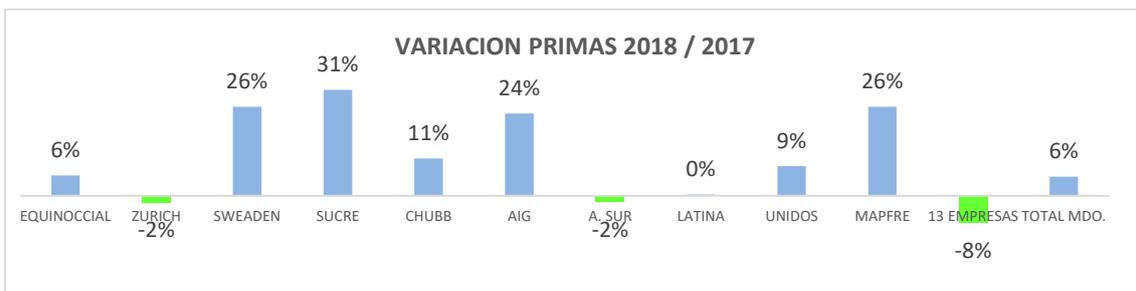


### SINIESTROS VH

Fuente: SCVS - Valores Millones US\$



La utilización de sistemas de peritación, negociaciones concentradas en proveedores puntuales (1 o 2 por ciudad), utilización de herramientas tecnológicas (subasta inversa, temparios, etc.) y aplicación de políticas internas de la aseguradora para los talleres (limitación de retorno, solo el primer año a concesionario, valor siniestro promedio bajo, mix de repuestos alternos y originales, etc.) muy impulsada por los grandes jugadores han dado como resultado una disminución en el pago del valor de siniestros.



Si bien el cambio en la posición de mercado de Sucre se explica por su fusión con Rocafuerte (aseguradora del estado), destaca el crecimiento de Sweaden que ocupa el tercer lugar. Las compañías mencionadas tienen baja presencia

en talleres de la red. Actores que crecen importantemente son AIG (+24%) y Mapfre (+26%).

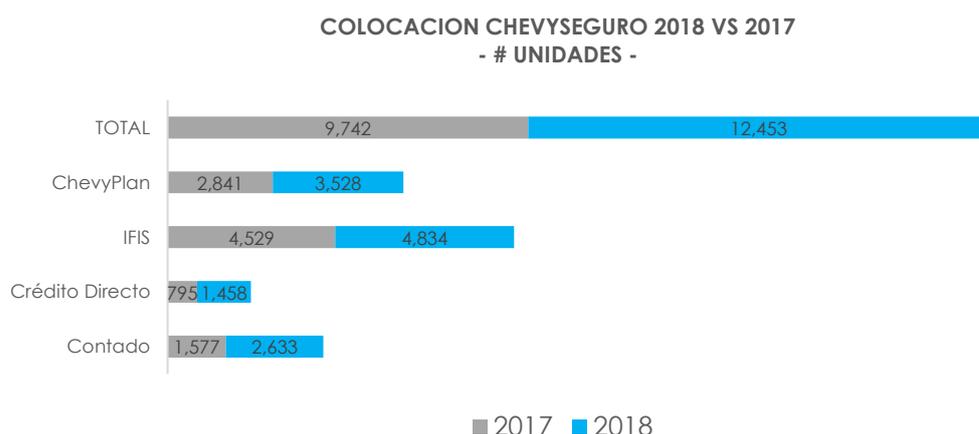
## **MEMORIA DE KERGYMASEG AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS S.A.**

El Directorio de Kerygmaseg apoyó a la administración para lograr los objetivos planteados de incrementar su participación en Contado y Crédito Directo. A las iniciativas comerciales se unió la marca quien ve en ChevySeguro a un aliado para el negocio de colisión.

### **CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS 2018**

#### **AREA COMERCIAL Y VENTAS - Colocación**

Se logró incrementar la penetración en más de 4 puntos porcentuales, lo que significó un incremento del 28% en número de unidades respecto al año pasado, llegando a las 12.453 unidades aseguradas en el 2018, 2.711 clientes más respecto al año 2017.

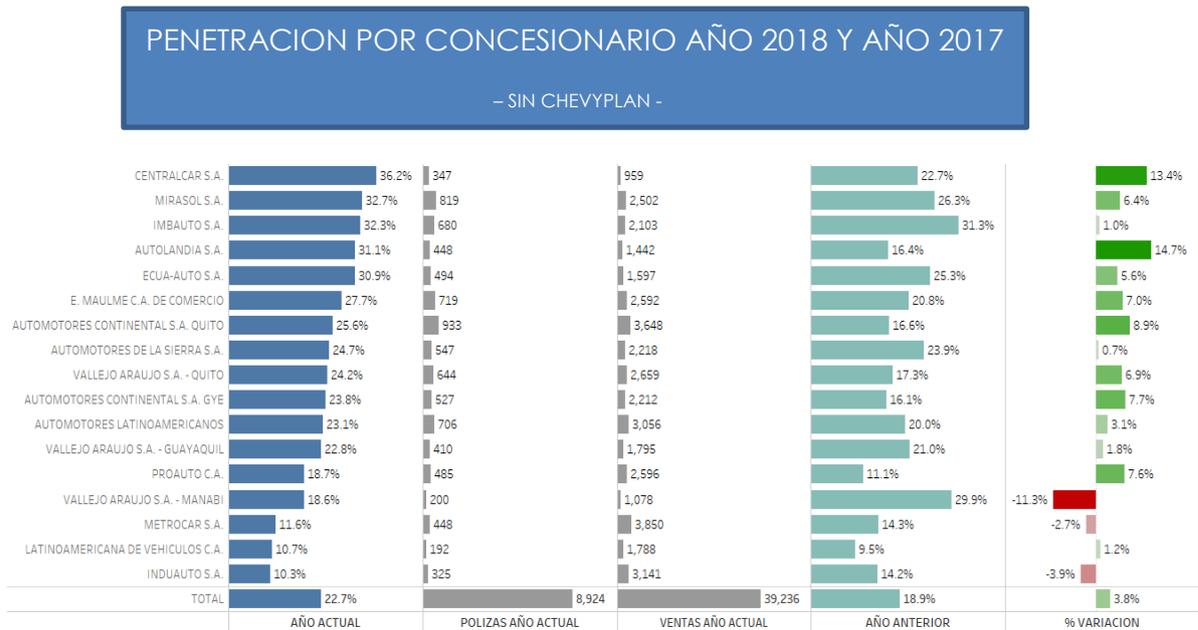


Este crecimiento en la colocación vino impulsado de todas las fuentes, siendo los mayores crecimientos en Crédito Directo: +83%, Contado: +67% y Chevyplan: +24%. Un crecimiento menor se dio por el lado de instituciones financieras, de las cuales las tradicionales mantuvieron su posición o disminuyeron su presencia en la red, y gracias al Banco Guayaquil, pudimos experimentar un crecimiento.

COLOCACION CHEVYSEGURO POR FORMA PAGO	2018	2017	VARIACION 2018-2017	%
Contado	2,633	1,577	1,056	67%
Crédito Directo	1,458	795	663	83%
IFIS	4,834	4,529	305	7%
ChevyPlan	3,528	2,841	687	24%
<b>TOTAL</b>	<b>12,453</b>	<b>9,742</b>	<b>2,711</b>	<b>28%</b>

Las cifras reflejan la estrategia del Directorio ejecutada por el equipo comercial de énfasis en Contado y Crédito Directo donde al ser una compra voluntaria, podemos ofertar de mejor manera el producto ChevySeguro y mostrar sus diferenciadores.

La colocación en la red también se incrementó como puede verse en el siguiente gráfico:

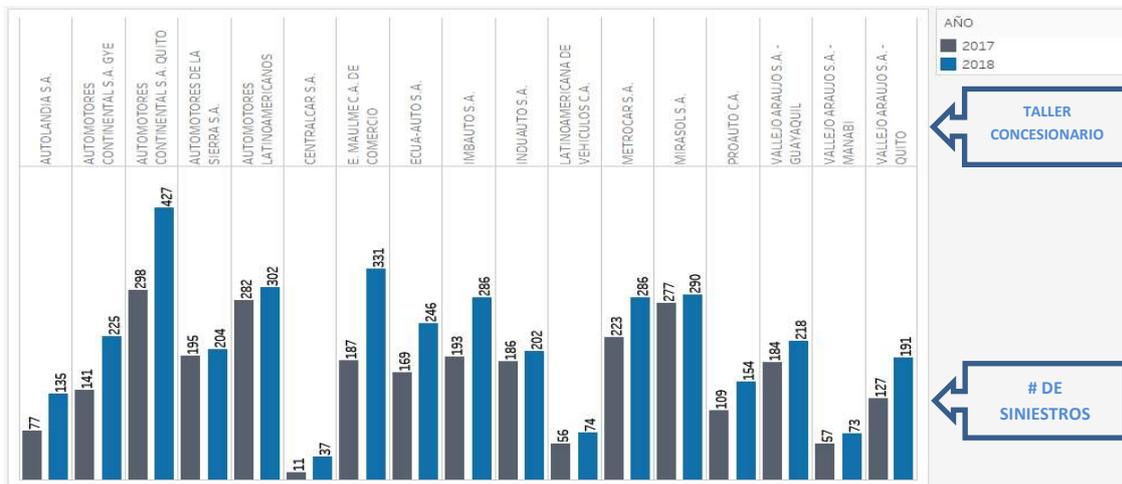


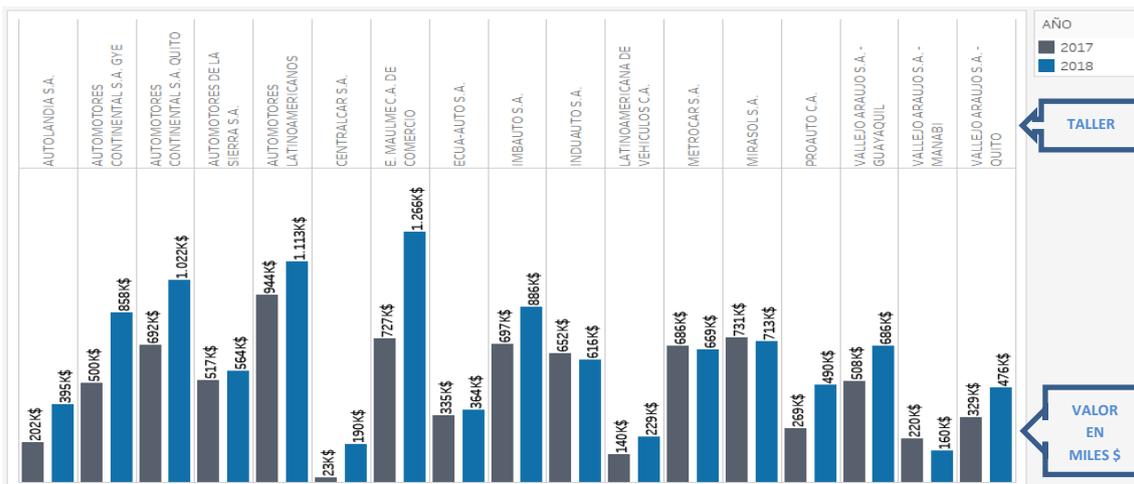
### AREA DE SERVICIO AL CLIENTE – Siniestros

Revisaremos las cifras en función a pérdidas parciales, recordando que el retorno a taller de venta original se ubicó en 86% (+3.8% adicional respecto a 2017) y el retorno a la red Chevrolet fue del 99%.

#### PÉRDIDAS PARCIALES:

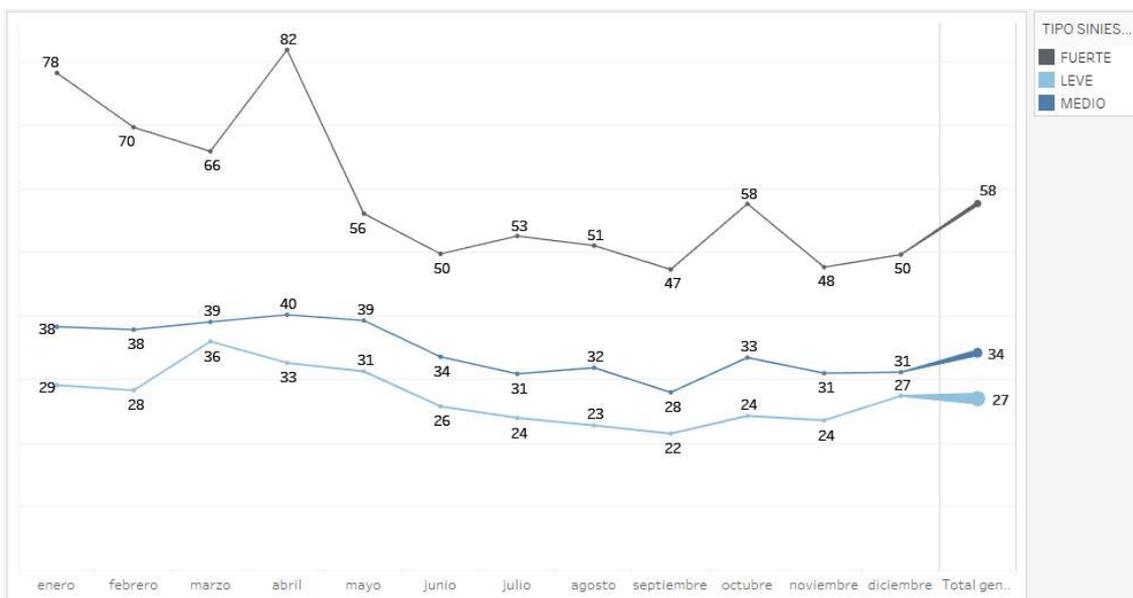
El 2018 presentó un crecimiento del 33% tanto en número de eventos (3.524 siniestros) como en el valor pagado (\$7 millones 548 mil):





Como ya lo mencionó la Presidencia en su informe, el valor de siniestro promedio se mantuvo alto. Es un reto para la compañía en conjunto con talleres, mejorar la cifra en el 2019. Los actuales \$2.154 están muy por encima de las negociaciones directas que las aseguradoras tienen con los mismos talleres concesionarios de la marca.

Como el primer punto de los factores de insatisfacción los clientes en siniestros verbalizan la demora en la reparación. Hemos agregado nuevos indicadores para revisar este tema y trabajan en conjunto con talleres para reducir nuestros tiempos de trámite.



## OPERACIONES + TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN –

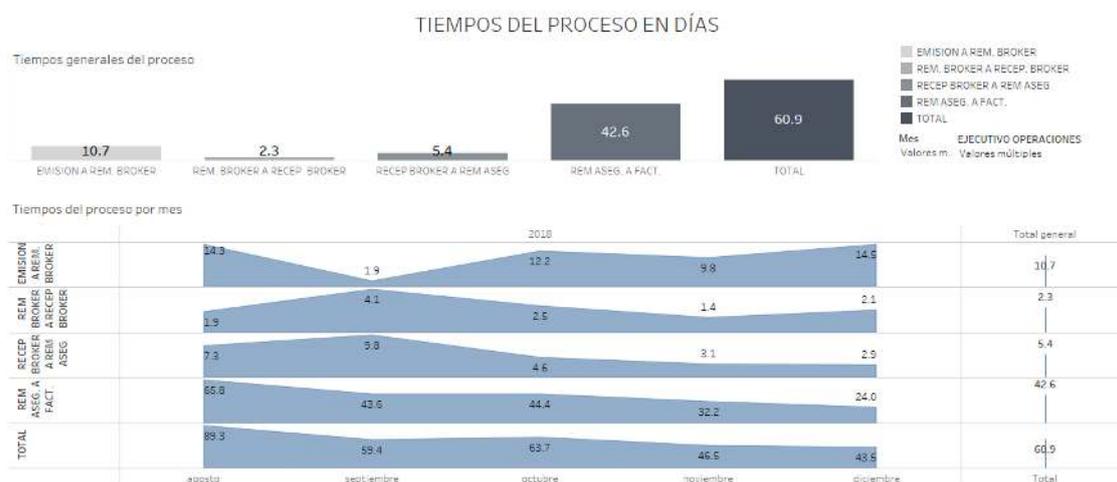
### Cambio del sistema y Migración de la Base de Datos

El 2018 fue un año de muchos retos para la compañía a nivel de sistemas y operaciones, considerando que cambiamos de sistema core. El volumen de transacciones y los pasos que se requieren cumplir para la emisión de una póliza

(sobre todo aquellas que se emiten una a una a nivel individual) ameritaban mejorar nuestros sistemas de control. Aprovechamos el feriado del 10 de agosto para implementar el nuevo programa computacional el cual presta mayores beneficios y es más robusto. El nuevo sistema trabaja paralelamente con un ERP el cual aporta información del proceso y está conectado con los pasos operativos, y administrativos del negocio.

Este fue un reto difícil, gracias al apoyo de todas las áreas, el proceso culminó con éxito.

Con la nueva herramienta, estamos en capacidad de administrar y mejorar nuestro proceso de emisión, que, siendo el corazón del negocio, debía tener mayores controles a lo largo del proceso de servicio. Además, agregamos alertas a los involucrados en el flujo (incluyendo ejecutivos comerciales, asesores de ventas, F&I, etc.) para medir y entregar información a los actores e incrementar la efectividad y evitar pérdidas de clientes.



**OBJETIVO 2018: Establecer indicadores de gestión en todas las áreas de la compañía enfocados a mejorar la eficiencia operativa de la compañía**

Como se pudo ver los departamentos comercial, operaciones, servicio al cliente y tecnología, poseen ya indicadores que nos permiten a su vez gestionar el negocio de mejor manera tanto de forma interna como externa.

La utilización de toda esta serie de indicadores que abarcan las áreas: comercial (incremento de colocación y % de penetración), operaciones (tiempos de proceso de certificados), servicio al cliente (tiempo de atención de siniestros), y sistemas (cambio de core) nos permiten establecer acciones y mejores prácticas a favor de la compañía y de nuestros clientes.

En una segunda etapa a implementarse en 2019, se agregarán los módulos de cartera, cobranzas y comisiones, que ayudarán en mejorar la capacidad de control, administración y gestión de los clientes a nivel individual. El importante cambio en el volumen transaccional de la compañía amerita esta inversión.

**FINANCIERO ADMINISTRATIVO –**

Ampliando el análisis mostrado por la presidencia en el área financiera, se presentan índices adicionales:

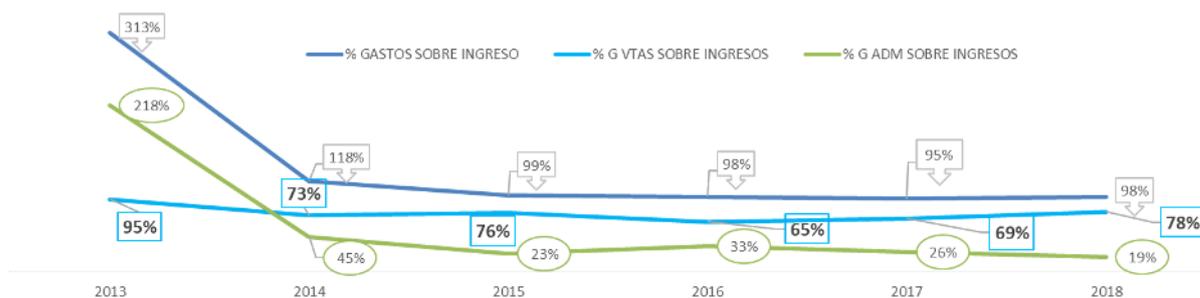
**OBJETIVO 2018: Mejorar el desempeño de la compañía logrando una utilidad operativa de \$100 mil**

La utilidad operativa del año 2018 alcanzó los \$165.975 y una utilidad neta de \$120.876\* (antes de reserva legal)

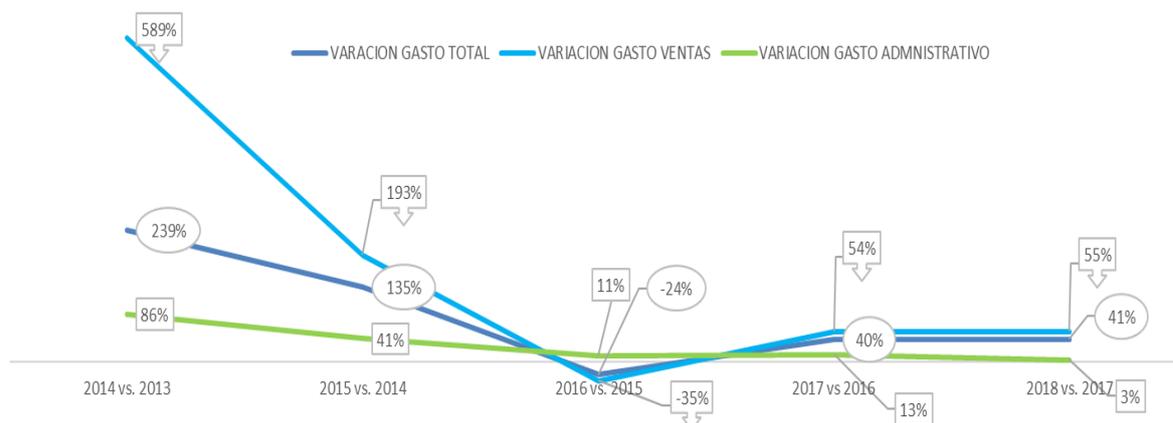
\*(Informe de Auditores Externos página 7)

La compañía tuvo un desempeño financiero que le permitió cumplir todos sus compromisos y generar una pequeña utilidad.

Los ingresos se incrementaron en el orden del 37%, mientras que los gastos crecieron en el 40%. Los gastos totales pasaron a ser del 95% (año 2017) al 98% (año 2018) de las ventas. Este incremento en el gasto impactó en la utilidad. El gasto más importante fue el de ventas que incluyó los servicios requeridos para la migración a la nueva plataforma que se puso en producción desde el mes de agosto. Los gastos que más incrementaron fueron los de ventas, los cuales crecen en el orden del 55% mientras que los administrativos se incrementan en un 3%.



AÑO	% GASTOS SOBRE INGRESO	% G VTAS SOBRE INGRESOS	% G ADM SOBRE INGRESOS
2013	313%	95%	218%
2014	118%	73%	45%
2015	99%	76%	23%
2016	98%	65%	33%
2017	95%	69%	26%
2018	98%	78%	19%



AÑO ACTUAL VS. ANTERIOR	Gasto TOTAL Incremento vs. año anterior	Gasto de VENTAS Incremento vs. año anterior	Gasto ADMINISTRATIVO Incremento vs. año anterior
2014 vs. 2013	239%	589%	86%
2015 vs. 2014	135%	193%	41%
<b>2016 vs. 2015</b>	<b>-24%</b>	<b>-35%</b>	<b>11%</b>
2017 vs 2016	40%	54%	13%
2018 vs. 2017	41%	55%	3%

Algunos indicadores mejoran, como por ejemplo la Razón Corriente y el Capital de Trabajo, así como la rotación de activos, reduciendo además los indicadores de Nivel de Endeudamiento y Apalancamiento. Sin embargo, de lo anterior la rentabilidad fue afectada por la presión de la reducción de tasas y por ende primas, que si bien nos vuelven más competitivos dejan menor comisión y por ende margen para la compañía.

#### INDICADORES FINANCIEROS

		dic-18	VARIACION VS. AÑO ANTERIOR	dic-17
<b>INDICADORES DE LIQUIDEZ</b>				
RAZON CORRIENTE	Activo Corriente / Pasivo Corriente	$\frac{900,714.93}{368,631.87}$	2.44 <span style="color: green;">▲</span>	$\frac{965,193.28}{539,392.94}$ 1.79
CAPITAL DE TRABAJO	Activo Corriente - Pasivo Corriente	900,714.93 - 368,631.87	\$ 532,083 <span style="color: green;">▲</span>	965,193.28 - 539,392.94 \$ 425,800
<b>INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO</b>				
NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	Pasivo / Activo	$\frac{417,565.53}{1,342,314.47}$	31.11% <span style="color: red;">▼</span>	$\frac{584,570.94}{1,388,442.81}$ 42.10%
APALANCAMIENTO	Pasivo / Patrimonio	$\frac{417,565.53}{924,748.82}$	45.15% <span style="color: red;">▼</span>	$\frac{584,570.94}{803,871.87}$ 72.72%
<b>INDICADORES DE RENTABILIDAD</b>				
Rentabilidad sobre la inversión	Utilidad / Activos	$\frac{124,301.02}{1,342,314.47}$	9.26% <span style="color: red;">▼</span>	$\frac{193,207.43}{1,388,442.81}$ 13.92%
Rentabilidad sobre ventas	Utilidad / Ventas	$\frac{124,301.02}{5,101,606.83}$	2.44% <span style="color: red;">▼</span>	$\frac{193,207.43}{3,722,334.37}$ 5.19%
Rentabilidad sobre Patrimonio	Utilidad / Patrimonio	$\frac{124,301.02}{924,748.82}$	13.44% <span style="color: red;">▼</span>	$\frac{193,207.43}{803,871.87}$ 24.03%
<b>INDICADORES DE EFICIENCIA</b>				
ROTACION DE ACTIVOS	Ventas Netas / Activo Total	$\frac{5,101,606.83}{1,342,314.47}$	3.80 <span style="color: green;">▲</span>	$\frac{3,722,334.37}{1,388,442.81}$ 2.68

## **TALENTO HUMANO y ACCIONES COMERCIALES**

### PLAN DE TALENTO HUMANO

#### **OBJETIVO 2018: Plan de Talento Humano y Marketing**

El objetivo era tener una política clara de selección, capacitación, evaluación, compensación y desarrollo que ya está implementada.

Se actualizó la imagen digital

El 2018 con el apoyo del coordinador de Talento Humano, se procedió con la implementación de varios subsistemas de recursos humanos como selección, capacitación, desarrollo de nuestros empleados, entre otros.

### PLAN DE MARKETING Y COMUNICACIÓN DIGITAL

Durante el 2018, logramos mejorar la competitividad de nuestro producto y trabajamos para cerrar negociaciones con nuevos socios estratégicos.

Mejoramos nuestra cobertura geográfica abarcando más puntos de venta en las principales ciudades.

Implementamos varias campañas de comunicación al cliente final y a nuestros grupos de interés para hacer conocer las ventajas de nuestro producto.

### **CUMPLIMIENTO DE NORMAS DE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR**

La compañía cumple con las leyes de derechos de autor y propiedad intelectual.

### **Acciones para el 2019**

Entre los proyectos que la compañía está desarrollando para el 2019, conforme disposiciones del Directorio están:

- I. Implementar la Fase II del sistema CORE: control de cobranzas, con impacto en sistema contable y sus procesos administrativos y financieros
- II. Cumplir el presupuesto de la compañía
- III. Mejorar tiempos de procesos en emisión, regularización y atención de siniestros de clientes
- IV. Desarrollar planes de fidelización y retención de clientes

### **Agradecimientos**

El apoyo de la red de concesionarios Chevrolet ha sido y es clave para seguir alcanzando mayores resultados. Reconozco y agradezco este compromiso hacia ChevySeguro.

Gracias a nuestros clientes que escogen a ChevySeguro como una razón más para tener un Chevrolet.

Renuevo mi compromiso hacia los accionistas para confirmarles que ChevySeguro solo tiene un derrotero fijo y éste es el crecimiento sostenido.

Atentamente,

**KERYGMASEG AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS S.A.**



Ing. Renato Terán Mera  
GERENTE GENERAL