INFORME DE GERENCIA GENERAL

PERIODO 2019

Quito, marzo 2020

INFORME GERENCIAL GENERAL POR EL PERIODO 2019

A la Junta General de Accionistas de Servimax

De acuerdo con las disposiciones legales de la Superintendencia de Compañías, presento a continuación el informe de actividades de Servimax Servicios Globales S.A., para el año 2019:

ENTORNO DEL PAIS

Durante el 2019 se dieron algunos hechos relevantes en el campo político y económico que marcaron el camino de nuestro país.

La migración venezolana no ha parado. Se estima que más de 4.5 millones de venezolanos han dejado el país y que por lo menos 1 millón de personas han pasado por nuestro territorio debido a la complicada situacion de Venezuela. A falta de números precisos, las estimaciones hablan de que entre 400.000 y 600.000 migrantes se han quedado en Ecuador, de los cuales el 87% trabaja en oficios informales.

En el mes de marzo, las elecciones seccionales marcaron un cambio político imporante a lo que se venía sucediendo en los últimos 10 años del gobierno de Correa y los primeros 2 años del gobierno de Moreno. El oficialismo perdió mucho terreno, mientras que los partidos de derecha volvieron fuertes a la palestra política.

Uno de los hechos que marcó el 2019 fue el intento fallido de la eliminación del subsidio al combustible. En octubre, el presidente Lenin Moreno, decreta el recorte total de los subsidios a las gasolinas en función a ceñirse lo más posible a la política de austeridad recomendada por el FMI. Los primeros días del mes empiezan las primeras protestas y con el apoyo de la Conaie, se bloquea el país: se suspenden las clases, se decreta toque de queda, la violencia y el vandalismo campean por todo el territorio, lo que obliga a que el gobierno central se traslade a Guayaquil. Finalmente, el gobierno tuvo que ceder en la derogación del decreto 883 para que el país pueda regresar a la paz y al orden.

El último día del año se publica la Ley Orgánica de Simplificación y Progresividad Tributaria, que pone nuevas reglas en el área fiscal del país. Lo que busca es recaudar más ingresos para el estado, focalizando la carga impositiva en los sectores más fuertes y pudientes de la sociedad. Destaca la contribución temporal que tendrán que pagar las empresas, y cuyo efecto es incierto pues se supone que el espíritu de la ley es incentivar nuevos emprendimientos con estos fondos, pero solo el 2020 dirá si realmente esto sucede.

Ante el escepticismo popular el INEC anuncia que la inflación anual fue de -0.07, lo que significa que los precios se redujeron mínimamente, situación que es muy poco creíble y que sirve prácticamente de nada, si la confrontamos con cifras de empleo y subempleo.

PRINCIPALES ACTIVIDADES DEL AÑO 2019

Servimax continua con dos líneas principales de negocios que son: la generación, administración y cobranza de la venta a crédito de CF y, la creación de seguros masivos.

PRINCIPALES ACTIVIDADES - CREDITO DIRECTO - 2019

En la colocación de crédito produjo una contracción del 3,3% de 2019 vs 2018, factor que resulta positivo dado que el año 2018 fue estacional por el mundial de futbol, para el 2019 se cambió el modelo de compra para homologar el proceso de auto servicio, adicionalmente se incorporó desde el mes de febrero la categoría ropa. Esta colocación de crédito representó 14 mil operaciones en 2019, un crecimiento en número de operaciones del 63%

Podemos indicar que los cinco mejores locales de colocación de crédito fueron: Solanda, Tarqui, Carapungo, San Francisco, Cayambe, y los locales de menor colocación fueron: Milagro Centro, Santo Domingo, Riobamba Centro, entre otros.

Es importante mencionar que el crecimiento en las ventas de los formatos Gran Akí en el año 2018 a 2019 representa un 10.6%, mientras que en los formatos Akí y Super Akí se presentan decrecimientos del 19% y 29% respectivamente. Las ventas totales de las categorías 5,6,7 en el formato Akí en el 2018 respecto al 2019 represento un 9.1% de decrecimiento, mientras la colocación de crédito disminuyó en un 5.3%.

PRINCIPALES ACTIVIDADES - SEGUROS - 2019

Iniciamos 2019 con la oferta en 3 ramos de Seguros e incorporamos 2 más, vida y hogar.

- **Maxi Seguros Electro y Garantía Total**:

Existe una penetración del 65% de este producto cuando las ventas se realizan con crédito directo en el formato AKI.

En el año 2018, se aseguraron 18.508 artículos y para el año 2019 se aseguraron 14.500 artículos, es decir, 4.008 artículos menos, este decremento se genera por la disminución de ventas en la sección que fue del 20%; no obstante, el % de penetración en el 2019 crece a nivel general al 31% respecto al 2018 que fue del 23%, demostrando que la gestión pese a la baja en ventas es más eficiente.

- **Maxi Seguros Llantas y Rueda Seguro**:

En términos de unidades vendidas con seguro de llantas se tuvo una disminución del 17%. Este producto mantiene un alto índice de siniestralidad con respecto a las primas generadas, por lo que ha venido realizando ajustes con el fin de mantener su oferta por fidelización al cliente, requiere mantener un esfuerzo comercial para poder cumplir con las expectativas del producto y controlar el nivel de siniestralidad que en el 2019 cerro con un índice del 64%.

- **AP (Seguros de venta en Caja)**:

Los resultados del año 2019 en comparación con el año anterior son los siguientes:

DATOS	TOTALES	TOTALES	% VARIACIÓN

	2018	2019	
CONTRATOS	**52.193**	**22.078**	**-58%**
CUMPLIMIENTO	**63%**	**86%**	**37%**

Durante estos 3 años hemos sumado aproximadamente a 50.000 clientes junto a sus familias con nuestros beneficios.

AÑO	No. De Clientes
2017	**2.358**
2018	**34.795**
2019	**12.594**
TOTAL	**49.747**

Los resultados de venta nueva por formato fueron:

FORMATO	No. CONTRATOS
MAXI SEGUROS	**11.572**
AKI TRANQUILO	**10.506**
TOTAL	**22.078**

SERVICIO:

CITAS ENTREGADAS Y/O SINIESTROS POR PRODUCTO

Durante el 2019 se otorgaron más de 65 mil citas médicas relacionadas con los seguros con componente de salud. El nivel de satisfaccion fue del 93% y los beneficios entregados generaron un 95% de índice de recomendación.

En cuanto a quejas, existió un nivel del 2% de insatisfacción y nos encontramos permanentemente trabajando con nuestros proveedores para mejorar continuamente los estándares de los servicios entregados.

Se otorgaron 17 servicios exequiales:

PRODUCTO	
MAXI SEGURO	**11**
AKI TRANQUILO	**6**

Durante el 2.019 se atendieron más de 90.000 llamadas, cumpliendo con el objetivo planteado de velocidad de atención. Resultado que representa que más del 80% de estas llamadas es atendido por un agente en menos de 20 segundos. El nivel de abandono promedio fue del 4%, en todos los casos con devolución de llamada al 100%. Finalmente el tiempo promedio de llamada fue de 5:29 minutos.

- **Vida Tranquila**

Este beneficio acompaña a las ventas con credito directo, ya que, en caso de fallecimiento por cualquier causa del titular, la deuda se cancela con el seguro de desgravamen. Además se

consolidó en este beneficio protección por desempleo, incapacidad temporal y tambien asistencia exequial, por un valor de $2,50 mensuales.

Iniciamos en el mes de agosto 2019 obteniendo un 41% de penetración.

- **SEGURO HOGAR MOBLART**

Beneficio creado para el nuevo formato de venta de muebles, aperturado el 22 de noviembre. Contamos con un Asesor Servimax hubicado en un stand en el ingreso del local

PRESENTACION Y EXPLICACION DE LOS ESTADOS FINANCIEROS DEL AÑO 2019

SERVIMAX SERVICIOS GLOBALES:

El activo corriente se ubica en **US$1'243** mil que se compone principalmente de: **US$717** mil en la cuenta bancos; **US$478** mil en cuentas por cobrar, de los cuales US$435 mil corresponden a Corporación Favorita por servicios de administración de cartera y US$43 mil por servicios de administración de seguros por cobrar a las aseguradoras; **US$39** mil de activos por impuestos de retenciones en la fuente de IVA; y **US$9** mil en otros activos.

El activo no corriente se ubica en **US$582** mil, compuesto por **US$77** mil de activos fijos; **US$248** mil en activos intangibles que incluye principalmente el software de la compañía, **US$127** mil de activos por impuestos diferidos generados principalmente por la pérdida tributaria de años anteriores a ser amortizarla y a la perdida esperada por cartera de crédito considerada como gasto no deducible, **US$50** mil en la inversión en el Broker y, **U$79** mil por derechos de uso por arrendamiento de las oficinas de acuerdo a la NIIF 16.

Los pasivos corrientes se ubican en **US$1'060** mil, de los cuales: **US$810** mil corresponde a provisiones: US$ 270 mil pertenece a provisión de pérdida esperada, US$483 mil como cuenta por pagar a Corporación Favorita por la venta de cartera, US$57 mil por provisión a RECSA entre otros; **US$21** mil a cuentas por pagar proveedores; **US$39** mil de impuestos corrientes (IVA por pagar y retenciones en la fuente de IVA); en obligaciones acumuladas **US$107** mil que incluye US$69 mil de participación a trabajadores entre otros y; **US$83** mil conciernen a pasivos por arrendamientos generada por la aplicación de la NIIF 16.

El pasivo no corriente de US$36 mil corresponde a la provisión de jubilación y desahucio.

El patrimonio se ubica en **US$729** mil conformado por: **US$362** mil de capital social; **US$10** mil de reserva legal; **US$94 mil saldos deudores** por pérdidas acumuladas y **US$451** mil por la utilidad neta generada en el año 2019.

PRINCIPALES ACTIVIDADES PARA EL AÑO 2020

AREA CREDITO - 2020

Puntos importantes para realizarse en el área de crédito durante el año 2020:

- Incorporación de formato TITAN y Maxis.
- Reunión trimestral con Regionales para analizar evolución de ventas.

- Promoción permanente de temporada y productos, adicionalmente por primeras compras, cumpleaños, productos especiales.
- Comunicación continua a los clientes pre aprobados/con cupo disponible de ofertas de productos.
- Incorporación venta de seguros.

AREA SEGUROS - 2020

Puntos importantes en el área de seguros para realizarse durante el año 2020:

- Potenciación de Garantía Total en todos los formatos y secciones de mercancías generales, incorporando además a Supermaxis en pilotaje para que se incorpore a la venta de este producto, el objetivo es lograr una penetración del 40%.
- Seguros de venta en la caja, se reformulará el producto para que sea aún más sencillo para facilitar el manejo del cajero.
- Desarrollo de canales de venta como perchas, con un Seguro para Mascotas.
- Inicio de pruebas piloto en Mini Oficinas, contando con el diseño de espacios, personal capacitado y portafolio de productos.

Esperamos con este informe haber proporcionado una clara explicación de la actividad económica de Servimax en el ejercicio 2019 e indicar los aspectos más relevantes a ser realizados en el periodo 2020.

Atentamente,

Michel Burbano V.

Gerente General