

Memorias 2018



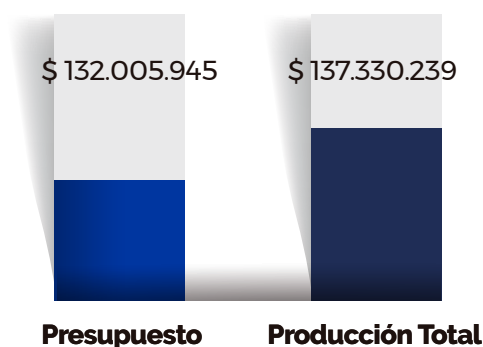


GERENCIA DE NEGOCIOS

El año 2018 se convirtió en un año muy significativo para la Compañía, siendo un año de desafíos y retos para el mercado asegurador por diferentes factores externos para Seguros del Pichincha, el mantenerse enfocado en los objetivos establecidos nos permitió potenciar y desarrollar diferentes canales de colocación con Bróker, Entidades Financieras y clientes en todas las industrias, generando estrategias que nos permitieron exceder las metas establecidas generando un crecimiento frente al 2017 del **9%** con una producción en el 2018 de **\$137 millones** que representa el 104% de cumplimiento.

2018	Presupuesto	Producción Total	Cumplimiento	Diferencia
Enero - Diciembre	132.005.945	137.330.239	104%	5.324.294

Presupuesto y Producción



El crecimiento de la producción 2018 frente al 2017:

Crecimiento Acumulado	Producción 2017	Producción 2018	% Crecimiento
	126.171.834	137.330.239	9%

Se ha generado una diversificación en el crecimiento de producción en los diferentes canales:

Canales	Presupuesto	Producción 2018	Cumplimiento
NOVA MASIVOS y AIG	56.123.706	58.799.460	105%
AAPS Y MICROSEGUROS	46.490.233	52.293.354	113%
TELEMERCADERO MÁS COBROS HISTÓRICOS	8.283.698	7.802.845	95%
NOVA HALL MÁS COBROS HISTÓRICOS	8.091.675	7.674.857	95%
DINERS MÁS COBROS HISTÓRICOS	4.752.766	5.380.272	114%
REDES COMERCIALES MÁS COBROS HISTÓRICOS	5.690.320	4.326.436	76%
DIRECTOS	983.523	1.053.015	107%
VEHÍCULOS *	1.590.024	—	N/A
TOTAL	132.005.945	137.330.239	104%

• Proyecto en stand by

* **AAPS**: Agentes asesores productores de seguros



La participación de la producción por cada una de las regionales:

Regional	Producción 2018
QUITO	101.844.056
GUAYAQUIL	14.653.663
CUENCA	12.925.998
COSTAS	7.906.522
TOTAL	137.330.239



CANALES COMERCIALES

Es importante mencionar que en el canal Brókers y Microseguros a nivel nacional existe una diversificación en los segmentos en los que trabajamos siendo el principal: el segmento financiero (bancos, cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas, fondos), de igual forma existe un incremento sostenido y constante en los segmentos de industrias, comercio, educación, entre otros.

El año 2018, sin duda, fue fructífero en la relación comercial, logrando cerrar el año con brokers y clientes directos a nivel nacional:

Brokers y microseguros	Presupuesto	Realizado	Cumplimiento
TOTAL	46.490.233	52.293.354	113%

El cumplimiento en todas las regionales en el canal de Brókers (B2B2C) y Microseguros (B2B) superó el 100% del cumplimiento, siendo Quito la que mayor producción mantiene seguida de la Sucursal de Guayaquil:

Brokers y microseguros	Presupuesto	Realizado	Cumplimiento
QUITO	24.426.387	29.158.173	120%
GUAYAQUIL	8.932.920	8.965.232	100%
CUENCA	6.757.829	7.275.965	108%
COSTAS	6.373.097	6.893.984	109%
TOTAL	46.490.234	52.293.354	113%

Se logró mantener producción con 268 bróker que mantienen producción activa, destacándose el bróker Pazmiño Játiva en el primer lugar en el ranking de Agentes asesores productores de seguros a nivel nacional.



Canal masivos Nova y Diners

El 2018 fue un año lleno de retos sobre todo por temas políticos, legales que de una u otra forma han afectado al mercado de seguros, sin embargo, gracias a las estrategias establecidas nos permitió apalancar el cumplimiento del Canal Masivo permitiéndonos generar excesos en el cumplimiento de las metas llegando al 105% del cumplimiento total.

Canales	Presupuesto	Producción 2018	Cumplimiento	Diferencia
NOVA MASIVOS y AIG	56.123.706	58.799.460	105%	2.675.754
DINERS	4.752.766	5.380.272	114%	627.506
TOTAL	60.876.472	64.179.732	106%	3.303.259

Uno de los principales enfoques fue los segmentos de Micro finanzas, Banca personas y Pymes impulsando los productos que lideraron ventas como: MAS VIDA SEGURA PLUS, MULTIRIESGO y MICROFINANZAS GRUPAL, productos que se encontraban en una fase de crecimiento, incrementando su colocación y el interés del cliente, obteniendo resultados positivos y superando las expectativas, gracias a diferentes acciones y estrategias nos permitió sostener y reducir el impacto que tuvo el sector financiero a nivel de seguros en los últimos tres meses del año, permitiéndonos llegar a un cumplimiento del 118% del total de Producción en el cumplimiento de estos segmentos en Banco Pichincha C.A.

De la misma manera en canales financieros contamos con el respaldo de cada una de las entidades BANCO PICHINCHA, BGR, BANCO DE LOJA y apalancados en las estrategias de concesión de créditos de consumo e hipotecarios se obtuvo la colocación de seguros en estos productos con un cumplimiento del 106%.

Adicional el desarrollo del proceso de venta digital de un producto específico nos permitió conocer el alcance, impacto y resultados de colocación por esta vía, práctica que contribuyó en la experiencia digital de la colocación de seguros masivos a los socios Diners en determinados segmentos.

Siendo el punto de partida en este canal para la aplicación de nuevas estrategias que dispone la Compañía para mejorar resultados en la venta digital.



Canal B2C – Redes Comerciales y Telemercadeo

A finales del año 2017, Seguros del Pichincha realizó un cambio en la estructura comercial, unificando bajo una sola Gerencia de Negocios a todos los modelos de comercialización de la compañía. Con estos cambios, se realizaron las estrategias y seguimientos durante el 2018, de tal forma que se coloquen las bases para garantizar el crecimiento del B2C en el tiempo.

Bajo estas premisas, Hall y Telemercadeo tuvieron un año complicado por factores internos y externos que afectaron el cumplimiento de este modelo.

En lo que se refiere a Telemercadeo, los principales factores internos fueron la calidad y cantidad de base a gestionar, y el principal factor externo se debió a los cambios establecidos en la normativa 463, que afectó directamente en la comercialización con clientes actuales y nuevos. Sin embargo, todos estos cambios nos permitieron implementar nuevas estrategias, para que en conjunto con el área de CRM, mejoremos el perfilamiento de los clientes actuales y nuevos, y así garanticemos mejores resultados a la Compañía.

Con todo lo expuesto, los resultados del B2C fueron los siguientes:

Canales	Presupuesto	Producción 2018	Cumplimiento
NOVA HALL MÁS COBROS HISTÓRICOS	8.091.675	7.674.857	95%
REDES COMERCIALES MÁS COBROS HISTÓRICOS	5.690.320	4.326.436	76%
TELEMERCADEO MÁS COBROS HISTÓRICOS	8.283.698	7.802.845	94%
TOTAL	22.065.693	19.804.139	90%

MERCADEO

Comunicación

En el primer semestre del año se realizó un estudio el cual tenía como objetivo determinar los lineamientos de la imagen de la compañía, contemplando 4 perfiles; Clientes, no clientes, colaboradores y brókers.

Resultados del Estudio:

- Las imágenes utilizadas en publicidad deben ser en situaciones y con personajes reales.
- La comunicación debe proyectar los valores de la compañía.
- La cromática de colores debe comunicar modernidad, innovación y mejora.
- Estandarizar logos de productos.

Para hacer más personalizadas las imágenes y según los resultados del estudio se está trabajando para crear nuestro propio banco de imágenes que serán ocupados en publicidad de productos, redes sociales e imagen corporativa.



Redes Sociales:

Durante todo el 2018 continuamos generando contenido en Facebook basándonos en 2 estrategias; posicionamiento de marca y generación de leads de venta.

En la edición de Agosto de la revista EKOS que habló sobre las "Marcas más influyentes en redes sociales" (Facebook y Twitter), Seguros del Pichincha se posicionó en el 2do. puesto del sector de seguros.



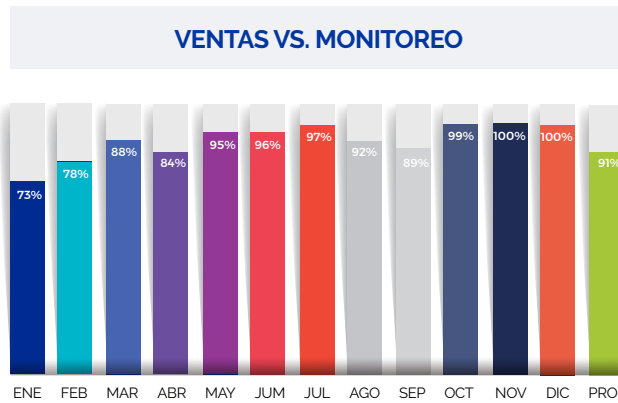
En cuanto a lo digital estamos trabajando en poder realizar aplicativos tanto en la web como en app para venta en línea el mismo que se iniciará la comercialización a partir de febrero 2019. En el 2018 salimos al aire con la generación de leads de ventas, se desarrolló la plataforma ROMA que será lanzada en el 2019 para que la gestión de los leads sea inmediata y con ello poder incrementar el porcentaje de cierre de venta de esos prospectos.



CRM

Nueva estrategia de calidad

En el 2018 se implementó la nueva metodología de la gestión de calidad enfocados al primer contacto del cliente, llegando a monitorear hasta el 91% del total de ventas telefónicas, equivalente a 13.523 llamadas, con un incremento de casi el 300% en productividad con relación a los dos últimos años.



Desde junio 2018 se inició la Gestión de Calidad para Hall Bancario, con la visita a 24 agencias a nivel nacional, logrando estandarizar procesos, cumplir políticas y el correcto uso de marca en cada una de las Agencias. En total se visitaron 76 agencias, en donde se pudo evidenciar 108 ventas durante este periodo.

Andalucía	BGR	Cooprogreso
Matriz Centro Carapungo	Atahualpa Hosp. Militar Prensa Recoleta Matriz Espe 1era Zona (Gye) Malecón (Gye) FAE (Gye)	Atahualpa Calderón La Y Pomasqui (M) Prensa Quicentro Sur
Coop. Policía N.		Asisken
Agencia Guayaquil		Clinica 2 Puntos de venta
Banco de Loja		
Zamora Catamayo		

Con esta nueva metodología, los reclamos atendidos por mala venta han disminuido en este último año, así como también estas acciones han contribuido en la disminución de la cancelación de clientes en un 10% frente al año anterior.

Plan de fidelización



Al momento contamos con el 83% de los Bróker afiliados, mismos que registran una producción pagada durante el 2018 de \$33.548.210.

Cerramos con el 80% de puntos canjeados vs. los puntos acumulados.

Se generaron en total 1358 canjes durante todo el año, incrementando en un 43% frente al año anterior. La categoría más relevante es HOGAR con el 28% de canjes registrados.



SERVICIO

En todo momento buscamos alternativas que nos permitan mejorar los procesos, y generar mayor compromiso con la atención a nuestros clientes.

Queremos compartir con todo ustedes los resultados que conseguimos, gracias al compromiso del equipo, en el año 2018 en el área de servicio al cliente, trabajamos con procesos estandarizados a nivel nacional, lo que nos permitió atender los requerimientos desde cualquier punto de servicio de manera eficiente y cumpliendo los tiempos de respuesta establecidos.

Medios In

Niveles de Servicio:

Medio de contacto	Promedio
1800	82%
INFOASESORES	90%
TODO SERVICIO	91%
PROMEDIO	88%
Meta 80%	

Atención presencial – No. Clientes atendidos por ciudad:

Ciudad	#Clientes
QUITO	11.421
GUAYAQUIL	8.003
CUENCA	5.101
COSTAS	4.357
TOTAL	28.882

Detalles de quejas:

Ciudad	#Clientes	%
PROCESADOS	2.038	86%
NO PROCEDE	295	12%
EN PROCESO	53	2%
TOTAL	2.386	100%



Medios Out

2018	META	CUMPLIMIENTO	%
TOTAL	1.248.183	1.166.449	93%

Retención:

Mes de medición	Período de medición	Mes en el que se emite el reporte	Clientes con solicitud de cancelación	Retenciones tipificadas TS	Retenciones vigentes	Cancelaciones tipificadas TS	Porcentaje de retención
Enero	enero 2018 a abril 2018	may - 18	1720	579	511	1141	30%
Febrero	febrero 2018 a mayo 2018	jun - 18	1138	387	357	751	31%
Marzo	marzo 2018 a junio 2018	jul - 18	1251	359	330	892	26%
Abril	abril 2018 a julio 2018	ago - 18	1134	387	353	747	31%
Mayo	mayo 2018 a agosto 2018	sep - 18	1215	388	353	827	29%
Junio	junio 2018 a septiembre 2018	oct - 18	1131	329	299	802	26%
Julio	julio 2018 a octubre 2018	nov - 18	1199	355	330	844	28%
Agosto	agosto 2018 a noviembre 2018	dic - 18	1181	329	289	852	24%
Septiembre	septiembre 2018 a diciembre 2018	ene - 18	1105	318	291	787	26%
PROMEDIO							28%
Meta 29%							

GERENCIA TÉCNICA

Acorde a las actuales directivas por la cual se deben establecer los parámetros adecuados para la asunción y transferencia de los riesgos suscritos, así como el cumplimiento de las directrices respectivas del ciclo de emisión y pago de siniestros, las cuales llevaron a Seguros del Pichincha a posicionarse como una de las empresas con la más alta eficiencia en la cadena de valor hacia nuestros clientes.

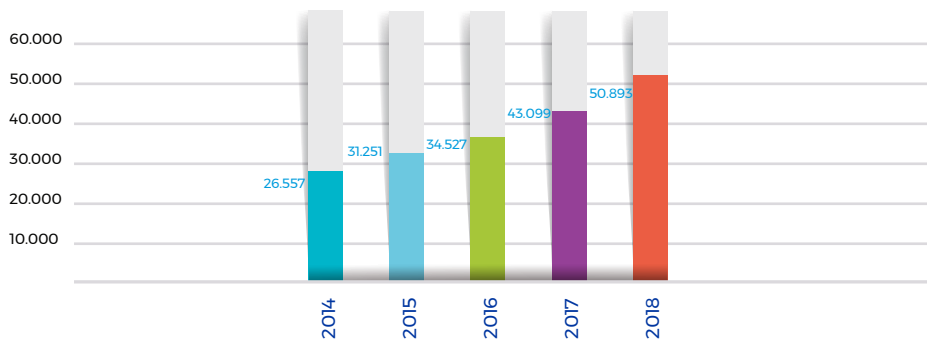
TÉCNICA

El Área Técnica durante el año 2018 logró mantenerse como la aseguradora con el mayor Resultado Técnico dentro del Ramo de Vida y la segunda más grande del mercado asegurador ecuatoriano consolidando los ramos de vida y generales.

El crecimiento en cuanto al resultado técnico de la compañía fue del 18% con respecto al año 2017, alcanzando al 31 de diciembre de 2018 la cifra de **USD50.892.823**.



**SEGUROS DEL PICHINCHA
RESULTADO TÉCNICO CONSOLIDADO HISTÓRICO
(en miles de dólares)**



Año	Prima neta pagada	Resultado técnico	Porcentaje resultado técnico/Prima neta pagada
2014	93.788.291	26.556.867	28%
2015	104.452.222	31.251.389	30%
2016	109.864.926	34.527.411	31%
2017	126.171.834	43.098.645	34%
2018	137.330.239	50.892.822	37%

**SEGUROS PRIVADOS
RANKING
EN BASE A LA PARTICIPACIÓN DE LAS PRINCIPALES CUENTAS DEL BALANCE
CONSOLIDADO (VIDA)**

Entidad	dic.-18 Resultado técnico	%	Ranking
PICHINCHA	46.147.850	32%	1
EQUVIDA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.	29.728.165	20%	2
CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A.	20.874.045	14%	3
SEGUROS SUCRE S.A.	13.478.239	9%	4
AIG METROPOLITANA	9.362.931	6%	5
PAN AMERICAN LIFE DE ECUADOR	6.410.791	4%	6
ECUATORIANO SUIZA	5.348.156	4%	7
LIBERTY SEGUROS S.A.	4.594.576	3%	8
GENERALI	2.461.065	2%	9
BMI	2.385.500	2%	10



Principales indicadores Técnicos:

REPÚBLICA DEL ECUADOR SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS		
Indicadores técnicos financieros a diciembre 2018		
Nombre	Total sistema	Pichincha
TASA DE UTILIDAD TÉCNICA	24.83%	40.52%
RESULTADO TÉCNICO / PATRIMONIO PROMEDIO	46.98%	171.59%
RESULTADO TÉCNICO / ACTIVO PROMEDIO	12.43%	63.81%

Siniestralidad:

Por Ramo	% Siniestralidad
VIDA COLECTIVA	41%
ACCIDENTES PERSONALES	60%
INCENDIO	24%
RESPONSABILIDAD CIVIL	0%
FIDELIDAD BANCARIA	34%
ROBO	3%
MULTIRIESGO	100%
CONSOLIDADO	41%

REASEGUROS

Renovación de Contratos

Las catástrofes que se registraron alrededor del mundo, como los sismos que afectaron a México en septiembre, los incendios en California y Canadá, los huracanes que azotaron localidades de Estados Unidos y Puerto Rico ocasionaron considerables pérdidas; razón por la cual el escenario de los costos de los contratos de reaseguros tendría una tendencia al alza.

No obstante, Seguros del Pichincha pudo negociar con los respectivos reaseguradores los mejores términos posibles para la organización con la cobertura adecuada a los riesgos asumidos tanto en los ramos de personas como en los ramos generales.



Principales indicadores:

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS Indicadores técnicos financieros a diciembre 2018		
Nombre	% sistema	Pichincha
CESIÓN DE REASEGURO	30.08%	3.01%
RENTABILIDAD DEL REASEGURO	23.55%	20.26%

Comunicación con los Reaseguradores

Actualmente se encuentra consolidada la comunicación y el envío directo de pagos e información a los reaseguradores; lo que nos ha permitido aplicar los convenios de doble tributación, obtener las confirmaciones de saldos y recuperos de siniestros en menor tiempo, solventando las observaciones de auditoría y mejorando el flujo de dinero para la compañía.

Calificación Reaseguradores

VIDA

Reasegurador	País	Standard & Poor's	A.M BEST
HANNOVER RUCK	Alemania	AA- / Estable	A+ (Superior)
COMPAÑIA SUIZA DE REASEGUROS S.A.	Suiza		A+

GENERALES

Reasegurador	País	Standard & Poor's	A.M BEST
SIRIUS AMERICA INSURANCE COMPANY	Estados Unidos		A (Negative)
SIRIUS INTERNATIONAL INSURANCE CORPORATION	Suecia	AA- / Estable	
REASEGURADORA PATRIA S.A.B.	México		A
KOREAN REINSURANCE	Korea del Sur	A	
QBE RE (EUROPE) LIMITED	Inglaterra	A+	
NAVIGATORS INSURANCE COMPANY	Estados Unidos		A
ASPEN INSURANCE UK LIMITED	Inglaterra		A(Positive)
CATLIN RE SWITZAERLAND LTD	Suiza		
SWISS REINSURANCE AMERICA CORPORATION	Estados Unidos		A+ (Stable)
AMLIN INSURANCE SE	Inglaterra	A/ Estable	
SCOR REINSURANCE COMPANY	Estados Unidos	AA- / Estable	
ODYSSEY REINSURANCE COMPANY	Estados Unidos		A (stable)

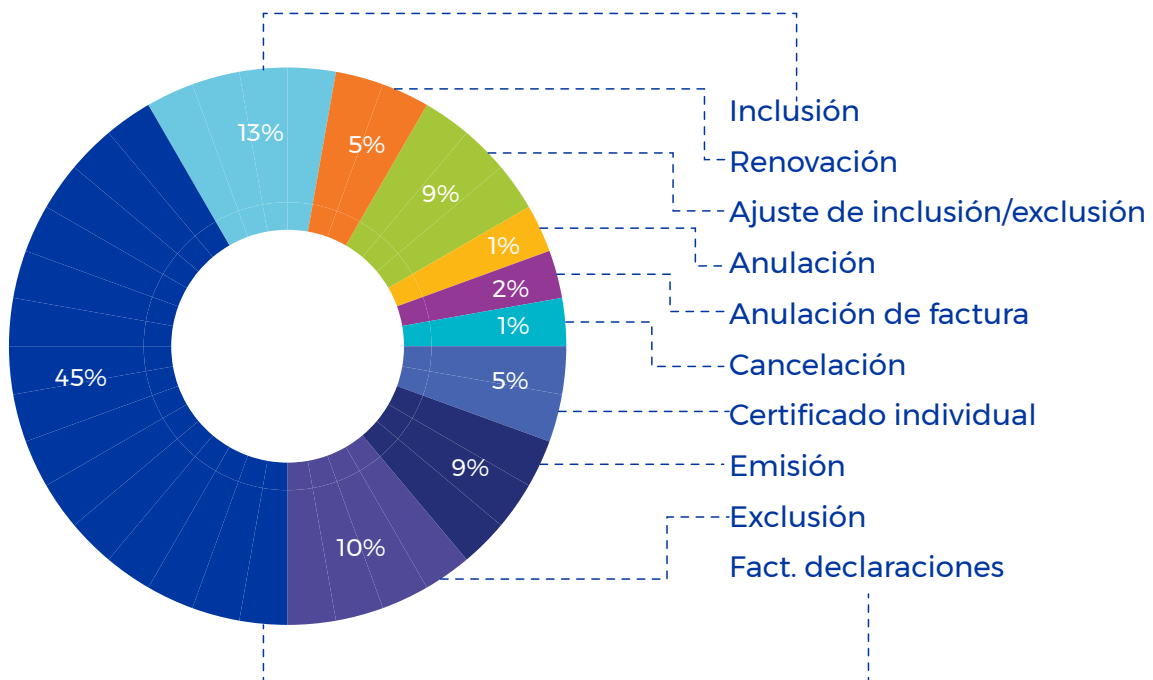


SUSCRIPCIÓN Y PRODUCCIÓN

Durante el año 2018 en el área de Suscripción y Producción a nivel nacional, se procesó de forma masiva e individualmente, los siguientes documentos:

Modelo B2B/B2B2C: Emisión uno a uno de los siguientes endosos:

PORCENTAJE DE EMISIONES POR TIPO DE DOCUMENTO



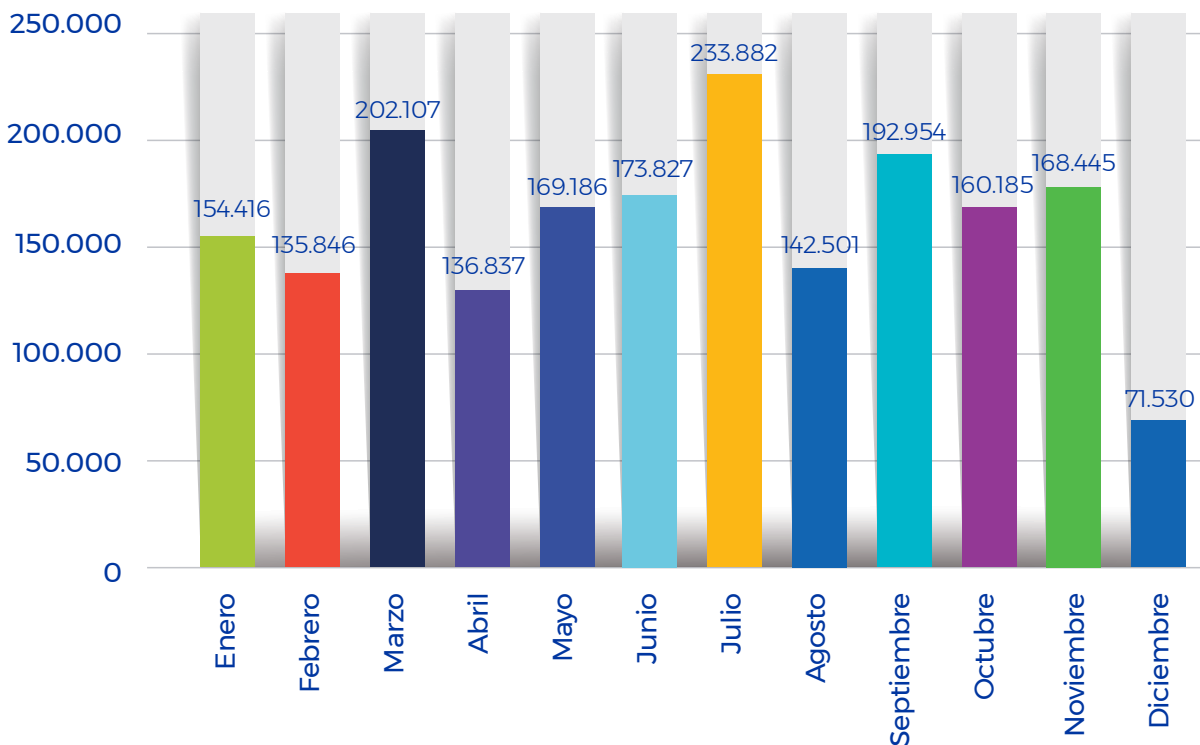
Notas importantes:

- En este modelo de negocio los endosos de facturación se generan a nombre del contratante de la póliza, sin embargo, en algunas pólizas de desgravamen se procesan paralelamente facturas a nombre de cada asegurado, lo que implicó que se generen 5.708.545 facturas individuales.
- De todas estas emisiones el 45% corresponde a endosos de facturación de pólizas flotantes, siendo éste el endoso de mayor procesamiento en la compañía.
- El tiempo de gestión en el proceso de emisión se mantuvo dentro de las 48 horas laborables en promedio.



Modelo Tradicional B2C: se emitió por el proceso de emisiones masivas y emisiones en lote, 1'941.716 certificados con facturas individuales de los diferentes canales de comercialización:

CARGAS MASIVAS POR MES



Datos importantes:

- Durante el 2018 se trabajó en el diseño de los Flujos que forman parte del Proyecto BPM en los procesos de Suscripción y Producción, coordinando con las diferentes áreas el proceso transversal que se gestionará a través de esta herramienta.
- A partir de marzo del 2018 inició la implementación del Proyecto BPM en los procesos de Suscripción y Producción, con los flujos Revisión de Certificados del Modelo de Negocio Redes Comerciales y a partir de noviembre se incluyó el Flujo Cancelaciones de productos individuales, gestionando a través de esta herramienta 6.852 casos:

Estado	No. Casos
En proceso	715
Finalizados	6.137
Total	6.852

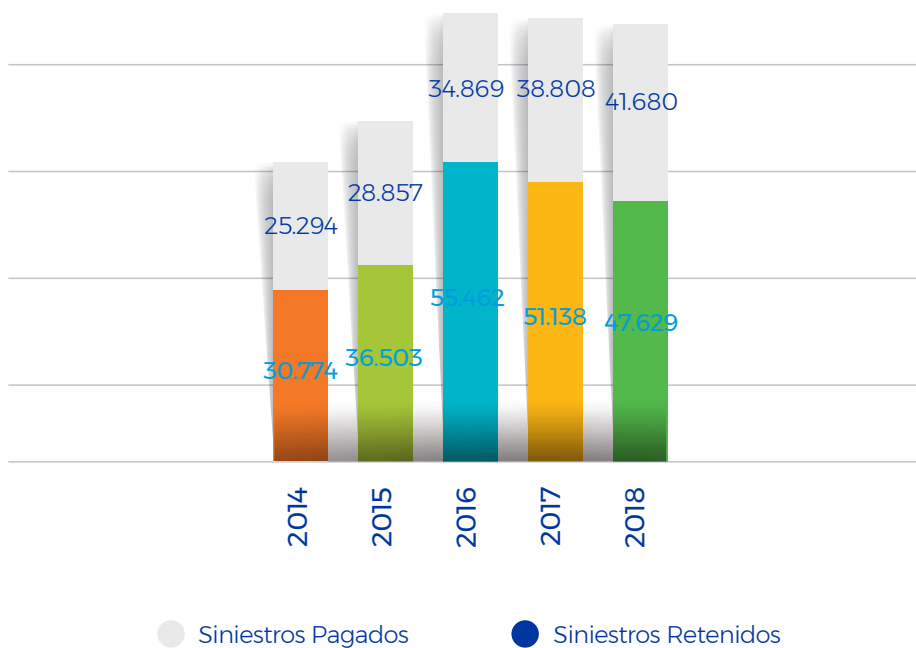


SINIESTROS

Una parte de las gestiones más importante de Seguros del Pichincha, es la realizada por el Área de Siniestros, que la llevan a la mejora continua en la atención de los requerimientos presentados por nuestros asegurados, gestión que se fortalece debido a la implementación de procesos y mejores prácticas que han promovido el flujo eficiente en el pago de siniestros, logrando así la satisfacción del cliente interno y externo.

El Área de Siniestros durante el año 2018 atendió 39.384 casos por un valor de USD 57.274.848, de los cuales se indemnizaron 37.786 por un valor total USD 47.628.564, que le ha llevado a ubicarse en el puesto No. 5 del ranking del mercado asegurador ecuatoriano en el rubro de siniestros pagados al cierre del 2018; a continuación, se puede observar la tendencia de valores pagados durante los últimos 10 años:

HISTÓRICO DE SINIESTROS PAGADOS (en miles de dólares)



Adicional a ello, para mejorar la atención a los requerimientos de nuestros clientes, contamos con el punto "Pago express" en la ciudad de Quito y Guayaquil mismos que están ubicados dentro de las instalaciones de la empresa, lo cual sin lugar a duda ha favorecido para mantener y mejorar la satisfacción de nuestros clientes, siendo el tiempo de atención 30 minutos.

A continuación, se muestra el resumen mensual de casos atendidos a través de este servicio:



Mes	Guayaquil		Quito		Total	
	Casos	Valor pagado	Casos	Valor pagado	Casos	Total Pagos
Enero	6	1.650	27	9.671	33	11.321
Febrero	2	645	18	4.756	20	5.401
Marzo	3	700	18	4.151	21	4.851
Abril	4	950	15	3.584	19	4.534
Mayo	1	200	18	5.280	19	5.480
Junio	4	1.550	13	3.247	17	4.797
Julio	4	1.250	16	5.131	20	6.381
Agosto	1	100	42	11.109	43	11.209
Septiembre	0	0	17	5.981	17	5.981
Octubre	0	0	28	8.532	28	8.532
Noviembre	0	0	25	6.909	25	6.909
Diciembre	0	0	30	7.611	30	7.611
TOTAL	25	7.045	267	75.962	292	83.007

Gracias al aporte de las herramientas tecnológicas la atención de siniestros se lo realiza a nivel nacional sin importar la sucursal en la que nuestros clientes presentaron sus documentos, logrando de esta manera que todos los reclamos sean atendidos de manera oportuna.

Es importante mencionar también que en el año 2018 se negaron 587 reclamos, que en relación al número de casos presentados representan solo el 1.49% del total de siniestros, lo que significa una mejora en los procesos de suscripción de contratos y en los análisis realizados los cuales están enfocados a cumplir siempre con los compromisos adquiridos y de acuerdo a las condiciones pactadas entre las partes.

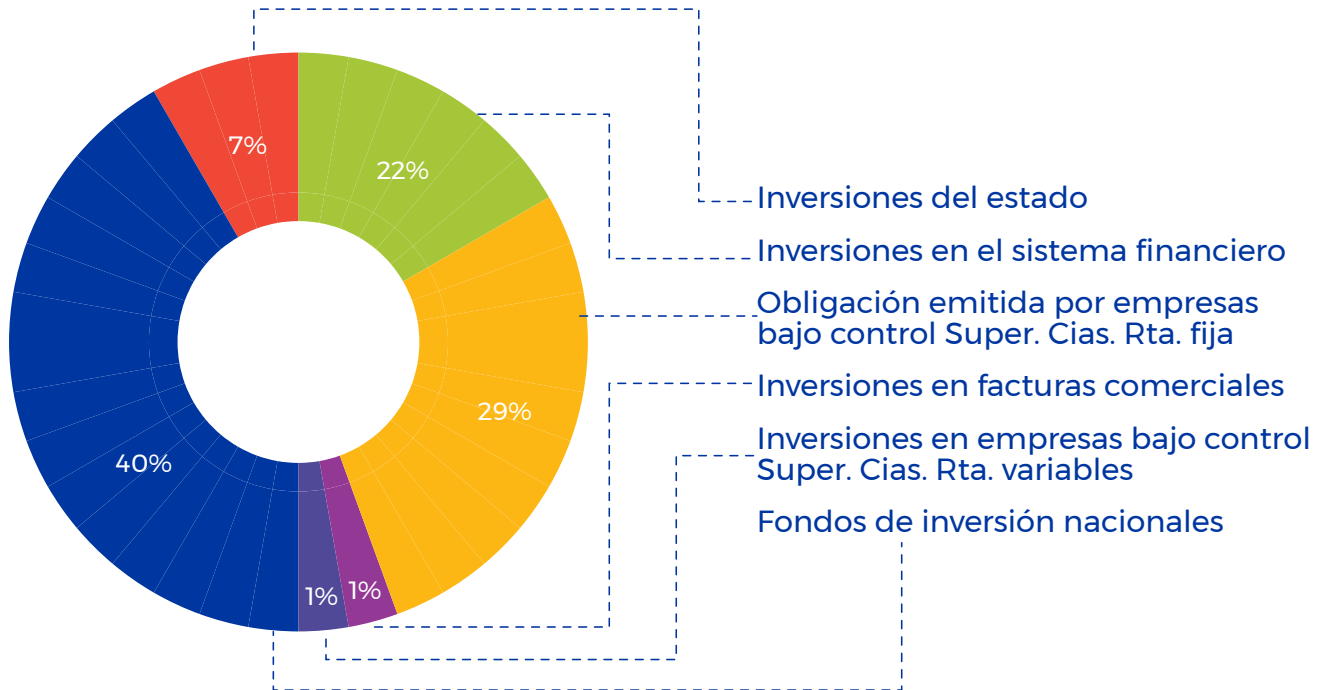
GERENCIA FINANCIERA-ADMINISTRATIVA

En el año 2018, Seguros del Pichincha es la tercera compañía de mayor rentabilidad financiera del sector de seguros de vida. A nivel consolidado vida y generales Seguros del Pichincha se encuentra ubicada en el cuarto lugar, alcanzando una utilidad de \$12'014.596 antes del 15% participación trabajadores, reserva legal e impuesto a la renta, obteniendo una utilidad líquida para los accionistas de \$ 6'460.671.



El portafolio de inversiones al cierre del año 2018 alcanzó \$48'808.849 frente a los \$49'478.148 del año anterior, representa un 0.013% de decremento.

A continuación, se presenta la composición por tipo de inversión y su participación:

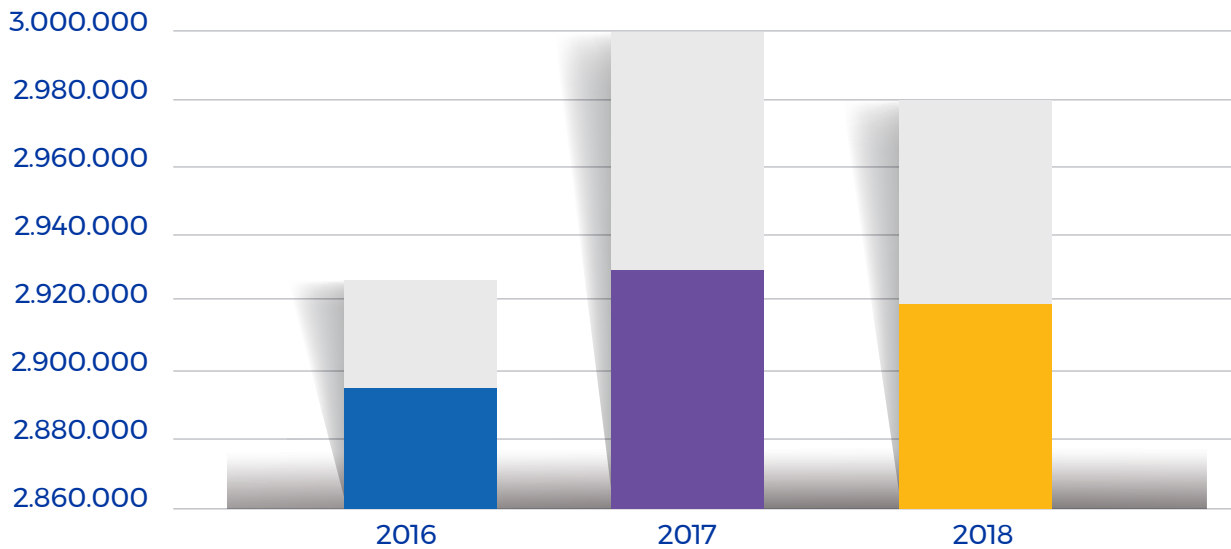


Mantenemos también las siguientes inversiones:

- Bienes Raíces por un valor de \$5'863.310
- Fideicomiso Seguros del Pichincha por un total de \$6'099.576

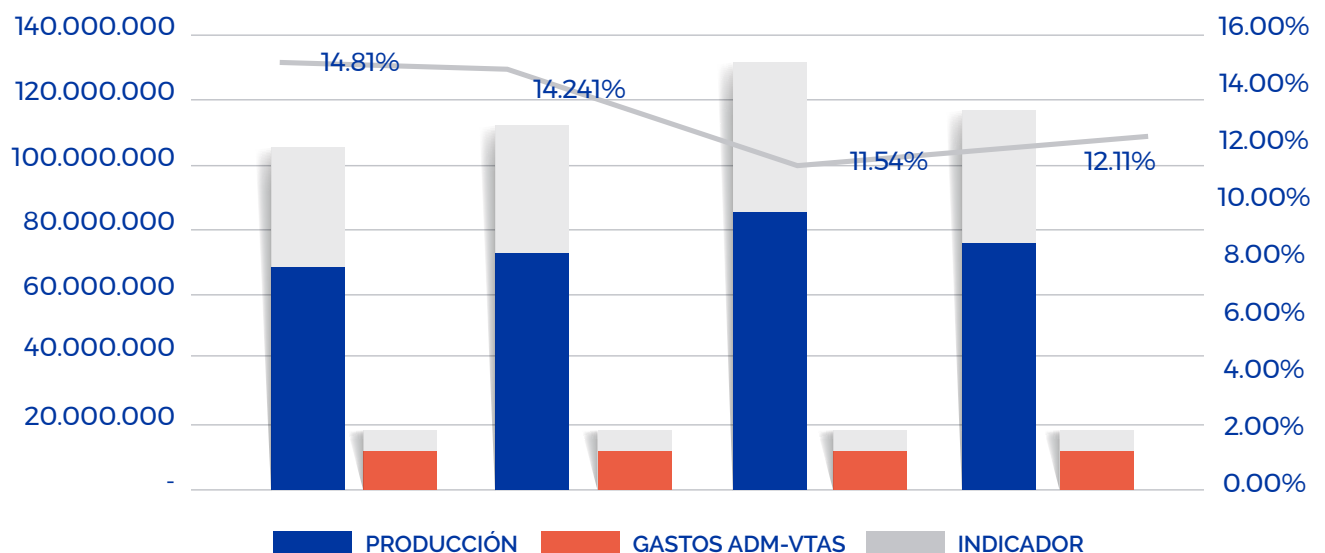


La rentabilidad de inversiones para el ejercicio fue de **\$2'969.588**, que representa un decremento del 0.005%, comparativo a los **\$3'007.100** del año anterior.



Con respecto al control de los costos operativos y administrativos, al cierre del año tuvimos un buen indicador sobre primas brutas del 12.11% frente al sistema de seguros que está en 16.61%.

GASTOS ADMINISTRATIVO-VENTAS



Seguros del Pichincha frente al sistema de seguros privados presenta los siguientes indicadores financieros:



Indicadores Financieros 2018

Nombre	Pichincha	Total Sistema
Liquidez	1.27	1.19
Liquidez Inmediata	1.12	0.60
Seguridad	1.27	1.19
Rentabilidad para accionistas	21.78%	7.70%
Rentabilidad de activos	8.10%	2.04%

La compañía tiene un excedente sobre Capital Adequado requerido de 1'349.686, con un porcentaje excedente del 4%.

Durante el año 2018, se desarrollaron los siguientes proyectos y actividades:

CONTABLE TRIBUTARIA:

- Optimización de tiempo en el cálculo automático de la Reserva de Riesgos en Curso a través del ACL.
- Implementación en la herramienta Qlik Sense Reportes Gerenciales para Directorio.
- Identificación física y numérica de las propiedades horizontales de Seguros del Pichincha en el sistema de control de activos fijos eCaf.
- Mejora de formato para cuantificación de partes relacionadas.
- Automatización de carga de diarios con más de diez mil líneas.
- Implementación del log de auditoría de diarios contables.
- Automatización de la facturación de comisión de reaseguro cedido del ramo de accidentes personales.
- Descarga y almacenamiento eficiente de los comprobantes electrónicos recibidos de Seguros del Pichincha.
- Integración contable del sistema de Inversiones Auro con el SIP.
- Perfeccionamiento y mejoras en los controles de nómina en beneficios sociales y aportaciones al IESS.

TESORERÍA:

- Automatización reporte Flujo de Caja Proyectado.
- Mejoras en la interface de ingreso de presupuesto: gasto y activos fijos.
- Plan piloto para migración de pagos por transferencias a proveedores.

CARTERA Y COBRANZAS:

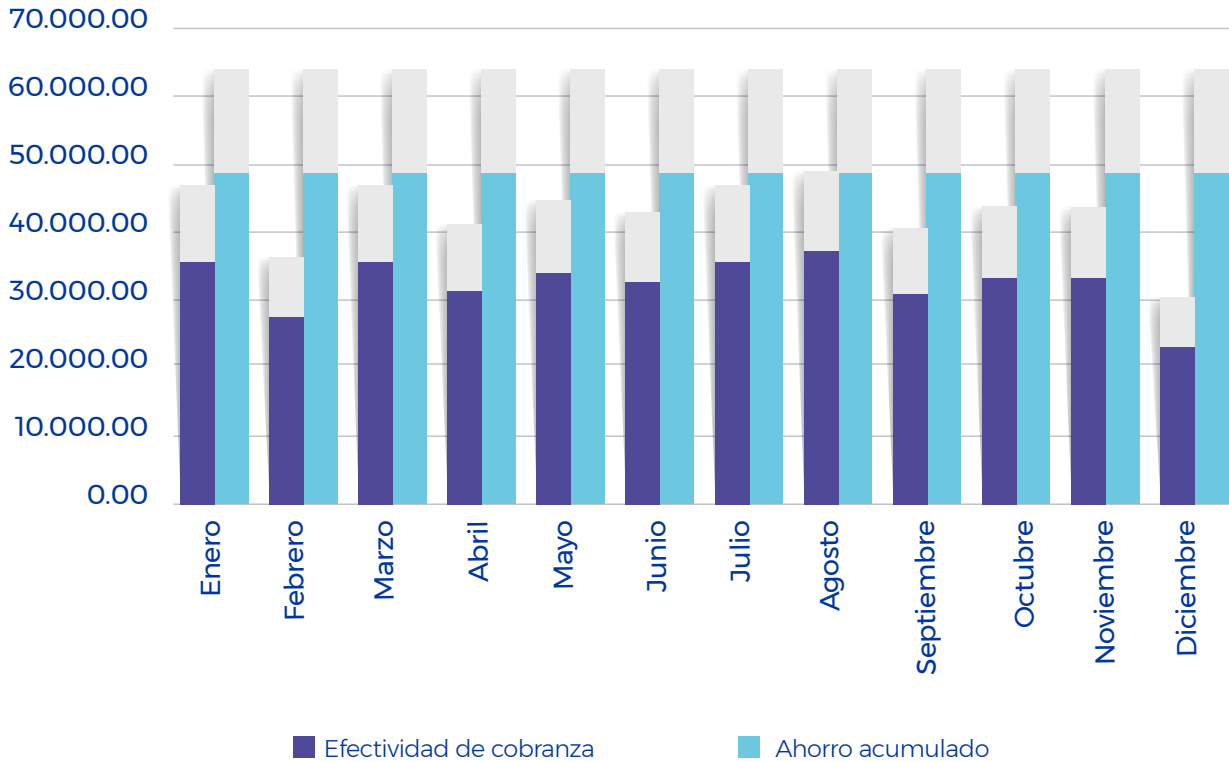
Ahorro costo cash por optimización de cobros

Se ha mantenido la estrategia para generar los cobros a través de un cronograma lo que permita mejorar la efectividad de cobranza y a su vez mantener los costos del servicio cash management dentro de lo presupuestado.



El ahorro acumulado a diciembre del 2018 fue de \$255.672.98 y la efectividad de cobranza estuvo en el 24%.

AHORRO CASH PROYECTO FRECUENCIA DE COBRO



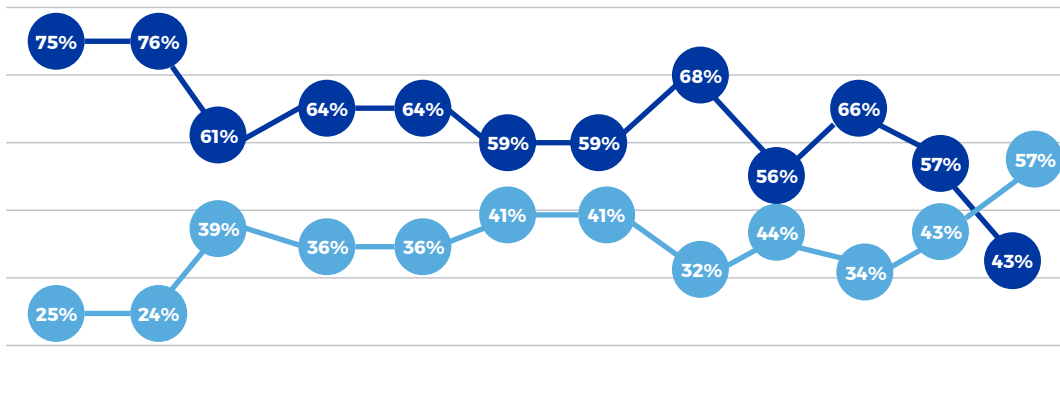
El índice de cartera compara el total de primas vencidas sobre el total de la cartera que incluye cartera vencida y por vencer; tenemos el 62% en cartera por vencer y el 38% en cartera vencida como promedio al cierre del año 2018, esta última se cobra en 45 días promedio.

	Vencida	Por vencer
Promedio Primer Semestre	34%	66%
Promedio Anual	38%	62%

Se implementaron Comités Mensuales con el área comercial Bróker para monitorear los negocios cuyo vencimiento sobrepasa la morosidad permitida, se entrega un reporte semanal para verificación de cada caso.



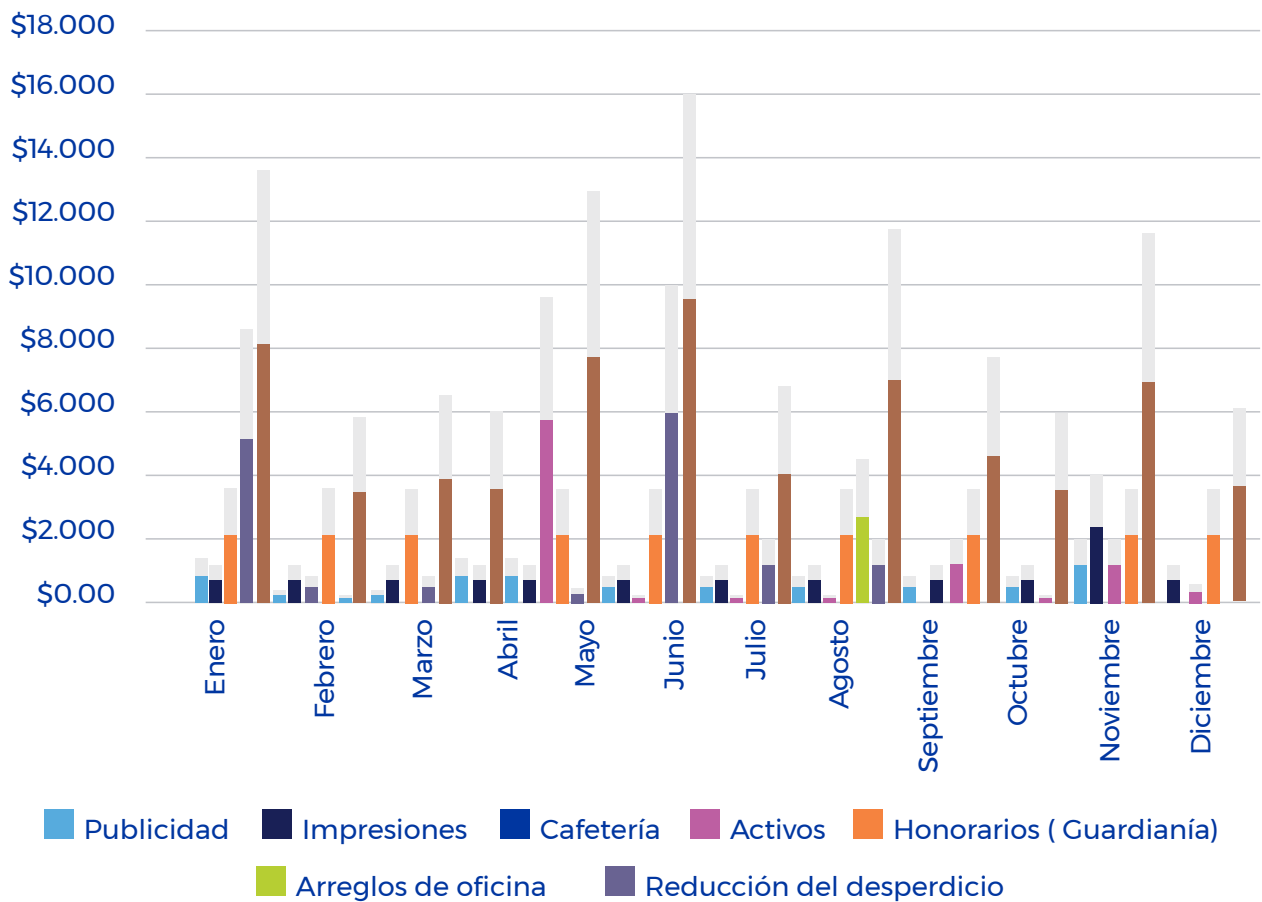
TENDENCIA CARTERA AÑO 2018



	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Por vencer	75%	76%	61%	64%	64%	59%	59%	68%	56%	66%	57%	43%
Vencido	25%	24%	39%	36%	36%	41%	41%	32%	44%	34%	43%	57%

ADQUISICIONES Y SERVICIOS GENERALES:

Se diseñó una estrategia de ahorro con los proveedores, calificando a los más idóneos para todo el año, con los cuales se negociaba factura por factura, lo cual nos llevó a lograr un ahorro de USD \$ 111.673.33.





GERENCIA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Nuestra misión es planear y administrar los procesos de la compañía sus recursos humanos y tecnológicos según la planeación estratégica para mejorar la eficiencia del negocio.

Los esfuerzos se han direccionado en fortalecer los siguientes aspectos:

- Implementación de Metodología para priorización de procesos.
- Rediseño e implementación de procesos de gestión comercial para los canales B2C (Hall Bancario y Telemercadeo), incluyendo un modelo de actuación para cada canal.
- Optimización del portafolio de productos, a través de un análisis por canal que generó planes de acción Técnico-Comercial.
- Mejora de la efectividad del 24.20% de cobros dejando un ahorro de \$255.672.98.
- Rediseño de procedimientos críticos del área financiera (compras, proveedores, pagos).
- Optimización de aplicativos de negocio (BPM - IBM) que apalancan procesos y tiempos técnico - comercial.
- Propuesta de rediseño de la herramienta de comunicación "Komunicanet" con nuevas funcionalidades y con un enfoque estratégico organizacional.
- Posicionamiento de la campaña: "Visión compartida.
- Publicación digital de la tercera y cuarta edición del Newsletter "Visión Compartida", cuyo contenido se enfoca en dar a conocer los avances de la Planeación estratégica a 2021 y la gestión del cambio de cultura organizacional.
- Implementación de nuevos diseños de mensajes internos y boletines.
- Rediseño del proceso de assessment center basados en la metodología Identificación Precisa de Competencias (I.P.C.).
- Capacitación a 50 observadores internos, que apalancan el proceso de selección bajo una metodología de observación y registro de conductas.
- Levantamiento de Perfiles y Valoración de cargos bajo la metodología HAY.
- Implementación de método de evaluación psicológica a través de la herramienta Thomas.
- Implementación de capacitaciones masivas modalidad on line (e´ learning).
- Continuidad en el fortalecimiento y direccionamiento de la cultura organizacional que busca afianzar, la estrategia en base a nuestros valores. Se estableció un protocolo de servicio en cuanto a llamadas telefónicas parte fortalecer el valor del servicio interdepartamental.
- Definición y medición del modelo de liderazgo de Seguros del Pichincha.



- Implementación de espacios de salud, riesgos, bienestar ocupacional y psicosocial para los colaboradores a fin de disminuir los índices de ausentismos.
- Digitalización de documentación del personal fortaleciendo el control y disminuyendo el tiempo de respuesta en la búsqueda de un documento.
- Automatización de reportería del Sistema de Nómina.
- Actualización de la plataforma de Contact Center Avaya a la versión 7.1, la misma que ayuda a mejorar la eficiencia de los servicios y mantener una plataforma estable.
- Migración de la plataforma tecnológica al modelo hyperconvergente con nodos Nutanix, mejorando la administración de los recursos hardware con servidores virtuales.
- Migraciones a nuevas versiones del sistema de correo de la compañía a Microsoft Exchange 2016, con lo cual se aprovecha las nuevas funcionalidades de la versión de los sistemas y mejora de la seguridad de información al actualizar dispositivos y versiones del IPS Check Point, reduciendo el riesgo de ataques cibernéticos y pérdida de producción de la compañía.
- Se estableció procesos y procedimientos para controlar el uso y compra de licencias de software para todas las áreas.
- Soporte en la ejecución de proyectos de comunicaciones, plataforma tecnológica, sistemas y soporte a usuarios.
- Optimización del proceso de facturación electrónica., permitiendo que la compañía disponga de los documentos tributarios emitidos, su respuesta y autorización del ente de control en menor tiempo.
- El mejoramiento de los indicadores de Desarrollo Organizacional evidencia la alineación con los objetivos institucionales.

Diversidad					
	2014	2015	2016	2017	2018
# de empleados	337	361	386	369	345
# mujeres	178	199	213	205	195
# varones	159	162	173	164	150

Permanencia					
	2014	2015	2016	2017	2018
> a 5 años	75	93	87	161	147
entre 3 y 5 años	71	73	103	38	98
< a 3 años	191	195	196	170	100



Nivel de Educación					
	2014	2015	2016	2017	2018
Primaria	4%	2%	4%	4%	2%
Secundaria	45%	42%	41%	42%	50%
Tecnología	5%	4%	4%	4%	5%
Superior	44%	48%	47%	46%	37%
Masterado	2%	4%	3%	3%	4%

Promoción					
	2014	2015	2016	2017	2018
Porcentaje de empleados que han sido promovidos	20%	6%	4%	4%	3%

Capacitación					
	2014	2015	2016	2017	2018
N° de empleados capacitados	313	299	283	342	317
Promedio inversión en capacitación	\$676	\$342	\$797	\$716	\$794

GERENCIA DE GESTIÓN Y CONTROL

El año 2018 ha sido un año con muchos cambios regulatorios de los organismos de control, en su mayoría enfocados a la póliza de seguros como vínculo formal entre usuario y compañías de seguros y reaseguros, además de reformas a la legislación de aliados estratégicos como son los Intermediarios de Seguros, Actuarios, Calificadoras de Riesgos y Auditores externos y por último reforzamiento a la Prevención de Fraudes y Lavado de Activos.

Durante el año 2018 se ha trabajado en conjunto con todas las áreas de la Compañía a nivel nacional en la implementación y seguimiento de la nueva normativa para cumplir en tiempo y forma con los organismos de control.

Todas las actividades a los que está obligada la Compañía han sido cumplidas, de acuerdo a su periodicidad mensual, trimestral, semestral y anual. Se ha entregado a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros todas las estructuras y formularios en los tiempos establecidos, además de informes de terceros como son Auditores externos, Actuarios, Calificadora de Riesgos y Servicio de Rentas Internas.



La Junta de Accionistas y Directorio han estado debida y oportunamente comunicados de las estrategias y definiciones que han tomado los Comités internos como son: Cumplimiento, Inversiones, Auditoría, Ética, Retribución y Riesgos que se han reunido regularmente durante el año.

Todas las acciones que se han realizado en esta Gerencia han sido alineadas a la estrategia organizacional encaminadas a los objetivos planteados hacia el año 2021.

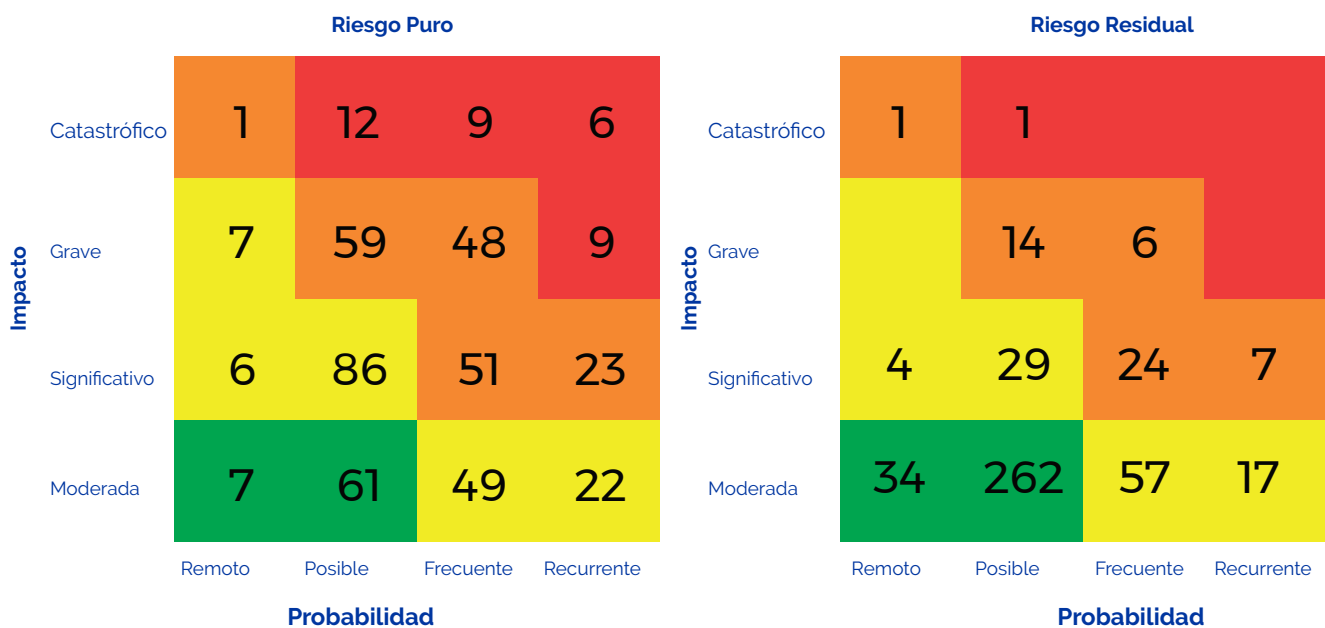
Las unidades que ayudan para el cabal cumplimiento son:

UNIDAD DE RIESGOS

Para la organización todo lo que esté fuera del límite establecido (aceptable), es considerado de mayor importancia o relevancia.

Al cumplirse el ciclo de gestión de riesgos, se procedió a efectuar una nueva evaluación, depuración por cambios en los procesos o estructura y actualización de las matrices de riesgos a nivel nacional, con lo cual se pudo evidenciar la efectividad de los controles de mitigación implementados y aquellos que necesitan ser reforzados o cambiados, determinándose en varios casos un nuevo nivel de riesgo.

MAPA DE RIESGOS GENERAL SEGUROS DEL PICHINCHA A DICIEMBRE 2018



Niveles de riesgo: ■ Aceptable ■ Tolerable ■ Grave ■ Inaceptable



El mapa de riesgos de la organización detalla como la mayoría de riesgos se colocan dentro de la zona aceptable.

Todos los riesgos identificados y evaluados en la organización, cuyo nivel está sobre un rango aceptable, generan planes de acción o mejora con el fin de ser mitigados, los mismos que poseen fechas de cumplimiento y responsables para el seguimiento respectivo.

Adicionalmente, se trabajó con los dueños del proceso en el diseño de planes de contingencia, back up para actividades críticas y continuidad de los proveedores críticos.

Durante todo el año se continuó realizando diversas actividades de monitoreo con el fin de apoyar a la gestión estratégica de la organización, las mismas que se detallan a continuación:

- Monitoreo Riesgos Suscritos Vs Capital Adecuado.
- Monitoreo de los emisores que conforman el portafolio de inversiones y análisis de riesgos antes de que la compañía realice una inversión emitiendo el informe respectivo al área Front Office de la organización (Tesorería).
- Monitoreo de los principales índices financieros de la compañía, detectando de manera oportuna cualquier desviación o afectación a la solvencia de la compañía. En caso de existir algún cambio, incremento o disminución atípica se gestiona con las áreas y efectúa reuniones de seguimiento lo cual es reportado en el Comité de Administración Integral de Riesgos.
- Monitoreo de la gestión e integridad de la base de datos.
- Control y monitoreo de los perfiles y accesos del sistema core del negocio.
- Notificación de los eventos de pérdida relevantes, los mismos que están registrados en una base de datos.
- Apoyo para la Implementación de controles por riesgos detectados en los procesos. Análisis CAMEL de Bancos y Cooperativas del país, efectuado como parte del análisis del entorno económico.

Continuaremos trabajando durante el siguiente año en la gestión integral de riesgos conjuntamente con todas las áreas ayudando a que la organización cumpla con sus objetivos estratégicos y minimice pérdidas.

UNIDAD DE CUMPLIMIENTO

Seguros del Pichincha está obligada a adoptar medidas de control, orientadas a prevenir y mitigar los riesgos que, en la realización de las operaciones, puedan ser utilizadas como instrumento para lavar activos, financiar el terrorismo y otros delitos.

La Unidad de Cumplimiento tiene la misión de proponer y desarrollar políticas, procedimientos y controles de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, acorde a la normativa nacional e internacional.

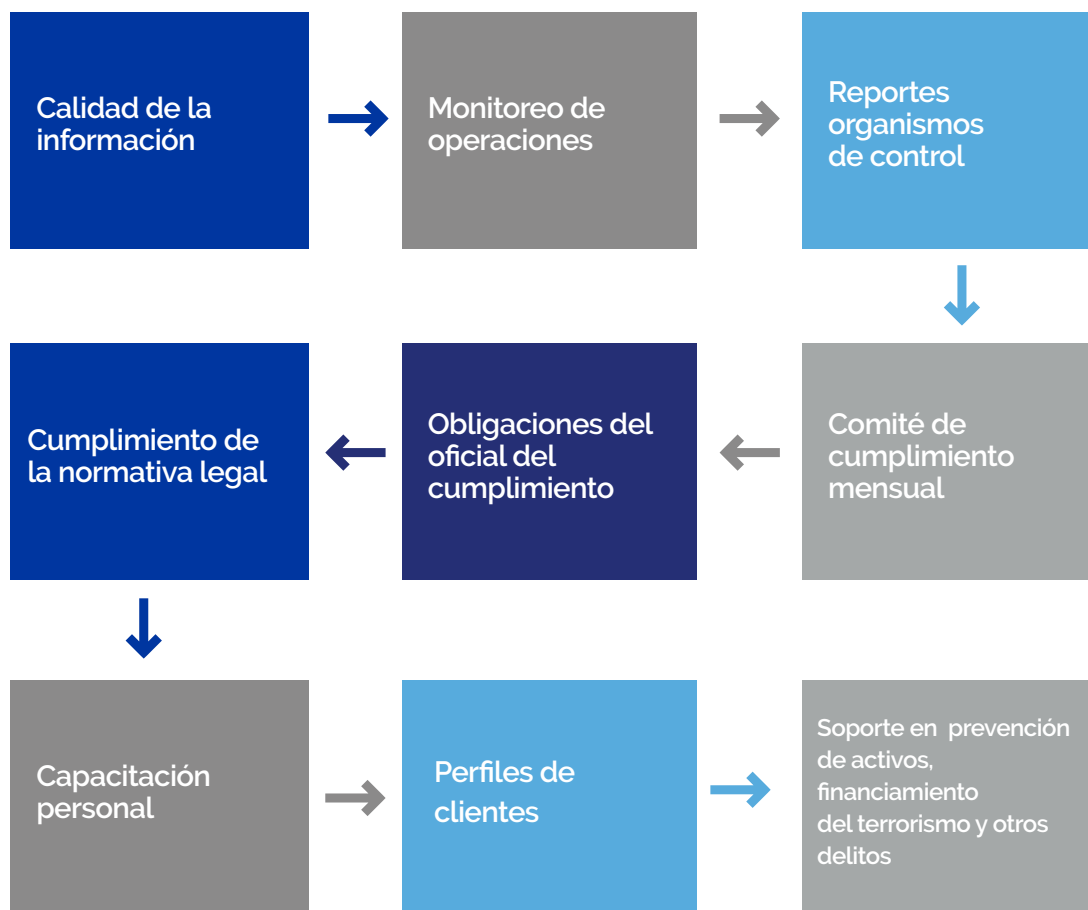
Con la finalidad de mantener un proceso de prevención del riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, continuo, eficiente y eficaz, la Unidad de Cumplimiento aplica el sistema de prevención en todos los procesos y niveles de la entidad, que son parte del Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos incluido el Terrorismo, mismo que está debidamente aprobado y actualizado en base a las disposiciones establecidas por los órganos de control, la normativa vigente y las sanas prácticas relacionadas a este tema. Se han realizado acciones para monitoreo de operaciones que ayuden a detectar operaciones inusuales e injustificadas.



El cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de la Unidad en materia de prevención de lavado de activos, permitió la consecución de los siguientes objetivos planteados en la materia durante el año 2018:

- Dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos; Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros emitidas por Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera; disposiciones de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros y de la Unidad de Análisis Financiero y Económico y demás instrumentos legales en materia de prevención de lavado de activos.
- Desarrollar medidas de control apropiadas y suficientes, orientadas a prevenir que en la realización de las operaciones propias Seguros del Pichincha sea utilizada para el cometimiento de delitos.
- Impulsar que se observen las disposiciones contenidas en el Manual de Prevención de Lavado de Activos, el Código de Ética y demás procedimientos y controles establecidos.

Entre las actividades realizadas están:



Para el 2019 se han planteado los siguientes objetivos:

- 1.- Cumplimiento de la normativa legal vigente
- 2.- Desarrollo de factores claves de riesgo en prevención de lavado de activos
- 3.- Implementación de controles eficientes en materia de prevención de lavado de activos.
- 4.- Actualización del sistema de prevención de lavado de activos.



AUDITORÍA INTERNA

El departamento de Auditoría conformado por cuatro funcionarios (Auditor Interno y 3 ejecutivos de auditoría), tiene como finalidad apoyar al cumplimiento de los objetivos de la organización, mediante la generación de informes sistemáticos que evalúan los procesos para mejorar la efectividad y eficiencia de la administración del riesgo, el control interno y gobierno corporativo.

El enfoque de auditoría se centra en el entendimiento pormenorizado del negocio considerando los siguientes objetivos:

- Velar por el cumplimiento de la normativa legal vigente aplicable a la Compañía.
- Diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias actuales.
- Evaluación constante de los controles relevantes de cada proceso auditado, basada en la identificación del riesgo.
- Proporcionar acciones de mejora para la optimización de recurso existentes en la Compañía.
- Concientizar a todos los funcionarios niveles de la organización respecto de la importancia y necesidad de ejercer debidamente las actividades de control operativas, definidas en cada uno de los procedimientos de la organización.
- Apoyar el cumplimiento de las decisiones de la Compañía.
- En el año 2018 se focalizó el trabajo en la evaluación periódica del grado de eficacia y eficiencia del Sistema de Control Interno implantado en la Compañía y en el seguimiento a las acciones de mejora recomendadas como producto de las diferentes auditorías financieras y operacionales, a través de la herramienta tecnológica Mkinsight.
- En cuanto al cumplimiento del cronograma previamente establecido se llegó al 98% de actividades culminadas en el 2018 y 2% fuera del plan. Este plan de auditoría está enfocado a asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que las actividades se desarrollen dentro de un marco de control adecuado.
- Adicionalmente apoyamos a cada una de las gerencias en el seguimiento y disminución de las observaciones de organismos de control y auditores externos (BDO Ecuador S.A.).