

Informe de Gerencia

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

OCTUBRE 2020

Conforme lo establece la ley y el estatuto social de la compañía Kerygmaseg Agencia Asesora Productora de Seguros S.A. la Administración pone a consideración de la Junta, el informe de Gerencia por el ejercicio económico 2019.

El presente informe aborda los siguientes aspectos:

A. Del Mercado de Seguros

1. El mercado de seguros en general
2. Cifras a detalle del ramo Vehículos

B. De la gestión de Kerygmaseg en sus distintas áreas internas:

1. Introducción

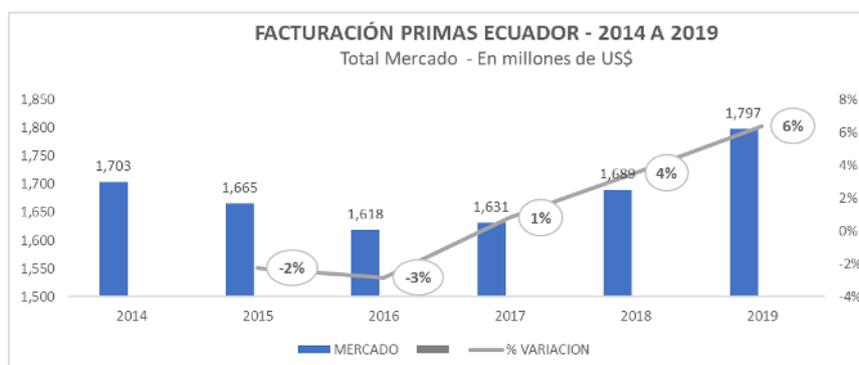
Cumplimiento de Objetivos

2. Comercial y Ventas - Colocación
3. Servicio al cliente – Siniestros
4. Operaciones y Tecnología de la Información
5. Administrativo-Financiero

A) DEL MERCADO DE SEGUROS

1. El mercado de seguros en general

El 2019 fue un buen año para el sector asegurador. Las compañías de seguros incrementaron su facturación de primas en un 6%, un valor muy superior comparado con el estancamiento de la economía ecuatoriana, que prácticamente no creció.



2. Cifras a detalle del ramo Vehículos

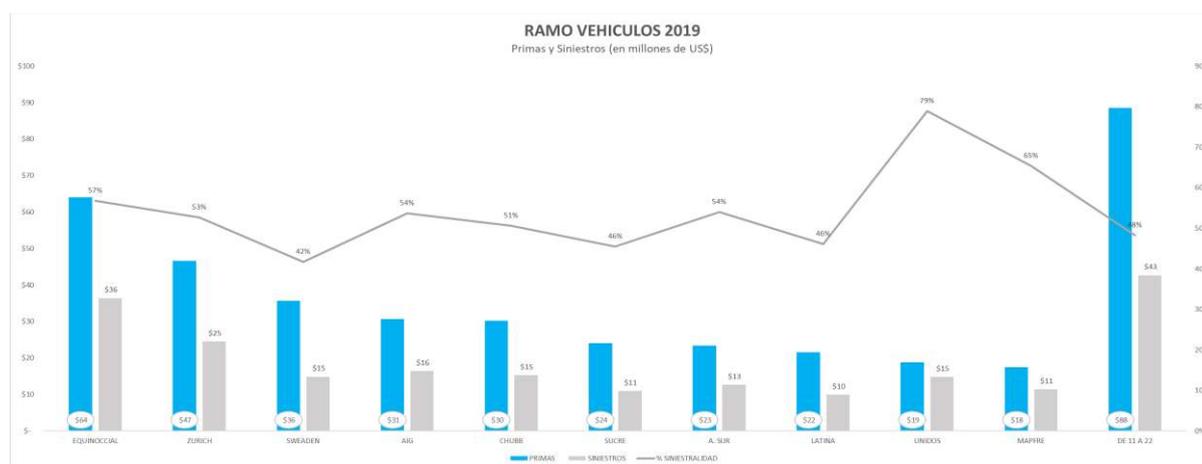
El 2019 marca un punto de quiebre para el ramo de vehículos, que siendo el #1 durante la última década cae al segundo lugar por debajo del ramo de Vida. En los últimos 5 años, Vehículos pasó de una participación del 30% al 22%, esto como resultado de varios factores: la disminución de tasas debido a la competencia, una reducción de la suma asegurada (los vehículos han bajado su valor), menor renovación de parte de los clientes y un menor plazo de aseguramiento del vehículo nuevo en los planes de financiamiento.

La prima de vehículos pasa de \$400.2 millones en 2018 a \$401.5 en 2019, apenas un 0.03% de crecimiento y \$1.2 millones de dólares más en facturación.

Los siniestros pasan de \$196 millones en 2018 a \$210 millones en 2019. Un incremento del 7.4%, \$14.5 millones más.

Empresa	dic-19 Rank.	dic-19 Valor	dic-19 % Merc.	dic-18 Rank.	dic-18 Valor	dic-18 % Merc.
EQUINOCCIAL	1	64,083.11	15.96%	1	58,864.96	14.71%
ZURICH	2	46,576.40	11.60%	2	51,417.91	12.85%
SWEADEN	3	35,658.53	8.88%	3	31,005.28	7.75%
AIG	4	30,646.41	7.63%	6	25,570.49	6.39%
CHUBB	5	30,168.22	7.51%	5	28,290.95	7.07%
SUCRE	6	24,065.99	5.99%	4	28,949.74	7.23%
A. SUR	7	23,409.08	5.83%	7	24,823.04	6.20%
LATINA	8	21,608.37	5.38%	8	23,272.35	5.81%
UNIDOS	9	18,773.01	4.68%	9	21,423.76	5.35%
MAPFRE ATLAS	10	17,516.39	4.36%	10	19,720.05	4.93%
RESTO DEL MERCADO	11 A 22	88,993.36	22.17%	11 A 22	86,877.38	21.71%

La siniestralidad directa (siniestros/primas) pasó del 49% en el 2018 a 52% en el 2019. Las 10 primeras compañías del mercado representan el 78% de las primas y al mismo tiempo, el 79% del pago de siniestros.



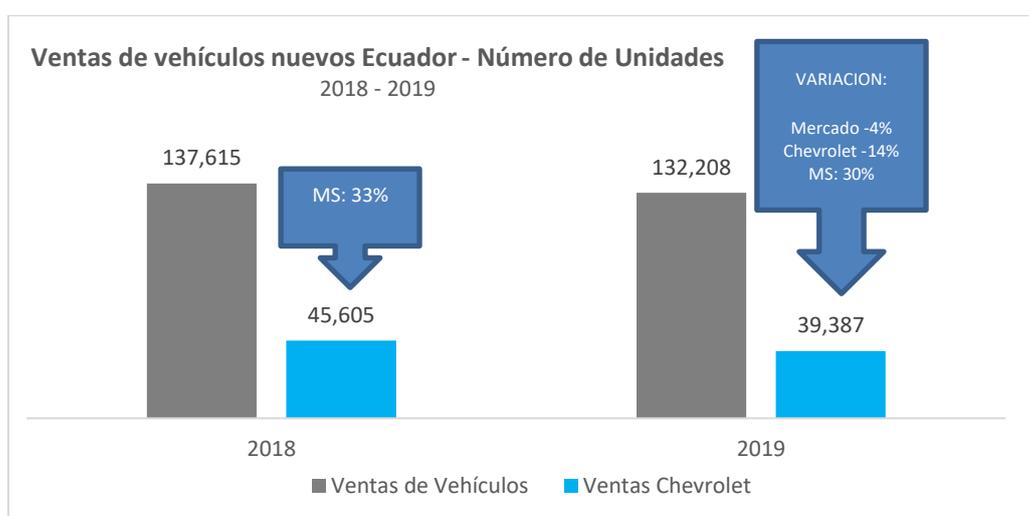
Es de esperar para el 2020, que las aseguradoras incrementen medidas enfocadas en reducir el pago de siniestros con énfasis en disminución del valor de pérdidas parciales en talleres de colisión que representan entre el 90 y 95% del total de siniestros.

B. DE LA GESTION DE KERYGMASEG EN SUS DISTINTAS AREAS INTERNAS

A más de lo indicado en el Informe del Directorio, en el presente documento, abordaremos los temas internos de la empresa con mayor detalle.

1. Introducción: El marco de acción de ChevySeguro tuvo afectación por:

- Las consecuencias económicas de las protestas sociales de octubre que tuvieron su impacto en las ventas de vehículos
- Reducción del número de unidades vendidas por la marca: -14%
- Disminución de la participación de las IFIS que trabajan con ChevySeguro en el financiamiento vehicular.



Sin embargo, en conjunto con la administración, el directorio siguió impulsando la colocación de ChevySeguro en todas las formas de pago. También la marca apoyó algunas iniciativas en ciertos modelos bajo la campaña "seguro gratis" lo cual incrementó la penetración.

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS 2019

2. COMERCIAL Y VENTAS - Colocación

OBJETIVOS 2019: Incremento del porcentaje de penetración.

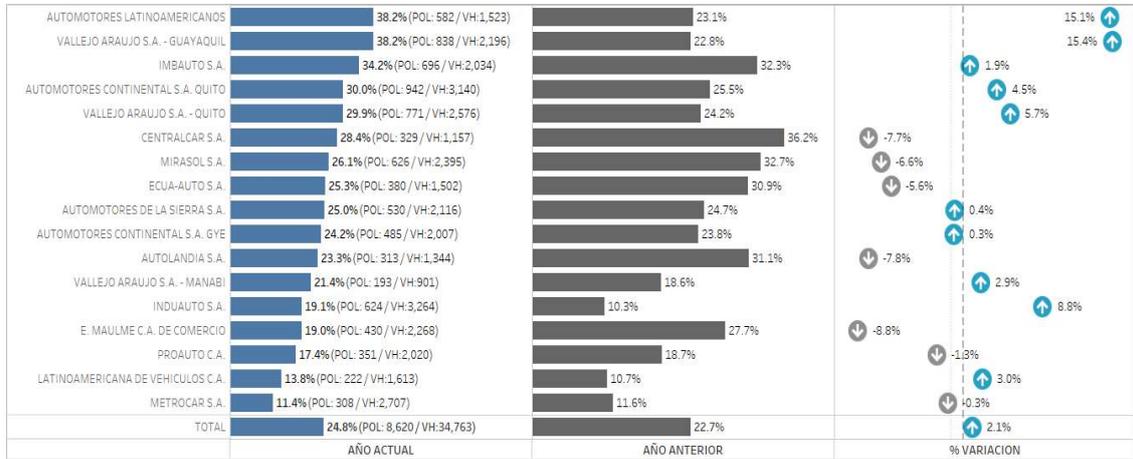
Incremento del **portafolio de productos, canales, y estrategia digital.**

Se logró incrementar la penetración pasando del 22.7% (2018) al 24.8% (2019). El reposicionamiento de precios con tasas más competitivas, incremento de productos basado en rangos de valores asegurados, una campaña de comunicación en redes y el agregar a Zurich y Equinoccial a la parrilla de opciones para el cliente aportaron para mejorar la colocación especialmente en contado y más aún en crédito directo.

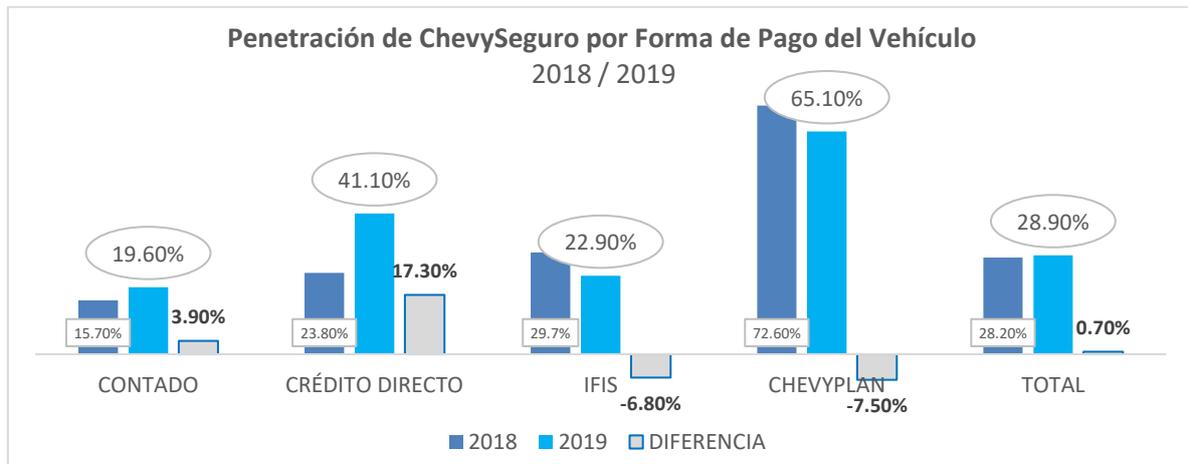
ChevySeguro incrementa la colocación en 10 de las 17 concesiones.

PENETRACION POR CONCESIONARIO AÑO 2019 Y AÑO 2018

- SIN CHEVYPLAN -



La penetración total se incrementó sin ChevyPlan en 2.1%, y con ChevyPlan en 0.7%, esta cifra es el resultado de una mayor colocación en Contado +3.9% y Crédito Directo +17.3%, y disminución en IFIs -6.8% y ChevyPlan -7.5%.



Reconocemos el apoyo de ChevyPlan en conjunto con los concesionarios y ChevySeguro para que mediante capacitaciones a la fuerza de ventas, hayamos logrado incrementar la penetración en Plan Automotor con resultados positivos en el tercer trimestre 2019.

Donde no hubo una respuesta positiva fue con las IFIS quienes replegaron su estrategia de financiamiento a otras marcas o realizaron la colocación de sus propias pólizas, limitando el campo de acción de ChevySeguro. En este rubro específico dejamos de colocar 1.529 pólizas respecto al año 2018.

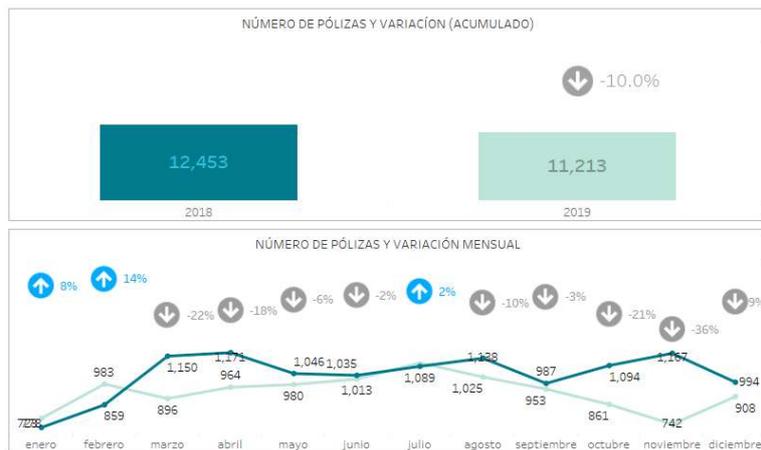
Reconocimiento y agradecimiento especial a nuestro aliado estratégico Banco Guayaquil que fue el único canal con quien la colocación como IFI se incrementó en 612 operaciones adicionales, crecimiento del 65%.

CÍRCULOS: DIFERENCIA VS. AÑO ANTERIOR / BARRAS: PENETRACION AÑO ACTUAL

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	TOTAL
CHEVYPLAN	↓ -11.7%	↓ -10.5%	↓ -20.1%	↓ -31.4%	↓ -19.7%	↓ -5.1%	↓ -2.5%	↓ -3.6%	↓ -5.3%	↓ -5.0%	↑ 20.7%	↑ 20.7%	↓ -7.5%
	59.2%	60.7%	63.6%	57.6%	50.9%	65.9%	68.3%	79.2%	61.3%	78.1%	77.6%	86.4%	85.1%
CONTADO	↑ 0.7%	↓ -1.8%	↑ 0.2%	↑ 10.3%	↑ 8.2%	↑ 2.6%	↑ 7.4%	↑ 5.9%	↑ 6.5%	↑ 3.9%	↑ 5.2%	↑ 2.8%	↑ 3.9%
CREDITO DIRECTO	11.0%	14.3%	17.9%	23.6%	23.5%	16.4%	24.2%	24.8%	22.9%	23.2%	19.2%	19.3%	19.6%
	↑ 44.2%	↑ 18.4%	↑ 17.9%	↓ -0.6%	↑ 27.4%	↑ 20.2%	↑ 17.5%	↑ 23.0%	↑ 5.7%	↑ 18.5%	↑ 10.3%	↑ 4.9%	↑ 17.3%
	62.2%	67.0%	66.3%	62.3%	68.4%	43.9%	40.8%	45.1%	69.7%	43.6%	68.0%	41.4%	41.1%
IFIS	↑ 5.1%	↑ 19.0%	↓ -2.5%	↓ -10.6%	↑ 1.7%	↑ 0.2%	↓ -12.0%	↓ -14.5%	↓ -8.8%	↓ -14.5%	↓ -46.8%	↓ -9.4%	↓ -6.8%
	25.4%	34.9%	22.9%	20.3%	26.8%	22.9%	22.8%	19.3%	24.9%	20.6%	12.2%	26.1%	22.9%
TOTAL	↑ 6.3%	↑ 4.1%	↓ -3.9%	↓ -5.2%	↑ 6.7%	↑ 3.8%	↑ 0.3%	↓ -0.2%	↓ -0.7%	↑ 0.9%	↓ -8.6%	↑ 3.8%	↑ 0.7%
	24.0%	27.8%	27.1%	27.0%	33.3%	28.5%	31.0%	30.9%	28.9%	31.9%	24.9%	33.3%	28.9%

El siguiente gráfico resume el trabajo de 2018 vs 2019 realizado por el área comercial:

- Número de pólizas anual (colocación total)
- Número de pólizas por mes

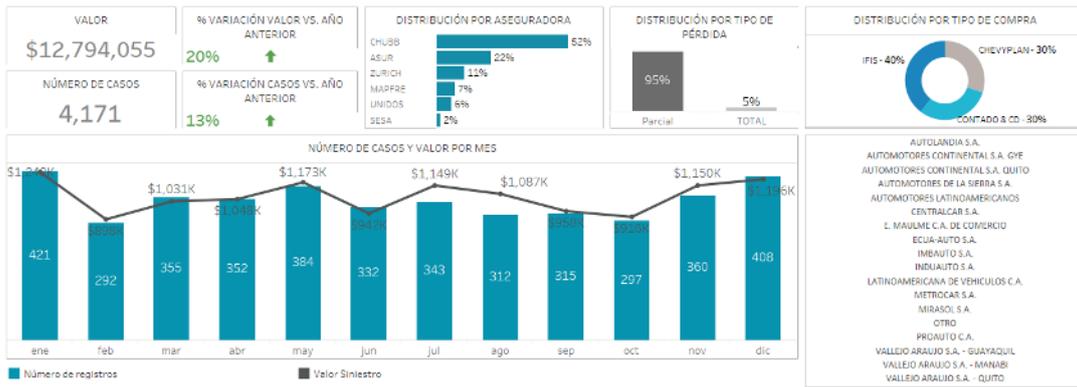


3. SERVICIO AL CLIENTE – Sinistros

El 2019 afianzó la razón de ser de la compañía y presentó un crecimiento de casi tres veces el comportamiento del mercado: 7% vs ChevySeguro: 20%

ChevySeguro arroja los siguientes resultados con corte a diciembre 2019 (todos los siniestros – pérdidas parciales y totales):

- Valor pagado en siniestros: \$12.7 millones, incremento del 20% respecto 2018
- Número de casos: 4.171, incremento del 13% respecto a 2018



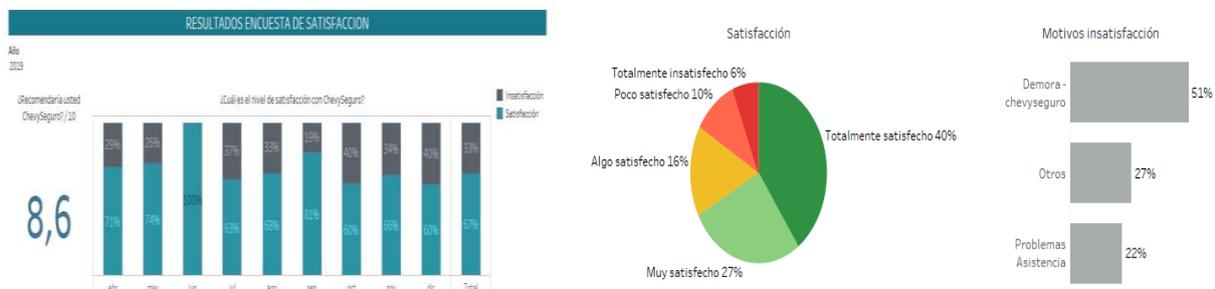
El valor reclamo promedio fue de \$2.173. Retorno a talleres Chevrolet 99% y el retorno a taller de venta original 84%.



OBJETIVO 2019: Mejorar tiempos de procesos en emisión, regularización y atención de siniestros de clientes

Al igual que ventas, Servicio al Cliente también tuvo afectación debido a las movilizaciones de octubre, alargándose el tiempo en taller de los siniestros. La afectación debido a las demoras en reparación nos dejó apenas por debajo del objetivo del 85%, logrando un 83% de clientes satisfechos.

En calidad de servicio los clientes calificaron 8.6 en recomendación (superior al objetivo de 8.5).



4. OPERACIONES + TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN –

OBJETIVO 2019: Implementar la Fase II del sistema CORE: Control de Cobranza y demás procesos operativos, administrativos y financieros: Junta General julio 2019:

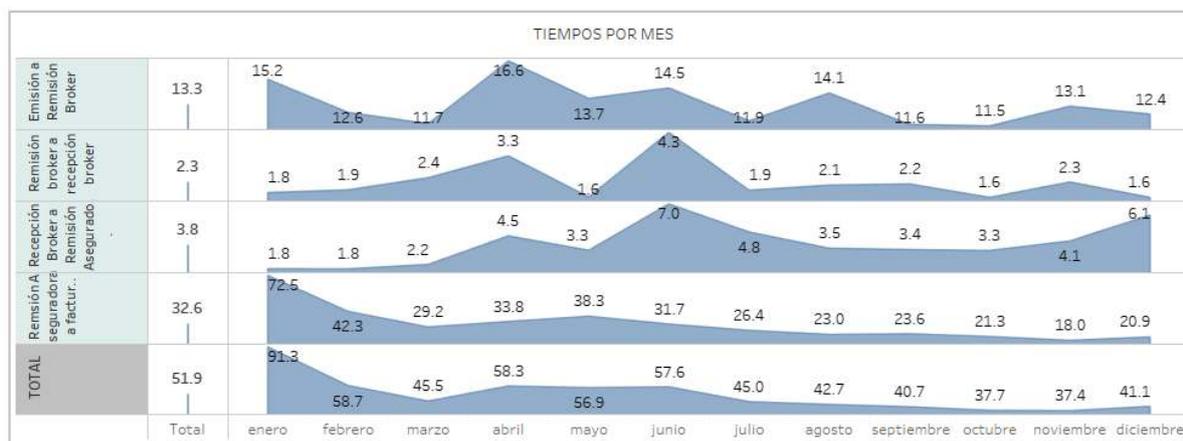
Cumpliendo con el mandato de la Junta General de julio 2019: **“Se solicita que la compañía disponga de un sistema adecuado para la operación, tanto de la parte contable como en la parte de administración misma del negocio, considerando además que el sistema tenga controles del tipo**

de cancelaciones y cambios de las pólizas a nivel individual” y de la mano con el objetivo, se implementó con éxito el módulo de cartera (control de cobranza), que mantiene el registro de ingreso y gasto asociados. La implementación empezó en septiembre y concluyó en diciembre de ese mismo año.

Mención especial debe hacerse respecto a lo ocurrido en las protestas sociales de octubre 2019. La inversión en sistemas que se construyeron sobre plataformas en nube rindió sus frutos ya que durante la emergencia la compañía pudo seguir operando al 100% en teletrabajo. Estas capacidades las comprobaron tanto nuestro personal como nuestros socios estratégicos (concesionarios e IFIS) y en todas las áreas: comercial, reclamos, administración, etc. a más de mantener la conexión con todas las aseguradoras.

OBJETIVO 2019: Mejorar tiempos de procesos en emisión, regularización y atención de siniestros de clientes

En 2019 se agregaron controles de trazabilidad en el proceso de emisión y regularización de los certificados, que ahora incluyen además la facturación de las pólizas por parte de las compañías de seguros. Logramos reducir este proceso en 55%.



5. FINANCIERO ADMINISTRATIVO –

Kerygmaseg experimentó un año de cambios radicales en sus fuentes de ingresos, considerando que, en 2018, las IFIS fueron el 39% de la colocación y el 2019 cayeron al 28%. Recordemos que la colocación en financieras se paga de contado, con alto número de unidades y por varios años, lo que hace que el ingreso sea importante. El haber logrado recuperar espacios en contado y crédito directo compensaron -en parte- esta situación.

La caída de ingresos fue del orden del 13% y significó una reducción de \$520 mil dólares para la compañía.



Lo anterior también tuvo un impacto en el gasto, y se evidencia en el pago a canales según podemos ver en el siguiente detalle:

	REAL A DIC 2018	REAL A DIC 2019	% VARIACION 2019 / 2018
GASTOS DE VENTA	\$ 3,209,459	\$ 2,689,814	-16%
Dealers	\$ 729,834	\$ 937,364	28%
IFI's	\$ 2,479,625	\$ 1,752,450	-29%

El 2019, la compañía generó un resultado positivo considerando la utilidad operativa, es decir antes de participación de trabajadores e Impuesto a la Renta. Sin embargo, hay algunos factores que generan una pérdida neta del ejercicio:

- ✓ El cambio a NIIF's completas a fin de dar cumplimiento al requerimiento legal
- ✓ El pago de nuevos impuestos adicionales (contribuciones especiales) generados en la conciliación tributaria que se aplicaron como consecuencia de las protestas sociales de octubre.
- ✓ Resultado neto: Pérdida de \$21.807 que afecta a Patrimonio

	REAL A DIC 2018	REAL A DIC 2019	% VARIACION 2019 / 2018
INGRESOS	5,101,607	4,447,615	-13%
INGRESOS OPERACIONALES	\$ 5,093,981	\$ 4,440,289	-13%
INGRESOS NO OPERACIONALES	\$ 7,626	\$ 7,326	100%
GASTOS OPERACIONALES	\$ (4,841,531)	\$ (4,365,398)	-10%
GASTOS DE VENTA	\$ 3,209,459	\$ 2,689,814	-16%
Dealers	\$ 729,834	\$ 937,364	28%
IFI's	\$ 2,479,625	\$ 1,752,450	-29%
GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$ 1,632,072	\$ 1,675,585	3%
Gastos por nómina	\$ 1,040,539	\$ 1,115,835	7%
Gastos de operación	\$ 494,122	\$ 438,150	-11%
Depreciaciones y amortizaciones	\$ 97,411	\$ 121,599	25%
RESULTADO OPERACIONAL	\$ 260,076	\$ 82,217	-68%
EGRESOS NO OPERACIONALES	\$ (57,862)	\$ (76,143)	32%
Contribución SBS, impuestos e intereses	\$ 57,862	\$ 76,143	32%
RESULTADO ANTES PART.TRAB.	\$ 202,214	\$ 6,073	-97%
Participación Trabajadores	\$ (30,332)	\$ (911)	-97%
Impuesto a la Renta Corriente	\$ (34,578)	\$ (8,014)	-77%
Impuesto a la Renta Diferido	\$ (13,003)	\$ (18,956)	46%
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	\$ 124,301	\$ (21,807)	-118%

A continuación, mostramos algunos indicadores de manera comparativa respecto del 2018.

		dic-19		VARIACION VS. AÑO ANTERIOR	dic-18	
INDICADORES DE LIQUIDEZ						
RAZON CORRIENTE	Activo Corriente / Pasivo Corriente	1,236,449.78 949,078.48	1.30	▽	2.44	900,714.93 368,631.00
CAPITAL DE TRABAJO	Activo Corriente - Pasivo Corriente	759,502.10 - 356,496.34	\$ 287,371	▽	\$ 532,083	900,714.93-368631.87
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO						
NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	Pasivo / Activo	1,023,323.34 1,942,120.05	52.69%	△	31.11%	417,565.53 1,342,314.47
APALANCAMIENTO	Pasivo / Patrimonio	1,023,323.34 918,796.71	111.38%	△	45.15%	417,565.53 924,748.82
INDICADORES DE RENTABILIDAD						
RENTABILIDAD SOBRE LA INVERSIÓN	Utilidad / Activos	(21,807.49) 1,942,120.05	-1.12%	▽	9.26%	124,301.02 1,342,314.47
RENTABILIDAD SOBRE VENTAS	Utilidad / Ventas	(21,807.49) 4,447,615.04	-0.49%	▽	2.44%	124,301.02 5,101,606.83
RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO	Utilidad / Patrimonio	(21,807.49) 918,796.71	-2.37%	▽	13.44%	124,301.02 924,748.82
INDICADORES DE EFICIENCIA						
ROTACION DE ACTIVOS	Ventas Netas / Activo Total	4,447,615.04 1,942,120.05	2.29	▽	3.80	5,101,606.83 1,342,314.47

RECOMENDACIONES A LA JUNTA GENERAL PARA EL 2020

La administración propone a la Junta General como objetivos para el siguiente período económico:

- Trabajar de la mano de las IFIS y concesionarios para incrementar la participación de ChevySeguro.
- Expandir el portafolio de productos y enfocarse de manera diferenciada en otros nichos, ramos y otras marcas de vehículos.
- Generar y ejecutar un plan de acción para implementar las recomendaciones de la auditoría externa.

CUMPLIMIENTO DE NORMAS DE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR

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

AGRADECIMIENTOS

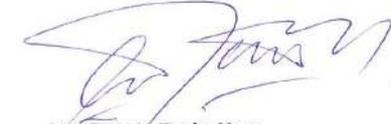
ChevySeguro es el resultado del esfuerzo y compromiso de la red Chevrolet, la más grande del país. Reconocemos y agradecemos su apoyo.

El modelo de negocio de ChevySeguro está plenamente justificado por el resultado en siniestros, es nuestra forma de retribuir la confianza depositada por nuestros clientes, el directorio, accionistas y la marca. A todos muchas gracias.

El equipo de trabajo de ChevySeguro merece un especial reconocimiento y felicitación porque han demostrado su capacidad de adaptación en nuestro cambiante y retador entorno.

Atentamente,

KERYGMASEG AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS S.A.



Ing. Renato Terán Mera
GERENTE GENERAL