

Memorias 2024



www.segurosdelpichincha.com

GERENCIA DE NEGOCIOS

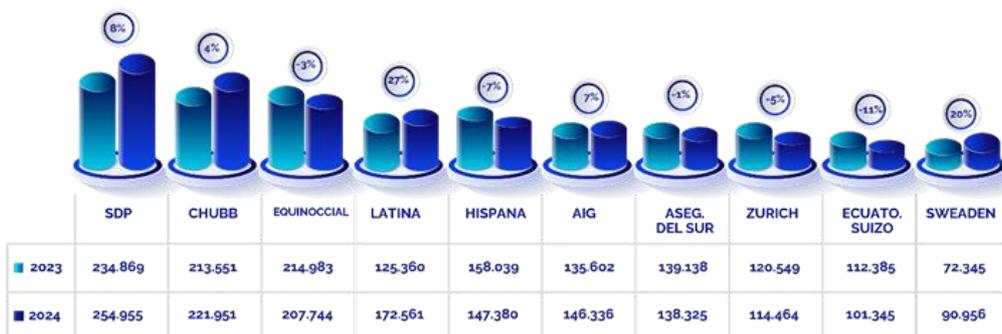
Durante el 2024, el mercado asegurador en Ecuador mantuvo un crecimiento por debajo de los años anteriores; esto fue el resultado de una combinación de factores económicos y sociales.

En primer lugar, las condiciones económicas del país, principalmente por el incremento en la tasa de desempleo, la crisis energética y la incertidumbre política, impactaron en la capacidad de los ciudadanos para invertir en seguros. Muchos potenciales asegurados optaron por reducir gastos, priorizando necesidades básicas sobre la adquisición de pólizas, lo que resultó en una disminución en la demanda de productos de seguros.

Además, el incremento en la frecuencia e intensidad de fenómenos naturales, como sequías e inundaciones, el incremento de la delincuencia generó una presión adicional sobre las aseguradoras. Estos eventos no solo elevaron los costos de las reclamaciones, sino que también llevaron a un aumento en las primas. Esta situación obligó a las compañías a reevaluar sus estrategias de gestión de riesgos, priorizando la innovación en la creación de productos más accesibles y ajustados a las necesidades locales, en un intento por recuperar la confianza del consumidor y estabilizar el mercado.

En relación con el entorno financiero de nuestros principales sponsors: Bancos, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Fondos y Cajas de Ahorro, presentaron un incremento en la morosidad de sus carteras y consecuentemente en la colocación de créditos; produciendo variaciones importantes, impactando la producción en seguros obligatorios.

Considerando estos antecedentes, para Seguros del Pichincha fue un año que aplicando las estrategias adecuadas y focalizando los esfuerzos con nuestros principales aliados estratégicos, nos mantenemos como la compañía líder en el mercado de seguros en el Ecuador, llegando a generar en el 2024 Primas Brutas por \$256MM que representan el 9% de crecimiento y en Primas Netas p \$234.9MM, que representan el 8.4% de crecimiento.



Mercado Asegurador



Seguros del Pichincha



En el ranking de aseguradoras en el 2024, nos mantenemos como líderes, cerrando Seguros del Pichincha como la No.,1, seguidos de Chubb en el 2do. lugar y Equinoccial al 3er. lugar.

Nuestro foco fue establecer estrategias que nos permitan desarrollar un crecimiento importante en seguros voluntarios, de tal forma, que podamos brindar las mejores soluciones de seguros que marquen diferencias frente al mercado con foco en mejorar la experiencia de nuestros clientes y así sumar negocios en nuevos segmentos y canales de comercialización. Adicional, se priorizó la masificación de seguros a través de cadenas de retail a través de programas de seguro integrales para potencializarlos en conjunto con nuestros aliados estratégicos.

Con los objetivos claros, siempre pensando en el cliente, alineados entre las áreas y trabajando en equipo hemos logrado obtener los siguientes resultados:



Crecimiento de **20M** frente al 2023, con una participación del **68% en seguros obligatorios** y del **32% en seguros voluntarios**, obteniendo el liderazgo en el mercado del Ecuador.



Crecimiento de **9M** en primas, resultado de la rentabilización de los principales sponsors y nuevos clientes - cadenas de retail con productos de Vida y No Vida.



Crecimiento de **2M** en primas, resultado de la rentabilización de los principales sponsors y nuevos clientes en productos de Incendio, Multirisgo, Robo (Tarjeta Protegida).

La Gerencia operó a través de la unidad de masivos, tradicional, directo e individual; focalizando sus esfuerzos en los siguientes objetivos:

- Crecimiento acelerado en Seguros Voluntarios con propuesta de valor diferenciada.
- Diversificación de riesgo – No Vida
- Generación de nuevas alianzas (nuevos sponsors y brókers)
- Consolidación de equipos de alto rendimiento

En este contexto, en el 2024 se generó por cada una de las unidades de negocio la siguiente producción y participación:

Unidad de Negocio	2024	Canal	Composición Canal	Composición Canal	
MASIVOS GRUPO PICHINCHA	152M	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Banco Pichincha ➢ Banco Rumiñahui ➢ Diners ➢ Banco de Loja ➢ Filiales y otros 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 88% ➢ 5% ➢ 4% ➢ 2% ➢ 1% 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Sponsor con Broker: 96% ➢ Directo: 4% 	Grupo 61% No Grupo 39%
MASIVOS NO GRUPO	\$ 80M	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Financieras ➢ No Financieras 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 86% ➢ 14% 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Sponsor con Broker: 97% ➢ Directo: 3% 	
TRADICIONAL	\$ 9M	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Riesgos comerciales ➢ Hogar 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 90% ➢ 10% 	<ul style="list-style-type: none"> Brokers 98% ➢ Nova: 36% ➢ Otros: 64% Directo 2% 	
DIRECTO / INDIVIDUAL	\$ 13M	<ul style="list-style-type: none"> Grupo ➢ Diners ➢ Banco Rumiñahui ➢ Banco de Loja ➢ Banco Pichincha No Grupo 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 30% ➢ 13% ➢ 14% ➢ 2% ➢ 0.1% ➢ 70% 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Sponsor directo / Broker 	
TOTAL, Primas (\$ MM)		\$254M			

Unidad de Masivos:

La unidad de masivos ha enfrentado desafíos importantes por la fuerte competencia del mercado, quienes tiene por objetivo la captura de las cuentas de vida; sin embargo, gracias a la cercanía, el respaldo, estrategia y la confianza de nuestros aliados estratégicos y clientes, hemos logrado mantener las relaciones comerciales, fortaleciendo los programas de seguros.

Con el Grupo Pichincha buscamos nuevas oportunidades y con el objetivo de tener mayor entendimiento de los clientes, nos enfocamos en desarrollar nuevos productos y fortalecer los existentes, ello bajo la metodología ágil y escuchando a nuestros clientes, se identificaron sus necesidades, de tal forma que se pueda garantizar un incremento en venta nueva y retención.

De forma ejemplificativo, se menciona el caso de éxito del proyecto "ZBD"; su resultado está actualmente en pleno desarrollo y crecimiento, alcanzando mejoras en la producción y ofreciendo un producto que cubra las necesidades de los clientes del principal canal de distribución.

En cuanto a entidades financieras a nivel nacional, se presentó una disminución en la colocación de créditos, afectando aproximadamente en una reducción del 5% al 30% en la producción esperada. Sin embargo, se realizó la gestión respectiva con brókers y sponsors, para encontrar alternativas que permitan generar crecimiento en otras líneas, priorizando la comercialización de seguros voluntarios (embebidos y/o asociados al crédito), diversificando ramos.

En lo que a la tasa de renovaciones se refiere, alcanzamos un cumplimiento del 94%, cifra muy superior al promedio que maneja el mercado (80% - 85%).

Unidad de Negocios Tradicional:

Para la unidad de negocios tradicional fue un año que iniciamos a incursionar en el mercado de seguros de No Vida, con la comercialización en el ramo de multirriesgo, buscando ser una alternativa dentro del mercado para riesgos comerciales y hogar, sin duda, ha sido desafiante posicionarse en el mercado, buscando ser competitivos garantizando la capacidad para poder generar ventas nuevas a nivel nacional.

A nivel de cifras, la Unidad generó \$9MM en productos de Vida y No Vida, esto ha sido producto de las alianzas que mantenemos con brókers, donde contamos con 50 activos; adicional a los productos de vida empezamos a complementar la oferta de nuestros clientes con productos de No Vida, otorgando una propuesta integral.

Adicionalmente trabajamos en el desarrollo e implementación de nuevos productos que están próximos a salir para comercializar en el 2025 como es: Transporte, Responsabilidad Civil, Todo Riesgo Contratista, entre otros.

Unidad Directo e Individual:

Para la unidad de directo e individual ha sido un año de transformación y crecimiento, nuestro compromiso por servir de la mejor manera a nuestros clientes nos llevó a implementar varias iniciativas claves:

- ***Mejorar el canal de telemarketing*:** Externalizamos la operación para acceder a herramientas de última generación, lo que nos permitió mejorar nuestra asesoría, elevar la calidad de nuestro servicio de ventas, además de mantener nuestros estándares en el cumplimiento de normativas y regulaciones.
- ***Desarrollar el equipo de ventas*:** Iniciamos un programa de talleres mensuales para fortalecer las habilidades de nuestro equipo, compartir conocimientos y objetivos, alinearlos con nuestros propósitos empresariales. Esto nos permitió unirnos y encontrar un nuevo propósito común.
- **Fortalecimos nuestras alianzas estratégicas con los canales:** Andalucía, BGR, BDL, Patrimonial, Vanguardia, Dineros entre otras, generando estrategias enfocadas en sus clientes para ofrecerles propuestas de valor personalizadas.
- **Expansión de nuestro portafolio de productos:** Fortalecimos nuestro catálogo de productos individuales, como Vida Ahorro, Desgravamen, Accidentes Personales y Hogar, esto nos permitió crecer con nuestros aliados, incrementar el stock de clientes cubiertos.

Nuestros canales de venta presenciales, telemarketing y brókers han sido fundamentales para asesorar de la mejor manera a los clientes, permitiendo entregar alternativas alineadas a su perfil, y mantener una relación a largo plazo, siempre pensando en su bienestar.

Marketing:

Top of mind

En el Top of Mind del año 2024, Seguros del Pichincha está en el tercer lugar dentro del segmento de aseguradoras privadas del país. El año anterior, se tenía una ponderación del 10% y en este año se logró incrementar 3 puntos porcentuales, con un 13% de peso total.

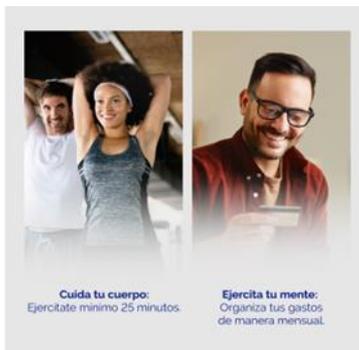
Reconocimientos

En 2024, Seguros del Pichincha fue galardonada por Global Brand Award como la **marca de seguros más confiable en Ecuador**. Este prestigioso reconocimiento destacó el compromiso constante de la compañía con la calidad y el respaldo que reciben nuestros clientes. Además, estudios de Ekos e Ipsos la ubicaron entre las aseguradoras con **mejor reputación**, destacándose en áreas clave como confianza, sostenibilidad y liderazgo.



Redes sociales

La estrategia en redes sociales se enfocó en posicionamiento de marca, educación financiera y generación de leads. Nos enfocamos en dar un mensaje de tranquilidad y cercanía con el consumidor final. Además, el tono de comunicación se modificó a experiencias positivas de contratar un seguro.



El segmento de educación financiera tomó un fuerte enfoque centrado en concienciación sobre finanzas, ahorro, prevención, inversión y cuidados en salud, como eje fundamental del hogar y los negocios. Fueron más de 50 temas abordados por medios 100% digitales y con un lenguaje claro, práctico y educativo.



Para la generación de leads, se fortaleció la estrategia y el alcance digital con una mayor amplitud en redes sociales. Esto permitió que el segundo semestre tenga un promedio que bordea los 3k leads, siendo un 43% más alto que el primer semestre.



Eventos relacionales

Se realizaron diversos eventos de networking a nivel nacional, incluyendo desayunos, capacitaciones y cenas durante épocas especiales como navidad y fin de año. Estas iniciativas permitieron fortalecer las relaciones con los brókers clave del país, fomentando sinergias comerciales y vínculos duraderos.

Summit health & insurance by Forbes



Eventos con nuestros aliados:



CLUB PICHINCHA



Con el objetivo de fidelizar y premiar a nuestros aliados estratégicos, renovamos el "Plan de fidelización - Club Pichincha", contamos con la participación de 216 brókers afiliados a la plataforma, es decir 6% más que el año 2023.

En cuanto a los participantes, este año tuvimos 380 participantes en la plataforma, incrementando un 4% en relación con el 2023. La tasa de canje de este año fue del 79% siendo significativamente mayor a la del año anterior. Las categorías que mejor aceptación tuvieron fueron elementos domésticos y tecnología.

GERENCIA TÉCNICA

Al cierre del año 2024 el resultado técnico alcanzado por el mercado asegurador ecuatoriano alcanzó la cifra de USD183,065,839. Seguros del Pichincha ocupó el segundo lugar del ranking del Resultado Técnico del mercado de seguros consolidado entre los ramos de vida y generales; se presentan los principales indicadores técnicos alcanzados en el 2024 y su comparativa con el promedio del mercado:

INDICADOR	PICHINCHA	TOTAL SISTEMA
Tasa de Utilidad Técnica	16.54%	13.17%
Resultado Técnico / Patrimonio Promedio	61.58%	29.04%
Resultado Técnico / Activo Promedio	12.21%	7.66%

Área Técnica de Vida

Seguros del Pichincha durante el año 2024 logró mantenerse como la aseguradora con mayor Resultado Técnico del ramo de Vida, alcanzando US \$32,409,084 que representó el 31% del total del mercado ecuatoriano, entre 21 compañías activas en el ramo.



Dentro de la línea de vida se desarrollaron y fortalecieron líneas de negocios que permitieron continuar con la diversificación de riesgos en canales financieros, canales alternos y negocios tradicionales, para ajustar la oferta de valor a cada una de las necesidades que se presentaron en cada una de ellas.

Paralelamente se implementaron herramientas de Inteligencia de Negocios que permitieron simplificar el análisis y toma de decisiones sobre productos y cuentas específicas.

Área Técnica No Vida

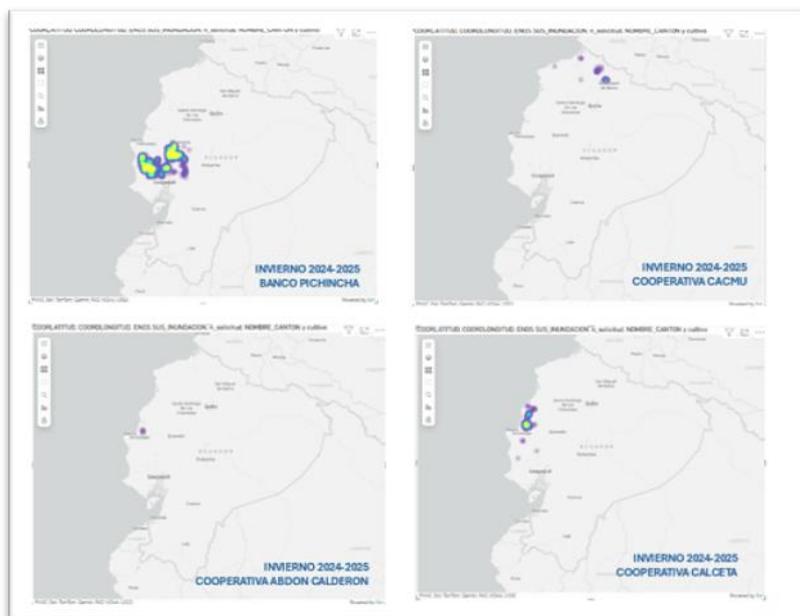
Para consolidar la estrategia de diversificación de ramos, desde el área Técnica de No Vida, se gestionó la aprobación ante el ente de control, los ramos de Transporte, Lucro Cesante por Incendio, Pérdida de Beneficio Rotura de Maquinaria, Responsabilidad Civil de Riesgos Cibernéticos y Responsabilidad Civil Profesional; adicional, se actualizó el material de suscripción de Rotura de Maquinaria. Así también, para los ramos de Multiriesgo Comercial, Equipo Electrónico, Robo y Todo Riesgo Construcción, se aprobaron cláusulas adicionales que robustecieron el alcance de la cobertura, con lo cual se pueden atender las necesidades del mercado y sus exigencias.

Para gestionar de manera más ágil y oportuna los requerimientos de cotización, se crearon cotizadores para Multiriesgo Comercial y Multiriesgo Hogar en canales tradicionales, lo cual permitió poner a disposición del mercado productos que se ajusten con los requerimientos del mismo.

Adicionalmente, se negoció el incremento de las capacidades de contratos de reaseguro, se mejoraron condiciones en tasas y límites de cobertura, lo que otorgó a la compañía el respaldo óptimo para suscribir riesgos con costos y condiciones competitivas.

El Ramo Agropecuario se creó como un producto específico para atender una demanda de los clientes de microcrédito. El año 2024 este enfoque se amplió, lo que permitió apalancar otros negocios relacionados a la agricultura. Para brókers interesados en ampliar la oferta de seguros de su cartera de clientes, principalmente en el segmento de cooperativas con mayor presencia en los sectores rurales, donde se crearon productos de seguros agrícolas en varios cultivos en los que las cooperativas mantienen una cartera de crédito.

En este ramo se desarrollaron herramientas que permiten monitorear el cúmulo de tipos de cultivos por región, lo cual es de gran importancia en el control de una línea de seguros tan sensible a la situación climática de cada zona.

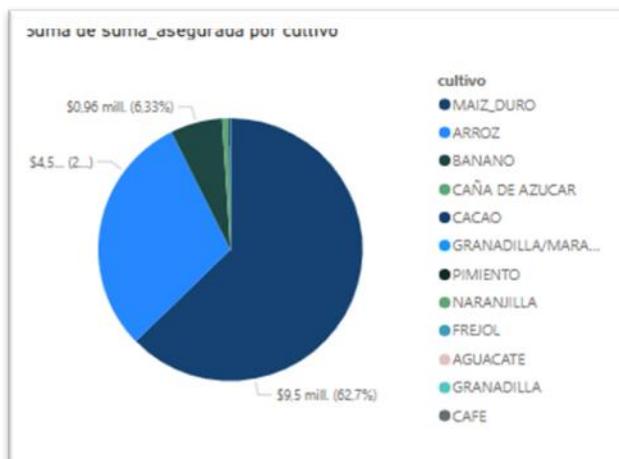


Cúmulos de riesgo por Canal de contratación a diciembre 2024. Seguro Agrícola.

Este proceso desarrollado a lo largo del año permitió incluir en la cartera de canales de seguro agropecuario a 5 Cooperativas en diferentes regiones del país. Este incremento en los canales de comercialización permitió la distribución del riesgo entre varios cultivos y

regiones, logrando un manejo adecuado del riesgo y, al mismo tiempo, apoyo a productos de seguros con colocación importante de primas creando soluciones integrales y mejorando nuestra oferta de seguros.

Distribución de cultivos contratados en el año 2024 de seguro agropecuario. La prima emitida en el año 2024 fue de USD431,417 logrando un cumplimiento del 242% del presupuesto proyectado para este año.



Reaseguros

En lo que respecta a los contratos de reaseguro para el año 2024 se logró optimizar la participación en los contratos tanto para la línea de Vida como de No Vida, en la cual hemos contado con el respaldo y participación de nuevos reaseguradores de primer nivel que se sumaron a los reaseguradores que nos han acompañado históricamente en las diferentes etapas de la compañía y que han sido fundamentales ante eventos catastróficos como terremotos y pandemias.

A continuación, los principales indicadores de reaseguro y su comparativa con el promedio del mercado asegurador:

INDICADOR	PICHINCHA	MERCADO
RENTABILIDAD DEL REASEGURO	40.40%	18.89%
CESION DE REASEGURO	7.61%	32.37%

GERENCIA DE OPERACIONES

Enfoque del Área

Como parte de la creación del Área de Operaciones como estrategia 2024, se definieron 6 enfoques de trabajo, de los cuales se establecieron acciones y proyectos para sembrar las bases de gestión; a continuación, la descripción de los enfoques principales:



A continuación, se detallan los resultados obtenidos de la ejecución de los 6 enfoques diseñados.

1. Enfoque de Negocio

1.1. Segmentación

Se ejecutó el proyecto de segmentación de clientes, el cual se definió conforme los siguientes pasos:



Se identificaron las categorías Oro / Plata / Bronce para la segmentación por cada uno de los tipos de clientes "Empresas, Sponsors y Brókers" obteniendo los siguientes resultados:

Empresas Grupo



Empresas No Grupo



Sponsors Grupo



Sponsors No Grupo



Brókers



1.2. Promesa de Valor

Como complemento al proyecto de segmentación, se definió la promesa de valor para los clientes en diferentes segmentos conformados por usuarios similares en diferentes criterios

y aspectos; con la finalidad de adaptar procesos de negocios y ofrecer la mejor experiencia para obtener clientes más efectivos y rentables.

Las necesidades y preferencias de los clientes fueron considerados como puntos de partida para un mejor desarrollo de la oferta diferenciadora de valor, se consideraron:



1.3. Salesforce & Omnicanalidad

Se continuó con la implementación del CRM Salesforce para el módulo de servicio al cliente, proyecto que tuvo como objetivo el recopilar la información 360 del cliente, y permitir la omnicanalidad de comunicación. Al respecto se ejecutaron las siguientes actividades:

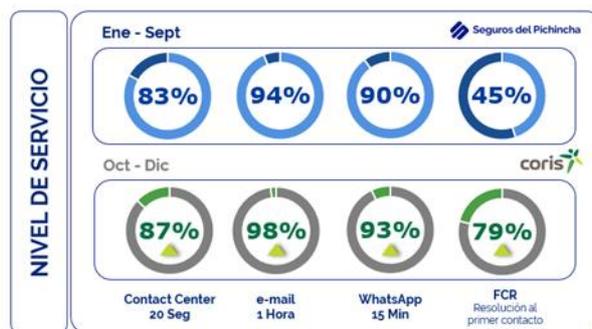
- Cambio de arquitectura de conexión en MDM para la información estructurada del cliente,
- Estabilización de plataformas de servicio (CRM/MDM/Bus Servicios)
- Diagramación de procesos de servicio.
- Generación de manuales de operación tanto a nivel de plataformas como de alcance de responsabilidades para lograr la delegación de funciones.

1.4. Externalización Contact Center

Para fortalecer la estrategia de la compañía, se externalizó el Contact Center a través del proveedor Coris a partir del mes de octubre 2024; ello permite gestionar los contactos de primera línea con nuestros clientes a través de los canales telefónico, correo y WhatsApp y con los siguientes 5 servicios definidos:



Se evidencia al cierre del 2024, la estrategia ejecutada permitió mejorar los niveles de servicio establecidos en la operación del contact center, conforme se muestra:



1.5. Indicadores

Durante el 2024 se realizó la medición de voz del cliente a través de encuestas transaccionales en función de los puntos de contacto que se generan dentro del Journey del Cliente (Compra /Atención al cliente/Asistencias / Sinistros)

Los indicadores de experiencia del Cliente que se gestionaron son:

- Índice de Recomendación (NPS),
- Índice de Satisfacción (CSAT),
- Indicador de Esfuerzo (CES).

En el mes de junio, se logró alcanzar la meta planteada del indicador del NPS, sin embargo, en el último semestre del mes se presentaron variaciones en el mismo considerando:

- Externalización de call center comercial.
- Modificación de modelo operacional.
- Externalización de contact center.
- Crisis energética nivel nacional.
- Ajustes y alineación de procesos transversales.

Al cierre del 2024, el indicador de satisfacción del cliente obtuvo un resultado del 73% de clientes con calificación Satisfecho y Muy Satisfecho; y el 83% de clientes indican un esfuerzo mínimo en la gestión de los 4 touch points.

2. Enfoque Conexión

2.1. Centralización de la Operación.

La centralización del área de operaciones ha sido una decisión estratégica que ha permitido a Seguros del Pichincha alinear sus procesos de servicio a nivel nacional respecto a las políticas, procedimientos y definiciones de productos establecidas, considerando como añadidura la optimización de recursos y fortaleciendo el enfoque comercial en las respectivas sucursales del país.

Las actividades consideradas para implementar esta estrategia fueron:

- Identificación de los procesos de servicio impactados, tales como: Emisión, Cobranzas, Siniestros y Servicio al Cliente de modo telemático.
- Identificación del servicio entregado por cada sucursal para fortalecerlas y declarar el cierre de aquellas sucursales que por el nivel de impacto en el mercado y su volumen de transacciones no era necesaria su continuidad.
- Comprensión de cada negocio en las sucursales, capacitación al personal y unificación de los procesos.
- Ejecución de segregación de funciones para empoderar al personal, especializar el servicio, fortalecer el plan de continuidad del servicio y mitigar el conflicto de intereses que los procesos podrían generar.
- Conversión a una estructura más plana, reducción de cargos y líneas de reporte.
- Contratación de personal para soportar la operación y creación de un plan documentado de entrenamiento.
- Implementación de la externalización de servicio al cliente y la tecnología requerida para el servicio.

Para garantizar la ejecución de los puntos antes mencionados, se requirió:

- Creación de un nuevo modelo de servicio a nivel de estructura y redefinición de funciones, donde se implementa nuevos cargos:
 - **Ejecutivos Integrales de Servicio**, activos en cada sucursal al ser un canal presencial para el cliente y bróker en sus requerimientos de emisión, siniestros e información en general. Así también se encuentran capacitados para ser la segunda línea de atención como soporte a la externalización del servicio al cliente en el canal telemático.
 - **Ejecutivos de Emisión Front**, personal que valida la documentación necesaria para el proceso de emisión y deriva al área comercial o bróker para garantizar la completitud de la información y posterior registro en las herramientas de asignación de trámites y plataformas complementarias.
 - **Ejecutivos Siniestros Front**, personal que recibe la notificación de siniestros y validación de la completitud de información para dar gestión al caso de siniestros, así como también entrega la notificación de la resolución de estos, al cliente o bróker, según sea el caso.
- Creación del área de control operacional para garantizar el cumplimiento de la promesa de valor con base a la vigilancia y corrección del proceso para el cumplimiento de acuerdos de servicio y aspecto contractual de proveedores relacionados al servicio.
- Adopción de tareas operativas tanto del Área Comercial como Reaseguros.

- Creación del área de análisis, configuración e implementación de plataformas.
- Identificación, validación e implementación de ajustes a políticas y procedimientos de los procesos de Emisión, Cobranzas, Siniestros, Servicio al cliente, Comercial y Técnico.

2.2. Enfoque Talento

El área de operaciones diseñó algunas iniciativas para lograr el acercamiento, interacción e integración de las diferentes áreas que se encontraban bajo la gestión de diferentes gerencias. Para ello, se ejecutaron diferentes estrategias que tienen como objetivo el desarrollo del talento, cierre de brechas de conocimiento y monitoreo de su gestión.

Monitorear Capacidad Instalada

EJES

1. Tiempos por actividad
2. Número de recursos
3. Evaluar el impacto en los SLA's



Metodología Desarrollo Competencias

- 1 Propósito
- 2 Estado actual
- 3 Metodología de abordaje
 - Valoración del impacto del servicio
 - Identificación de habilidades a desarrollar.
- 4 Planes de Acción



Entrenamiento Cruzado

Desarrollo de Conocimientos y Optimización de Recursos



Capacitaciones

80 Participantes 5 Pilares 10 Temas por explorar 3 Capacitaciones



3. Enfoque Agilidad

3.1. Cartera

Estructura

El área de cobranzas tuvo una reorganización de funciones lo cual permitió segregarse funciones, especializar y controlar el servicio, de las cuales se tienen tener tres funciones principales:

- **Gestión de cobros.** Responsabilidad dirigida a la cobranza propiamente dicha con el uso de estructuras, relación con entidades de cobro y monitoreo del proceso.
- **Aplicación de Pagos.** Resultado del cobro se ejecuta la aplicación en el sistema para materializar el ingreso de efectivo.
- **Gestión de Comisiones y Uso de Red.** Generación de liquidación de comisiones y uso de red, una vez cumplidas las transacciones de facturación y notas de crédito

Indicadores

El seguimiento de la gestión de cobranzas cuenta con un reporte mensual el cual se presenta con base en los siguientes componentes:

- Carga transaccional e indicadores operacionales.
- Volumen de ingreso de efectivo por cada canal.
- Volumen de cartera pendiente.



CARTERA

\$ 8'844.493

945.911 TX

Por vencer

79% \$ 6.9 M

Vencida

21% \$ 1.8 M

Cartera no cobrada del mes, excepto:

Cartera no cobrada de meses anteriores, antigüedad:

Negocio	Periodo de gracia
Marcimax	120 días
La Favorita	90 días
Coodosarrollo	60 días

Días vencidos	Prima	Participación
Desde 1 hasta 60 días	1,400,160	75%
Desde 61 hasta 150 días	408,179	22%
Desde 151 días en adelante	57,728	3%

Cifras - Cartera Vencida y por Vencer 2024

El comportamiento de la cartera vencida se mantuvo estable a lo largo de 2024, debido al control efectivo del deterioro de las cuentas por cobrar de primas. Esto se ha logrado mediante una gestión de cobranzas oportuna, especialmente en los negocios no masivos, y el envío masivo de notificaciones de morosidad a los 45 y 60 días de impago.

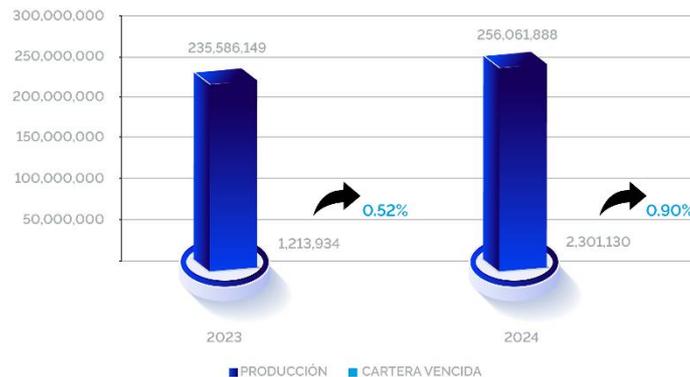
Por otro lado, la cartera por vencer presenta una variabilidad debido a que una parte significativa de la facturación se realiza en los últimos días de cada mes, aunque el pago de las primas suele efectuarse en los primeros días del mes siguiente.



Cifras – Cartera Vencida vs. Producción

Al cierre de 2023, la cartera vencida representó el 0.52% de la producción acumulada, considerando las primas que no fueron liquidadas dentro del periodo de gracia. En 2024, dicha proporción aumentó al 0.90%, lo que se debe a que algunos clientes no realizaron el pago dentro del plazo habitual. Sin embargo, es importante destacar que este aumento de la cartera vencida está muy por debajo del crecimiento registrado en la producción entre 2023 y 2024.

Participación de la cartera vencida sobre la producción



3.2. Siniestros

Estructura

El área de siniestros con el propósito de prepararla para los procesos de servicio tanto para los productos de los Ramos de Vida y No Vida, tuvo una reorganización a nivel de modelo de servicio y conformación de una estructura que siga dos principios:

1. Garantizar la continuidad del servicio,
2. Fortalecer el proceso de análisis y autogestión.

Las actividades consideradas para implementar esta estrategia fueron:

- Cambio de liderazgo y conversión a una estructura más plana, reducción de cargos y líneas de reporte.
- Traslado del equipo de Ejecutivos de Servicio de Siniestros denominado Siniestros Front, al área de Servicio y Experiencia al Cliente.
- Cambio de denominación al equipo de Coordinadores de Siniestros a Especialista de Calidad y traslado a la nueva área de Control Operacional.
- Identificación del servicio entregado e inicio de correcciones al proceso, procedimientos y disposiciones de roles.
- Definición de indicadores de control a nivel de volumen de casos, control de presupuesto con base a siniestros: Pagados, Negados y Reservas.
- Contratación de personal para soportar la operación y creación de un plan documentado de entrenamiento.
- Refuerzo a nivel de capacidad instalada para la atención de casos de los ramos de No Vida.

Indicadores

El seguimiento de la gestión de siniestros cuenta con un reporte mensual el cual se fundamenta en los siguientes componentes:

- Gestión de Siniestros Pagados y su volumen por Ramo:

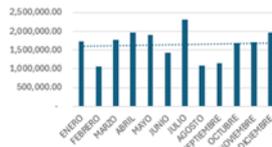


- Gestión de Reservas por estado del proceso y ramo.



- Gestión de Negativas por ramo.

Seguros del Pichincha #SiempreContigo



Cifras

Cumpliendo con nuestra misión, en el año 2024 brindamos tranquilidad a nuestros clientes cuando más lo necesitaron, generando un total de 21.443 siniestros pagados por un valor de USD. 81.766.682.09, conforme el siguiente detalle:

- **Asegurados Vivos:** 4.822 siniestros por un valor de USD. 15,213,342.17.
- **Asegurados Fallecidos:** 8.826 siniestros por un valor de USD 55,823,749.01 pagos en coberturas que beneficiaron a las familias (herederos de los asegurados).
- **Otras coberturas:** 7.795 siniestros por USD 10,729,590.91.

Durante este año la gestión de siniestros centralizó la operación desde la matriz, de esta manera se ha logrado unificar los criterios de análisis en el pago y estandarización del proceso en sucursales.

SEGUROS DEL PICHINCHA DETALLE DE COBERTURAS PAGADAS AÑO 2024				
COBERTURA	NO. CASOS	VALOR PAGADO	BENEFICIARIO	
RENTA POR INCAPACIDAD TEMPORAL O DESEMPLEO	4,143	\$ 6,425,786.12	ASEGURADO	
ENFERMEDADES GRAVES	481	\$ 5,943,442.18	ASEGURADO	
INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE	183	\$ 2,763,068.55	ASEGURADO	
DESMEMBRACIÓN ACCIDENTAL	13	\$ 64,795.49	ASEGURADO	
DISCAPACIDAD SUPERVINIENTE	2	\$ 16,249.83	ASEGURADO	
MUERTE POR CUALQUIER CAUSA	8,551	\$ 54,482,961.83	FAMILIARES	
MUERTE ACCIDENTAL	275	\$ 1,340,787.18	FAMILIARES	
OTRAS COBERTURAS	7,795	\$ 10,729,590.91	ASEGURADO	
TOTAL	21,443	\$ 81,766,682.09		

3.3. Emisión

Estructura

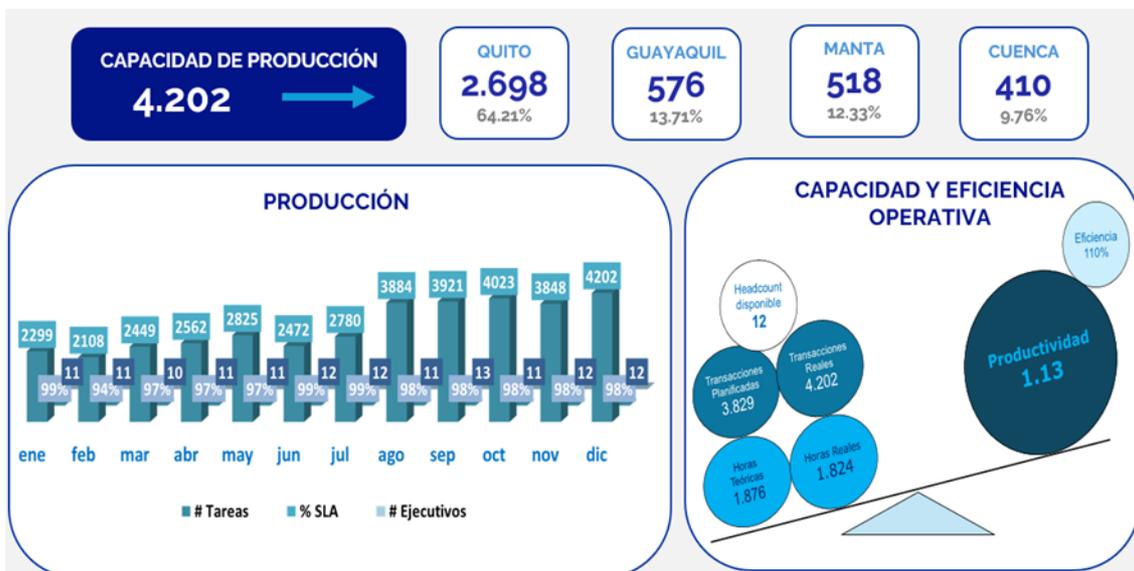
El área de emisión pasó de un total de 13 a 16 ejecutivos, ello derivado de la centralización y de la incorporación de procesos de emisión que se encontraba en el área comercial. El área está organizada en dos macro funciones.

- **Emisores Puros.** Grupo de emisores que procesan transacciones de canales masivos y tradicional quienes reciben la orden de emisión del área de Emisiones Front dada su validación previa antes de su emisión.
- **Emisores Mixtos.** Grupo de emisores que procesan transacciones del canal individual que por la naturaleza del negocio y procesos operativos con los bróker y sponsors requiere un contacto directo para validación.

Indicadores

El seguimiento de la gestión de la emisión cuenta con un reporte mensual fundamentado en los siguientes componentes:

- Capacidad de producción a nivel nacional.
- HeadCount disponible.
- SLA emisión y facturación.
- Productividad y Eficiencia Operativa.



Cifras

A continuación, se presentan los indicadores de gestión comparativos entre los años 2023 y 2024:

DETALLE	2023	2024	CRECIMIENTO - DECREMENTO
Personas Operativo	12	16	4
Tareas Ingresadas	21397	30309	42%
Capacidad de producción (Gestión Tareas)	26450	37373	41%
SLA 72 horas	93%	98%	5%
Productividad	Sin Información	1.11	
Eficiencia	Sin Información	110%	
Reprocesos	6%	2%	-4%

Los indicadores reflejan un crecimiento significativo en la capacidad de producción y en la cantidad de tareas gestionadas. El incremento en la productividad y la reducción de reprocesos son resultados positivos de los esfuerzos realizados en la gestión operativa.

4. Enfoque Calidad

Propósito del área de Calidad:

El área de Calidad operacional se creó con el propósito de garantizar que los procesos y procedimientos de la operación - Emisión, Cobranza, Mesa de Servicio, Siniestros, Proveedores de servicio, y el análisis, configuración e implementación de productos - cumplan con las políticas, acuerdos establecidos, mitiguen riesgos y satisfagan la promesa de valor de la compañía.

Las metas que persigue esta área incluyen:

- Definición de políticas operacionales.
- Identificación y control de acuerdos de servicio.
- Creación de planes de acción para mejora de la productividad y reducción de fallos en la operación.
- Creación de planes de acción para mejorar el NPS y satisfacción del cliente.
- Identificación de riesgos operacionales y gestión de observaciones de auditoría.
- Formar a la línea de sucesión de cada Líder del área de Operaciones.

En adición a las funciones de control y dado el conocimiento que esta área tiene sobre el negocio y su operación, esta área tiene como responsabilidad ser una entidad de validación y ejecución en la puesta en marcha de nuevos servicios y productos, para el efecto se implementó roles asociados al análisis, configuración e implementación de productos, quienes tienen las siguientes responsabilidades:

- Asesoría en la definición de nuevos requerimientos de negocios para su implementación tecnológica.
- Configuración de nuevos ramos y/o productos con sus respectivas variables técnicas, de comisiones y entregables.
- Pruebas de nuevas funcionalidades o de incidentes ocurridos en la configuración de plataformas.
- Creación de instructivos de la operación de plataformas para la difusión y entrenamiento de las funcionalidades respectivas.

GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Planificación Financiera

El área de Planificación Financiera se ha consolidado como fuente de consulta y entrega de información confiable y verificada; adicionalmente, ejecuta el control y seguimiento del cumplimiento del presupuesto, alertando sobre desviaciones para la pronta toma de decisiones.

Durante el 2024, se implementó un procedimiento entre áreas para entrega de información con la finalidad de tener cifras de pre cierre y cierre dentro de los primeros días del mes, adicionalmente, se ha consolidado un proceso de ajuste y corrección de etiquetas cuyo principal objetivo es lograr el análisis de cifras de negocio a detalle: agrupación, ramo y riesgo.

Mensualmente, se difundió el boletín financiero de mercado; mismo que se ha convertido en un insumo de análisis a nivel corporativo y de las principales gerencias. La primera versión del boletín de resultado técnico del negocio por categoría ha facilitado el cálculo de las variables para la fuerza de ventas.

Compras

Uno de los objetivos del área de compras ha sido lograr que los requerimientos de los clientes internos se ingresen a través de sus respectivos casos de compras. El proceso implementado a partir de abril 2023 ha evolucionado de forma importante en el 2024, logrando un total de 1920 solicitudes de compra ingresadas en el flujo para gestión.



Al cierre del 2024, el 100% de los pagos administrativos estuvieron vinculados a casos de compra lo que permitió una visión completa de los bienes y servicios adquiridos; de igual forma, la plataforma permitió medir que el bien o servicio se haya recibido a satisfacción.



El proceso de pagos administrativos generó aproximadamente cuatro mil transacciones, las mismas que están vinculadas a un caso de compra. Adicionalmente, el área de tesorería incrementó en el 2024 su nivel transaccional en un 26%.

REGISTROS					
Tipo	2023	2024	variación		Dif. 2023-2024
Devoluciones	66408	77088	10680	▶	16%
Siniestros	22871	25025	2154	▶	9%
Gasto Administrativo	5672	4664	(1008)	▶	-18%
Brokers	2559	2782	223	▶	9%
Uso de red	1223	1182	(41)	▶	-3%
Asistencias	321	409	88	▶	27%
Buena experiencia	68	58	(10)	▶	-15%

Se han realizado las siguientes acciones con la finalidad de robustecer el proceso de compras y pagos:

- Actualización del flujo de BPM para compras y pagos.
- Definición y actualización de la política de compras considerando buenas prácticas y lineamientos corporativos.
- Rediseño del Manual de proceso de compras de bienes y servicios y los manuales de procedimientos que apalancan el cumplimiento del proceso: cotizaciones, contratos, calificación y evaluación de proveedores.
- Asesoramiento y capacitación al cliente interno.
- Control del presupuesto.
- Renegociación de condiciones y precios con proveedores de Tecnología.
- Planificación anual de compras corporativas.
- Planificación anual de compras con clientes internos.

El área de compras ha gestionado un total \$8,6MM durante el 2024 logrando una optimización de precios de \$256k; lo cual se refleja frente a presupuesto en un ahorro de \$1.4MM.

\$8.6 MM Compras 2024 (en miles)



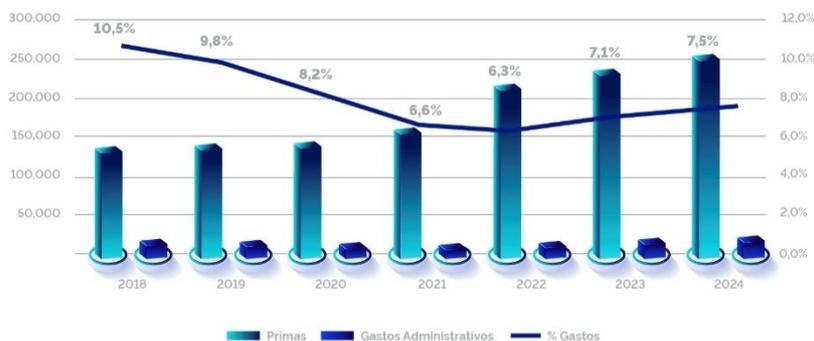
Gastos

El año 2024 se enfocó en definir una política robusta para el control, seguimiento y ejecución del gasto, lo que permitió a todas las áreas de la compañía ser más eficientes.

Una de las principales acciones fue diseñar y actualizar el flujo de control del gasto en una herramienta de gestión automática; de manera que se pueda identificar a detalle el flujo de pagos, facilitando el monitoreo del gasto administrativo desde el equipo de planificación financiera.

Parte de la estrategia fue comunicar a las Gerencias por medio de un reporte mensual las cifras de ejecución presupuestaria, con la finalidad de alertar sobre las variaciones frente al presupuesto aprobado. Adicionalmente, se realizó un control del presupuesto que fue asignado para la ejecución de proyectos.

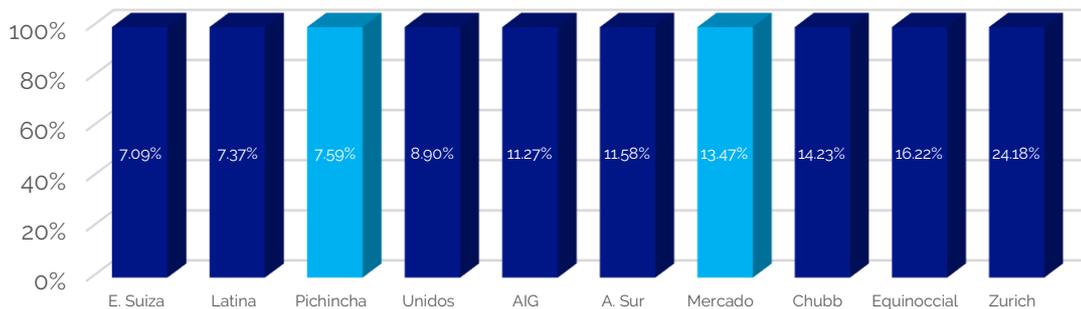
PRIMAS VS GASTOS ADMINISTRATIVOS (EN MILES)



Cuentas (Cifras en miles)	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Primas	137367	140310	142309	160900	217526	236070	256204
Gastos Administrativos	14451	13778	11637	10572	13648	16667	19320
%Gastos	10.5%	9.8%	8.2%	6.6%	6.3%	7.1%	7.5%

El resultado de la gestión permitió ubicar a la compañía dentro del ranking del mercado asegurador con un indicador del 7.59% en la tasa de gastos, inferior al del mercado en aproximadamente 6pp.

Ranking Indicador Gasto/Prima Bruta



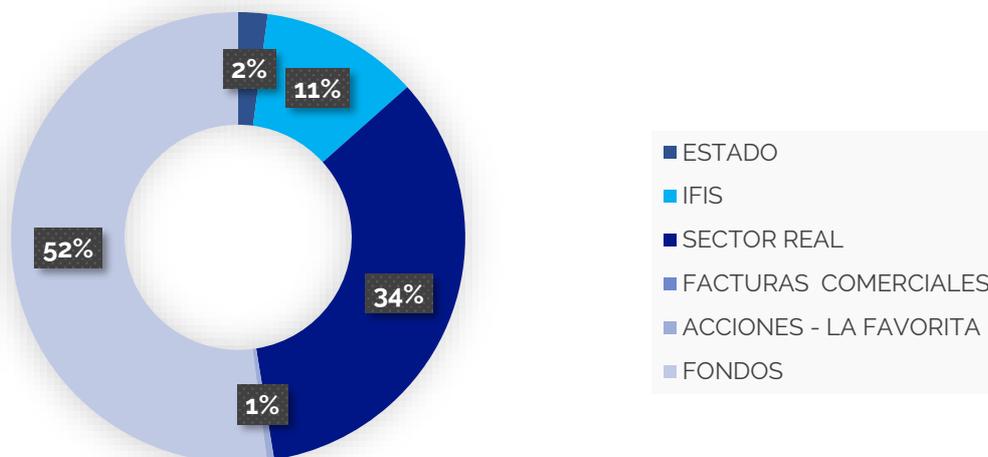
Inversiones

Al cierre del año 2024 el portafolio de inversiones financieras alcanzó un monto de \$131MM que supone un incremento del 20% (\$21MM) frente al año anterior, esto en concordancia al crecimiento de la compañía.

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

INSTRUMENTO DE INVERSIÓN (cifras en miles)	dic-23	dic-24	Variación
Bonos de estado	7151	2752	(4399)
Títulos de Bancos y entidades financieras	16302	14827	(1475)
Obligaciones empresas sujetas al control de la Super. De Cías.	34158	44771	10613
Facturas Comerciales	-	-	-
Acciones Sociedades no Financieras	598	668	70
Fondos de Inversión	51242	68360	17118
Total Inversiones	109451	131378	21927

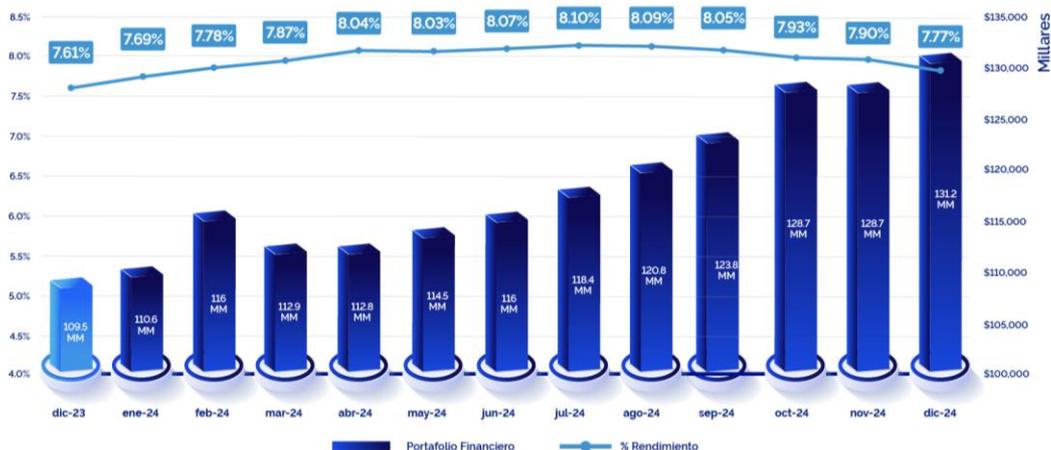
Inversiones financieras- participación



Adicional a las inversiones financieras detalladas, mantenemos inversiones en Bienes Raíces por un valor de \$13.7MM.

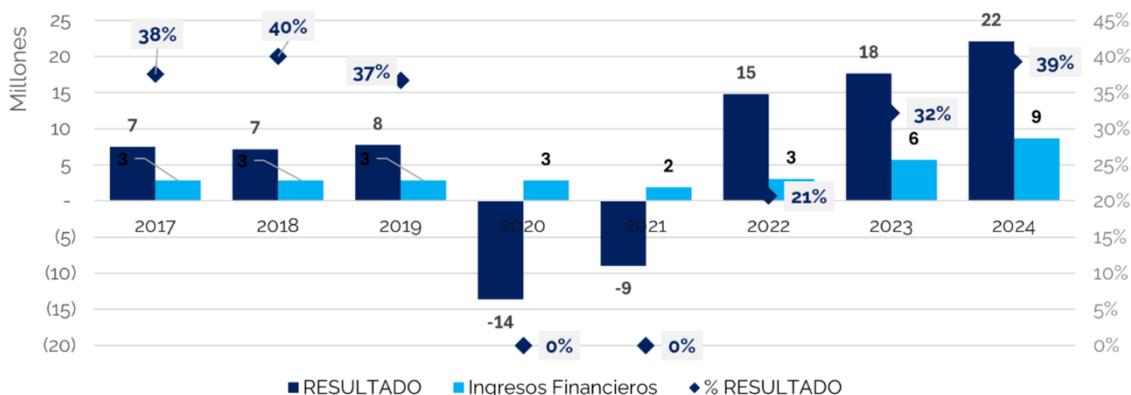
Los rendimientos de inversiones financieras durante el ejercicio 2024 alcanzaron un valor récord de \$8.7MM, que resulta en un incremento de \$3MM frente a los rendimientos del año anterior; además, se refleja un ligero crecimiento en la rentabilidad promedio sobre inversiones alcanzando un 7.77% frente al 7.61% de año anterior:

Rentabilidad del Portafolio 2024



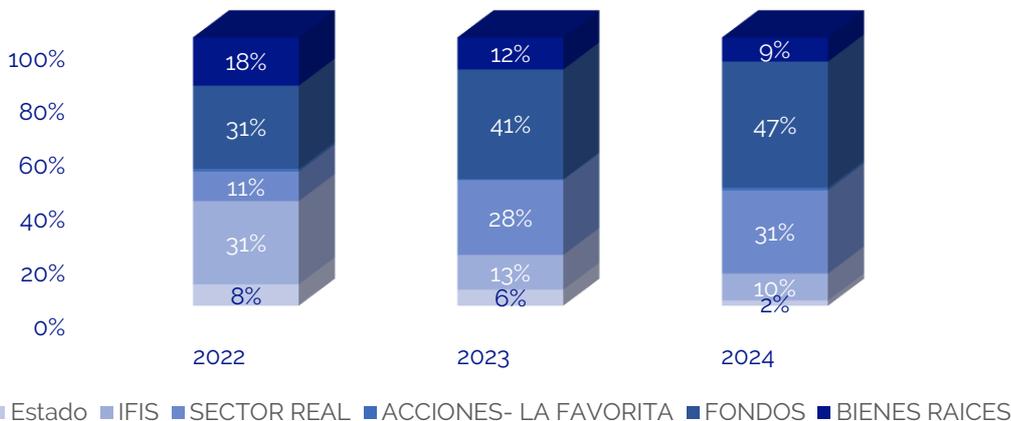
El rendimiento financiero por inversiones del año 2024 aporta al resultado neto en 39%.

Ingreso Financiero Vs. Resultado Neto



En 2024, el crecimiento del portafolio de inversiones fue impulsado por un aumento sostenido en los instrumentos de inversión que se ajustan al apetito de riesgo de la compañía. Este crecimiento refleja una estrategia de diversificación y optimización a nivel normativo; se disminuye la posición en bonos del Estado del 6% al 2%, los fondos de inversión se incrementan del 41% al 47% y en el sector real pasan del 28% al 31%.

Composición Portafolio- Evaluación

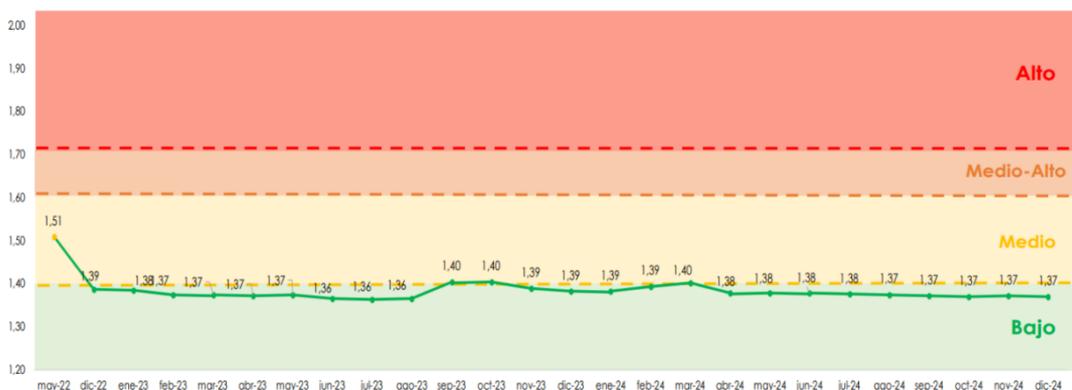


Para el año 2024 se presenta un excedente sobre inversiones obligatorias de \$5MM, que frente a los \$9MM del ejercicio 2023 presenta un decremento a causa del crecimiento acelerado en la inversión obligatoria, debido principalmente al incremento de primas anticipadas.

Inversiones Admitidas
(cifras en miles)



Es necesario destacar la evolución que ha tenido el riesgo ponderado del portafolio, pasando de riesgo medio a riesgo bajo.



Contabilidad - Tributario

En el año 2024 el área contable tributaria desarrolló un modelo ampliado para la determinación de los costos atribuibles a la generación de ingresos exentos para la conciliación tributaria, con el fin de reducir posibles cuestionamientos por parte de la autoridad tributaria.

- **Gestión y Planificación Tributaria**

En enero del 2024, el Servicio de Rentas Internas implementó el modelo de autorretenciones para grandes contribuyentes, estableciendo un porcentaje a pagar en función a los ingresos generados.

Seguros del Pichincha a través del área contable tributaria participó activamente en una mesa de trabajo en colaboración con varias aseguradoras, en dicha mesa de trabajo el Servicio de Rentas Internas aceptó la solicitud planteada por la comisión tributaria del gremio, que considera la adición de una plantilla de cálculo de autorretenciones, exclusiva para el sector asegurador, la cual permitió ajustar el factor de autorretención para las empresas de seguros que se vieron afectadas en sus resultados por pandemia en los años 2020 y 2021.

La aplicación de la normativa general hubiese afectado a Seguros del Pichincha, con montos de autorretención por encima del impuesto a la renta 2023 en cerca de \$8MM, que además de restar liquidez a la compañía provocaba un reclamo de pago en exceso \$1.1MM por encima del cálculo final realizado para el 2024.

Con el cálculo implementado para el sector asegurador, Seguros del Pichincha, presentará un reclamo de pago en exceso por cerca de \$246k. Otras empresas del sector asegurador tuvieron un impacto cercano a \$2MM.

(Cifras en miles)	CALCULO 2024		VARIACIÓN
	GENERAL	SEGUROS	
Impuesto a la renta causado	4418	4418	-
(-) Autorretención	5772	4660	1112
(-) Otras retenciones	5	5	-
(=) Saldo a favor	(1358)	(246)	1112

Administración y Gestión documental

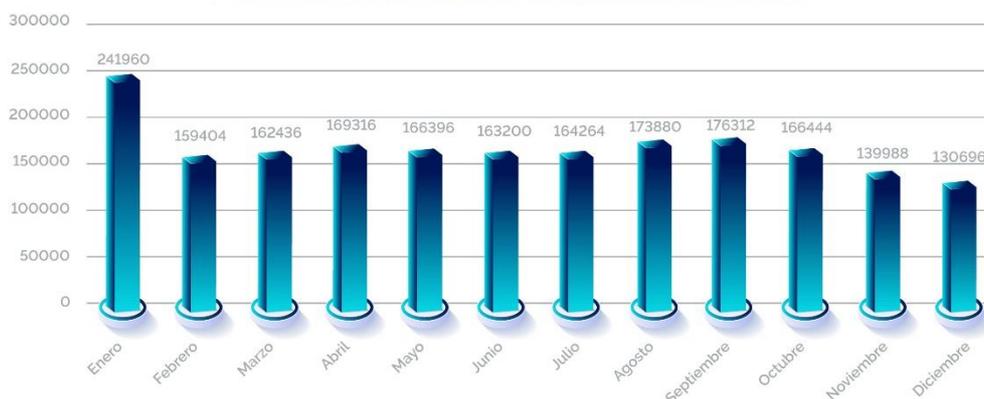
- **Compromiso con el planeta:**

En 2021 tuvo lugar la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP26), en la cual representantes de la sociedad civil, gobiernos y empresas establecieron nuevos compromisos y reconocieron la necesidad de acelerar la toma de decisiones y la ejecución de políticas tendientes a alcanzar los objetivos planteados en el marco del Acuerdo de París y la Convención Marco de la ONU.

En Seguros del Pichincha creemos que las empresas tenemos una participación clave frente al cambio climático y debemos desempeñar nuestro papel para reducir el impacto ambiental. Por lo que se han juntado todos los esfuerzos dentro de la organización para reducir el consumo de papel impreso y minimizar las emisiones de gases de efecto invernadero o (GEI) de manera progresiva.

Actualmente Seguros del Pichincha concentra un porcentaje importante de sus ventas anuales mediante certificados/pólizas digitales para diferentes productos.

POLIZAS ENTREGADAS DIGITALMENTE



Para el año 2024, se entregaron de manera digital 220.497 pólizas, esto representa una reducción de 28 toneladas de CO₂; al no generarse la utilización de 2'014.295 páginas de papel impreso.

EMISIONES EVITADAS POR IMPRESIONES							
Consumo de papel para impresión		Papel para impresión			Factor de emisión de CO ₂	TOTAL DE EMISIONES DE CO ₂	
Año	Cobertura	Cantidad	Peso	Peso	F.E. CO ₂	(KG)	(ton.)
		Hojas	(g)	(kg)	(Kg CO ₂ / Kg de papel para impresión)		
2024	Nacional	2,014,296.00	10,071,480.00	10,071.48	2.78	27,998.71	28

Buscando un enfoque de apoyo al medio ambiente, Seguros del Pichincha extiende de manera permanente el ciclo de vida de los bienes muebles y equipos electrónicos; durante el 2024, se gestionó la venta de activos fijos a empleados y compradores externos, mediante este cometido se pudo generar un ingreso adicional de \$12k.

Bienes inmuebles y equipos electrónicos fueron donados a instituciones con enfoque social; durante el 2024, se donaron 216 activos fijos. Entre las fundaciones receptoras tenemos a: Fundación Educativa Comuna, Fundación Jonathan y Junta Provincial de Cruz Roja de Loja.

- **Remodelación Oficinas:**

Seguros del Pichincha se transforma y nuestros espacios también, en el transcurso del año 2024 se realizó la remodelación de 1.026 metros cuadrados; ahora nuestras oficinas se

convirtieron en espacios abiertos, buscando un enfoque de colaboración que facilite la toma de decisiones y la transferencia de conocimiento entre los colaboradores, fomentando la comunicación y colaboración y ayuda a consolidar la visión de llegar a ser "Cero papeles" en los próximos años.

Nuestras oficinas cuentan con características que aseguran mediante estándares internacionales un buen rendimiento, así como también un aporte al medio ambiente en un ambiente seguro.

El cableado estructurado y de datos cuenta con certificación LinkWare PC, el peinado de cableado estructurado y de datos, está implementado bajo tres estándares de calidad, asegurando así, una red confiable y segura, garantizando un rendimiento óptimo y mayor conciencia sobre seguridad de la información.

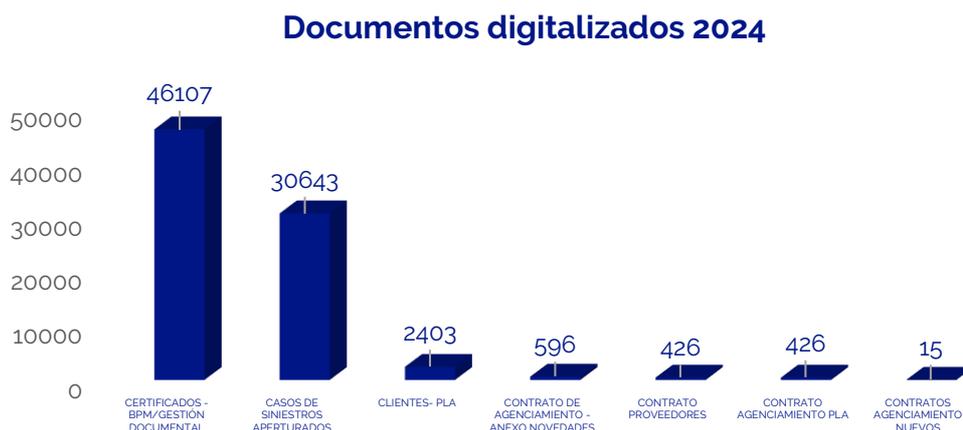
Las oficinas cuentan con luces LED, sus beneficios incluyen: eficiencia energética, durabilidad, baja emisión de calor, encendido instantáneo, control de intensidad y sin emisión de rayos UV3. Además, mejora la satisfacción de los empleados y aumenta la productividad, también proporciona un diseño moderno y adaptabilidad a la imagen corporativa.

- **Implementación de Generador Eléctrico 12.5 KVA:**

En el año 2024 se realizó la compra e implementación de un generador marca ADVANCE de 12.5 KVA con la finalidad de asegurar la continuidad del negocio, brindando seguridad eléctrica para nuestro datacenter principal ubicado en las oficinas de Quito-Matriz.

- **Gestión documental:**

Con la finalidad de precautelar la información, se gestionó la digitalización de documentos correspondientes al giro del negocio de manera diaria. Durante el año 2024, se digitalizaron 74.158 documentos a nivel nacional, conforme el siguiente detalle:



Actuarial

A lo largo del año 2024, el área actuarial ha desarrollado y optimizado diversas metodologías y procesos clave para el cálculo y gestión de reservas técnicas. Además, se ha avanzado en el desarrollo de los insumos necesarios para el monitoreo de tarifas, lo que permitirá una mejor evaluación de la suficiencia y ajuste de las primas. Estos avances han permitido mejorar

la precisión en las estimaciones actuariales, optimizar la migración de procedimientos y fortalecer la solvencia en escenarios extremos.

A continuación, se presenta un resumen de los principales hitos alcanzados durante el año:

- Presentación de la metodología para el cálculo de la reserva de riesgos vigentes no emitidos (RRVNE) ante el gremio de aseguradoras privadas.
- Se desarrolló y entregó al área técnica la metodología de cálculo para reservas de siniestros reportados en seguros agrícolas, considerando factores clave como el tipo de cultivo y la edad del cultivo al momento del siniestro. La implementación ha sido exitosa y actualmente está en uso.
- Se construyó un modelo avanzado de información de siniestros, el cual permite determinar con precisión el valor de las reservas y los pagos en cualquier momento. Además, se unificaron las coberturas y se analizaron las variaciones históricas por ramo y cobertura. Estos esfuerzos generaron insumos estratégicos para el desarrollo de métodos más precisos en la estimación de reservas.
- Se migraron los algoritmos y procedimientos para la construcción de cubos de información técnica al área de gobierno de datos. Además, se realizó la transferencia y documentación de los algoritmos actuariales desarrollados para su implementación.
- Se desarrollaron las estimaciones actuariales de la reserva técnica para cobertura de desempleo y para cobertura de lluvia e inundación en pólizas a primera pérdida, enfocándose en la mitigación de riesgos y el fortalecimiento de la solvencia en escenarios extremos. Estas iniciativas consolidan un enfoque integral de gestión de riesgos y fortalecen la solvencia ante escenarios climáticos extremos.
- Se desarrolló y presentó el documento metodológico para la calculadora de ajuste de tasas en la renovación, optimizando la precisión tarifaria.
- Se completó la implementación de extractores de producción B2B a nivel de riesgo asegurado, lo que permite la construcción de indicadores de frecuencia y una estimación precisa de reservas de primas no devengadas. Además, se implementó información individualizada para todos los riesgos asumidos, garantizando el cumplimiento total de la normativa vigente y fortaleciendo la transparencia en la gestión de reservas.

GERENCIA DE TECNOLOGÍA

PROCESOS Y PMO

El año 2024 la compañía definió e implementó los procesos que apalancan la estrategia de diversificación del negocio de los ramos de No Vida y Vida; con el fin de aportar al cumplimiento de las metas estratégicas de crecimiento en seguros obligatorios y voluntarios y alcanzar evolutivamente los objetivos de escalabilidad, eficiencia operacional y automatización que se requieren.

Nuestra misión principal es garantizar una operación eficiente del negocio a través de la disponibilidad de las aplicaciones y plataformas tecnológicas que habilitan el servicio en los procesos de cadena de valor y procesos de soporte; ello con el objetivo de atender a nuestros clientes en la cotización, emisión de pólizas, cobranza efectiva de cartera, pago de comisiones y uso de red a brókers y sponsors, atención de siniestros y en general todos los procesos del negocio, buscando cumplir nuestros SLA's de disponibilidad y de atención.

Los proyectos e iniciativas estratégicas ejecutadas desde tecnología durante el año 2024 han permitido incrementar servicios y fortalecer capacidades en los siguientes ámbitos:

- **Experiencia del Cliente:**

Siendo un pilar fundamental de la estrategia la experiencia del cliente e incrementar el NPS, fue prioridad generar automatización de los procesos de marketing, relacionamiento, fidelización y servicio a través de la herramienta CRM. Para esto se definió el proyecto SALES FORCE fase II donde el proceso de tecnología acompañó al proceso de negocio en la ejecución de la iniciativa para lograr los objetivos establecidos y crear una vista 360 del cliente, habilitar capacidades para segmentación de clientes, automatizar los procesos de servicio y apoyar la externalización del contact center.

- **Gestión de Datos:**

Un componente crítico para habilitar la vista 360 del cliente fue la implementación en paralelo de un Master Data Management (MDM) integrado al ecosistema de datos para gestionar la calidad de datos en forma automática, validar aproximadamente 2 millones de clientes en una primera etapa del dominio Cliente y generar un nuevo proceso continuo de gobernanza, administración y gestión de la calidad de datos muy importante para la estrategia de datos de la compañía.

El referido MDM se integró a la arquitectura de datos y capacidades de gestión de información e inteligencia de negocios a través del DATAWAREHOUSE que dispone Seguros del Pichincha en la nube Azure.

Los indicadores de calidad de datos permitirán mantener un monitoreo continuo de la información del cliente y gestionar nuevos modelos de análisis de información que se requieran como parte de la analítica de datos.

- **Gestión de Negocios:**

En apoyo a la estrategia comercial y de crecimiento en nuevos negocios, se generó la versión 2.0 de cotizadores digitales de Vida con Ahorro con el producto Priori y producto

Agropecuario, en los cuales se han atendido cotizaciones y ventas por cerca US\$450.000 de negocios con un promedio de 2.000 usuarios registrados a nivel nacional; ello permitió brindar un servicio a nuestros aliados estratégicos de seguros con autoservicio en la comercialización directamente con sus clientes.

- **Estrategia de Diversificación – ramos No Vida:**

En el roadp map de la estrategia de diversificación, los ramos de Transporte y Multiriesgo fueron priorizados para salir al mercado, con este fin, para el caso del ramo de Transporte se inició la habilitación, parametrización, desarrollo, implementación en el sistema core SIP de la empresa y en coordinación con el reasegurador del ramo se incorporó la plataforma denominada ALBATROZ, la cual permite automatizar la gestión de venta a través de brokers integrada al sistema core SIP.

De igual forma, se implementó el ramo Multiriesgo con sus coberturas en el core SIP para gestionar la emisión de pólizas, facturación y gestión de siniestros de clientes y poder incorporar los ramos al resultado operativo y estados financieros.

- **Gestión de Siniestros:**

En febrero 2024 se habilitó la versión 2.0 en el "Portal de Servicios Electrónicos SDP" con el servicio de atención y seguimiento de siniestros para el canal de SPONSOR. El portal se encuentra disponible para uso de todos nuestros brokers y usuarios internos y presenta una automatización "end to end" para la atención de un siniestro incluye los documentos y firmas electrónicas en casos de informes médicos, peritos y liquidación de siniestros e integración al pago de la indemnización en forma automática.

En la plataforma se han atendido en el año 2024 cerca de 21.448 casos de reclamos por alrededor de US\$81.766 millones de dólares, la plataforma se ha desplegado para brindar el servicio a más de 500 usuarios de brókers y sponsors a nivel nacional con un servicio 24/7.

- **Gestión de Procesos:**

Acorde con la estrategia de transformación, diversificación y mejora de la experiencia al cliente, se identificó la necesidad de rediseñar y replantear la estrategia de procesos de la compañía, para lo cual, se estableció un nuevo modelo de gestión basado en Gestión por Procesos con un nuevo mapa de macroprocesos que rompe los silos organizacionales y mira el entorno con orientación al cliente y considerando procesos transversales de inicio a fin para simplificar las experiencias y facilitar la automatización y transformación de los procesos de negocio a través del uso de tecnologías modernas.

Se estableció una estructura con perfiles y roles orientados a la automatización de procesos y en el road map de trabajo se priorizó la definición de procesos de la línea de No Vida en virtud que es una nueva línea de negocio para la empresa y requiere que se establezca un marco de trabajo organizado en esta nueva línea de negocios.

- **Ciberseguridad:**

En el ámbito de la estrategia de Ciberseguridad, se desplegaron e implementaron los procedimientos para gestión del control de acceso a la red NAC y el control de cuentas privilegiadas PAM, se implementaron las políticas de Seguridad de Información de exfiltración de información con etiquetado automático de documentos empresariales a través de la herramienta KRIPTOS y se activaron los controles de bloqueo en la herramienta de prevención de pérdida de datos DLP. Con estas políticas y arquitectura implementadas se incrementa el nivel de madurez NIST establecido como nivel "DEFINIDO" a diciembre 2024.

La arquitectura implementada, las herramientas de seguridad y los servicios de monitoreo 24/7 a través Centro de Operación de Seguridad SOC gestionados por especialistas de

Ciberseguridad para detección y respuesta inmediata ante amenazas de seguridad nos han mantenido controlados de cualquier intento de ataque a nuestras instalaciones con una efectividad del 100%.

Con todos elementos procuramos mantener un ambiente proactivo de control y monitoreo que garantice la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información de Seguros del Pichincha y la de nuestros clientes.

Como parte de la estrategia de Continuidad del Negocio se evaluó la efectividad del Plan de Recuperación de Desastres (DRP), se activó el sitio alternativo en la ciudad de Guayaquil, con los procesos técnicos de operación respectivos. El DRP se alineó con las pruebas de Plan de Continuidad del negocio (BCP) y se realizaron pruebas de efectividad y activación en vivo para medir el tiempo de recuperación (RTO) tal como se establece en la política y buenas prácticas de gestión del riesgo de continuidad del negocio.

- **Proyecto Estratégico – Core Selection:**

En el año 2024 se completó el análisis de resultados de las fases de evaluación del proyecto estratégico Core Selection y se definió dos proveedores preferentes para continuar con la fase de negociación de las ofertas económicas con la comisión de negociación, por recomendación del Directorio se escaló el informe de avances y los resultados del proceso al Comité Corporativo de Tecnología del Grupo Pichincha donde se emitieron y aplicaron recomendaciones y acciones de revisión ejecutadas en el segundo semestre 2024.

Las recomendaciones incluyeron la referenciación presencial de clientes con una comisión con representantes del Directorio para visitar empresas de seguros en Chile que tienen implementaciones similares de los sistemas finalistas, revisión del roadmap tecnológico de las herramientas, validación de la arquitectura TO BE, análisis del retorno de Inversión ROI y TCO del proyecto con un ejercicio a 10 años, evaluación de alternativa de licenciamiento en modelo transaccional y de prima emitida, análisis de impacto de no implementación oportuna y otras recomendaciones que se consideran para la fase de contratación.

Con todas las recomendaciones y análisis se obtienen los pre-requisitos para el soporte a la toma de decisiones por parte del Directorio y el proceso de compras y poder pasar a la siguiente fase que es la implementación o cambio de core que iniciaría en el año 2025.

Este proyecto permitió evaluar la mejor alternativa en alcance, tiempo y costo y recomendar a la alta gerencia, una herramienta Core de Seguros para enfrentar la estrategia de futuro de consolidación y crecimiento en el ramo de Vida e implementar la estrategia de diversificación en No Vida para los próximos 10 años.

- **PMO Estratégica:**

Durante el año 2024 se definió e implementó una nueva estrategia de gestión de proyectos para definición, administración, monitoreo y evaluación del portafolio de proyectos estratégicos, se reforzó la estructura con un perfil adecuado de PMO con quien se implementó un modelo para evaluar el retorno de inversión de los proyectos e iniciativas (ROI) en el caso de negocio.

Un factor crítico de éxito fue la automatización del portafolio y de la metodología de proyectos con la herramienta Celoxis para envío del informe de avances de proyecto automatizados a los Sponsors y Líderes de proyectos permitiendo también evaluar la carga de asignación de los recursos y otros indicadores de proyectos un gestión continua y cercada de la PMO.

En resumen, la Gerencia Tecnología, Procesos y PMO ha fortalecido las capacidades tecnológicas de gestión de información y calidad de datos, relacionamiento con los clientes para mejorar experiencia al cliente, ha incorporado capacidades requeridas para gestión de

cotización y emisión de ramos no vida como transporte y multirriesgo para mantener la operación actual y proyectar el crecimiento del negocio con una capacidad instalada costo/efectiva que recurra a la automatización de procesos y no al incremento de personas en los procesos de emisión y cobranzas, siniestros y preparar a la empresa para los retos futuros.

GERENCIA DE ESTRATEGÍA DIGITAL Y DATOS

2024: Impulsando la Transformación Digital a través de los Datos

En 2024, nuestra área de Estrategia Digital y Datos continúa consolidándose como un pilar fundamental en la transformación de la compañía hacia una organización **data-driven**.

Nuestro propósito: convertir los datos en el activo más valioso de la empresa, integrándolos de manera eficiente y efectiva para que cada decisión, estrategia e innovación se encuentren respaldadas por información precisa, accesible y confiable.

Este año, hemos enfocado nuestros esfuerzos en fortalecer la gobernanza y la arquitectura de los datos, asegurando que cada dato esté correctamente gestionado, alineado con los objetivos del negocio, y disponibilidad en tiempo real para generar valor. Al hacerlo, buscamos no solo optimizar nuestros procesos internos, sino también anticipar las necesidades de nuestros clientes y responder con agilidad a los retos del mercado, estableciendo una base sólida para el crecimiento y la sostenibilidad de la empresa a largo plazo.

Proyecto MDM: Mejorando la Calidad de los Datos y la Visibilidad del Cliente

En 2024, uno de los proyectos más destacados fue la implementación de un sistema de Master Data Management (MDM), con la colaboración de un proveedor internacional especializado.

El objetivo principal de este proyecto fue garantizar la calidad e integridad de los datos de nuestros clientes, que provienen de diversas fuentes, incluyendo sponsors y brokers dentro de nuestra cadena de valor. A través de un exhaustivo análisis de estas fuentes de datos, se logró consolidar y depurar la información, aplicando reglas de negocio específicas para garantizar su calidad.

Los datos de clientes atravesaron tres capas: Bronce, Silver y Gold, cada una de las cuales fue diseñada para depurar, enriquecer y validar la información, transformándola en un Golden Record confiable y limpio, listo para ser utilizado en los diferentes procesos de la organización.

Desde el Número al Conocimiento



Este Golden Record de Clientes se ha convertido en un activo estratégico para la compañía, ya que, al estar completamente depurado y estandarizado, se ha integrado eficazmente con nuestro CRM Salesforce, proporcionando una vista 360° de cada cliente. Esta integración ha permitido que las áreas de la compañía cuenten con una visión unificada y actualizada de nuestros clientes, lo que facilita una toma de decisiones más precisa y personalizada.

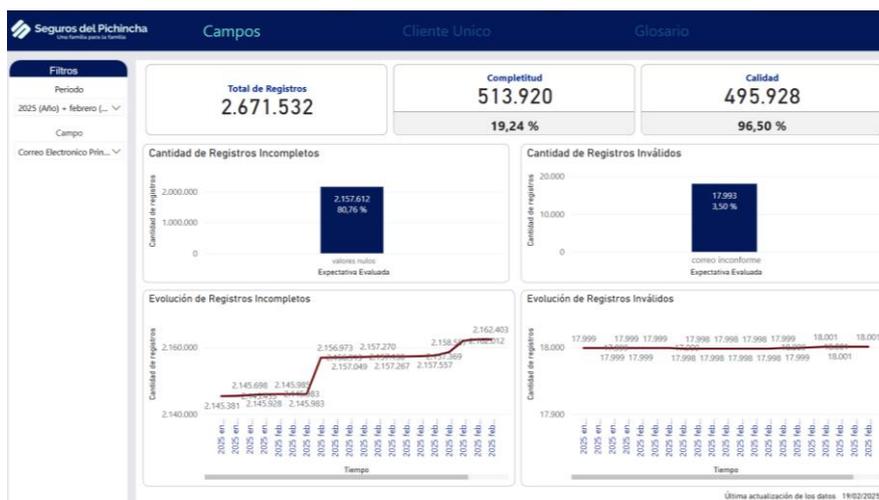
Nuestro proyecto culminó con la creación de un dashboard que integra más de 180 reglas de negocio. Este instrumento no solo corrige errores en nuestros datos, sino que también monitorea la entrada de nuevos datos, permitiendo la detección temprana de inconsistencias en las fuentes y previniendo interpretaciones erróneas en la toma de decisiones.

Además, el dashboard presenta un índice de calidad detallado por campo, estableciendo una base sólida para la implementación de proyectos específicos de mejora de la calidad de los datos. Esto incrementa significativamente el nivel de confianza en la información, asegurando decisiones más precisas y estratégicas.

Vista de Cliente Único SDP



Calidad de Datos – Correo de Clientes



Sistema Integral de Gestión de Información (SIGI): Centralización y Accesibilidad de los Datos

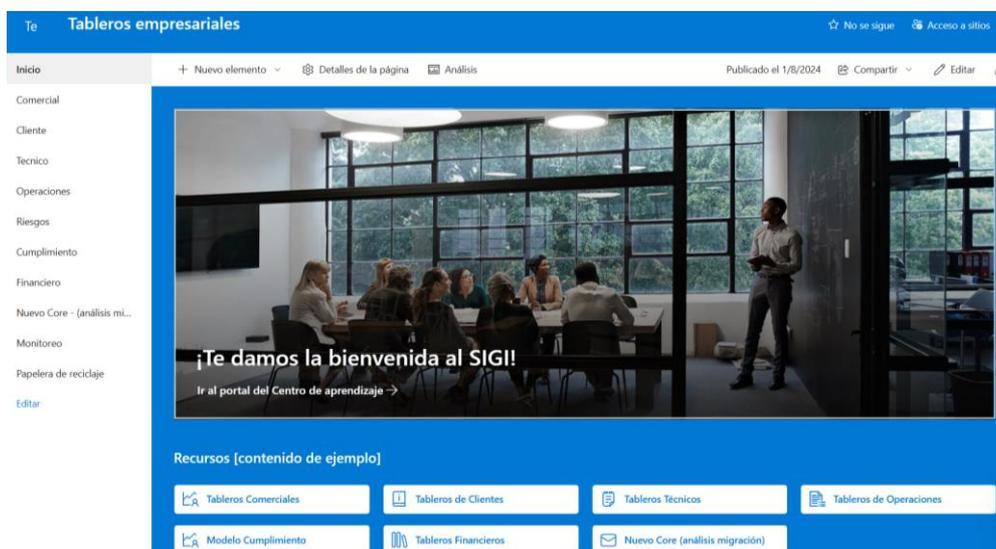
El Sistema Integral de Gestión de Información (SIGI) ha sido uno de los proyectos más trascendentales para nuestra área, no solo en 2023, sino también a lo largo de 2024. Durante este año, continuamos avanzando en su desarrollo, consolidando un sistema robusto que centraliza toda la información relevante de la empresa en un solo repositorio accesible para todas las áreas.

El SIGI tiene como objetivo facilitar el acceso y la utilización eficiente de los datos, segmentándolos de acuerdo con los "Dominios de Datos", lo que permite una presentación de la información más estructurada y personalizada para cada necesidad del negocio. Este enfoque ha mejorado significativamente la disponibilidad de la información, favoreciendo una toma de decisiones más rápida y precisa.

Durante 2024, se expandió la implementación de SIGI, incorporando más modelos de datos empresariales y ampliando la cobertura de la herramienta Power BI. Los tableros de información desarrollados en 2023 fueron optimizados y enriquecidos, integrando más fuentes de datos y facilitando su consulta a través de un portal centralizado.

Estos tableros, que actúan como "productos" de valor entregados por el área de datos, siguen siendo una herramienta clave para nuestras áreas internas, como el negocio, finanzas, riesgos y áreas técnicas. Este proyecto no solo sigue apoyando la estrategia de ser una organización basada en datos, sino que también se ha convertido en la columna vertebral para mejorar la eficiencia operativa y fortalecer la alineación entre las distintas unidades de la empresa.

Interfaz General SIGI



La creación y entrega del Tablero del área Técnica ha sido un hito significativo, consolidando todos los datos críticos de este dominio en un dashboard intuitivo y accesible. Este tablero no solo proporciona cálculos precisos de siniestralidad y KPIs esenciales, sino que también empodera al equipo técnico con información en tiempo real para tomar decisiones informadas y estratégicas.

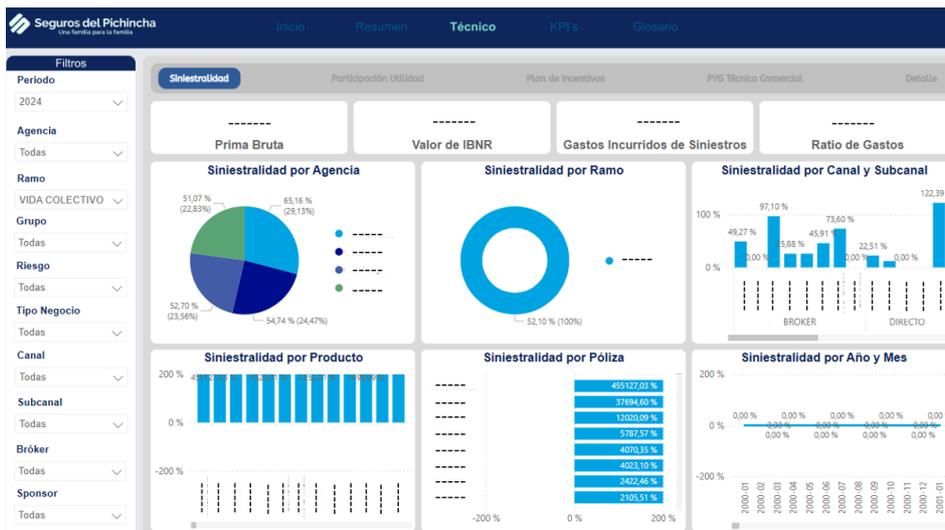
La implementación de este proyecto subraya nuestro compromiso con la excelencia y la innovación. Al centralizar y visualizar los datos de manera efectiva, hemos mejorado la transparencia y la eficiencia operativa, estableciendo una base sólida para futuras iniciativas de mejora continua. Este avance no solo fortalece nuestra capacidad de respuesta ante desafíos, sino que también incrementa la confianza en nuestros procesos y resultados.

Juntos, estamos construyendo un futuro donde los datos son el motor que impulsa nuestro éxito.

Interfaz de Dominio Técnico (SIGI) – En Uso



Tablero Técnico – Vista Siniestralidad



Tablero Técnico – KPIs

Filtros	KPI	Persona		Empresarial		Total
		Prod. Voluntarios	Desgravamen	Prod. Voluntarios	Desgravamen	
Periodo: 2024	Prima Neta Emitida	-----	-----	-----	-----	-----
Agencia: Todas	Siniestros Pagados	-----	-----	-----	-----	-----
Ramo: VIDA INDIVIDUAL	Siniestralidad	-----	-----	-----	-----	-----
Grupo: Todas	Siniestros Pendientes	-----	-----	-----	-----	-----
Riesgo: Todas	Prima Bruta	-----	-----	-----	-----	-----

IA y Machine Learning en SDP

En nuestra búsqueda constante por innovar y mejorar la experiencia del cliente, hemos desarrollado un avanzado Modelo de Segmentación. Este modelo de clustering nos permite

identificar distintos perfiles de clientes, lo que nos brinda la capacidad de aplicar estrategias personalizadas de retención y marketing.

La implementación de este modelo es crucial para nuestra empresa, ya que nos permite comprender mejor las necesidades y comportamientos de nuestros clientes. Al segmentar de manera efectiva, podemos ofrecer soluciones más precisas y relevantes, aumentando la satisfacción y lealtad del cliente. Este enfoque no solo optimiza nuestros esfuerzos de marketing, sino que también fortalece nuestra posición en el mercado, impulsándonos hacia un futuro más competitivo y centrado en el cliente.

Modelo Analítico de Segmentación de Clientes



En línea con nuestro compromiso por mantener una relación sólida y duradera con nuestros clientes, hemos desarrollado un innovador **Reporte de Caídos**. Este dashboard automatizado monitorea de manera continua el churn de clientes, proporcionando insights clave sobre los factores asociados a la pérdida de clientes.

La creación de este reporte es fundamental para nuestra empresa, ya que nos permite identificar rápidamente las causas del churn y tomar medidas proactivas para retener a nuestros clientes. Al comprender mejor los motivos detrás de la pérdida de clientes, podemos ajustar nuestras estrategias y ofrecer soluciones más efectivas y personalizadas. Este enfoque no solo mejora la retención de clientes, sino que también fortalece nuestra capacidad para anticipar y responder a las necesidades del mercado, asegurando un crecimiento sostenible y una ventaja competitiva en el sector.

Reporte de Caídos



Además, hemos implementado un **Modelo Predictivo de Caídos** utilizando machine learning para predecir la probabilidad de cancelación de pólizas. Este modelo nos permite anticipar posibles cancelaciones y desarrollar estrategias proactivas de retención. Al predecir con precisión las cancelaciones, podemos intervenir de manera oportuna y personalizada, reduciendo significativamente el churn y mejorando la satisfacción del cliente.

Esta capacidad predictiva no solo optimiza nuestros recursos, sino que también refuerza nuestra posición como líderes en el sector, demostrando nuestro compromiso con la innovación y la excelencia en el servicio al cliente.

Modelo Predictivo de Caídos

RESULTADOS DEL MODELO

Cantidad de variables

26 Variables finalistas



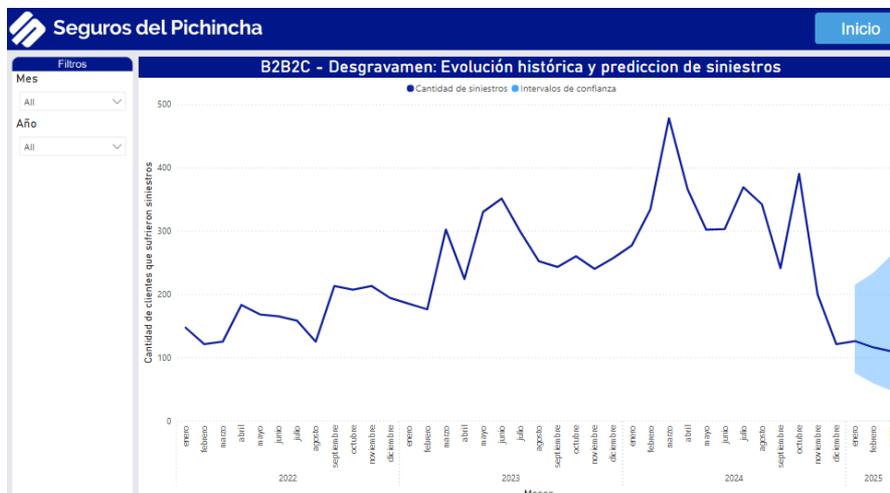
Importancia de variables por familia

Familia de variable	Importancia en el modelo
Tipo de endoso	40.85%
Subcanal	16.83%
Estado civil	11.26%
Contratante	5.36%
Frecuencia de pago	4.92%
Tipo de ramo	4.65%
Forma de pago	3.41%
Monto de prima	3.36%
Canal	2.91%
Agencia	2.41%
Ongen	2.24%
Edad	0.96%
Antigüedad	0.84%

Por otra parte, hemos construido un sofisticado **Modelo Predictivo de Siniestros** basado en series temporales para prever la frecuencia de siniestros. Este modelo es esencial para optimizar la gestión de riesgos, permitiéndonos anticipar eventos y tomar decisiones informadas para mitigar su impacto. Al prever la frecuencia de siniestros con precisión, podemos implementar estrategias preventivas y mejorar la eficiencia operativa, asegurando una gestión de riesgos más robusta y proactiva.

Este enfoque no solo fortalece nuestra capacidad de respuesta ante siniestros, sino que también incrementa la confianza de nuestros clientes y socios.

Modelo Predictivo de Siniestros



Para complementar estos esfuerzos, hemos diseñado un Índice RFM basado en la metodología Recency-Frequency-Monetary. Este índice nos permite evaluar el valor y comportamiento de nuestros clientes, facilitando la implementación de estrategias de fidelización y ventas cruzadas. Al analizar la recencia, frecuencia y valor monetario de las interacciones de los clientes, podemos identificar oportunidades clave para fortalecer las relaciones y maximizar el valor de cada cliente.

Índice RFM



Construyendo el Camino hacia una Empresa Data-Driven

En 2024, hemos dado pasos firmes y decididos en nuestra misión de convertir a la empresa en una organización *data-driven*, fundamentando nuestra estrategia en la metodología DAMA del DMBok 2da edición. Este año, hemos consolidado nuestra estructura de Gobierno de Datos mediante la creación de una Política de Gobierno de Datos y procedimientos claros para la gestión de la información empresarial. Estos avances son cruciales para garantizar que los datos sean considerados un activo valioso y gestionado de manera ética, eficiente y alineada con los objetivos estratégicos de la empresa.

Disciplinas DAMA – Gobierno de Datos



Además, hemos comenzado a gobernar los dominios de datos más críticos para el negocio: Comercial, Clientes y Técnico. Este enfoque estratégico nos permite gestionar de manera óptima la información más relevante para la toma de decisiones, asegurando que cada área de la empresa cuente con datos precisos, completos y accesibles.

Al establecer estas bases de gobernanza, no solo estamos cumpliendo con los estándares internacionales de calidad en la gestión de datos, sino también creando una cultura organizacional que pone los datos en el centro de cada acción. Este es solo el comienzo de un viaje continuo hacia la excelencia, donde el poder de los datos será la clave para un futuro más ágil, informado y competitivo.

GERENCIA DE TALENTO HUMANO

Nuestra Cultura – Nuestra Esencia

En nuestra organización, la cultura corporativa es el pilar que guía cada acción y decisión. Creemos en la importancia de construir un entorno donde cada colaborador se sienta inspirado y motivado a dar lo mejor de sí, siempre con la confianza de que su esfuerzo contribuye a un propósito mayor.

Nuestros valores

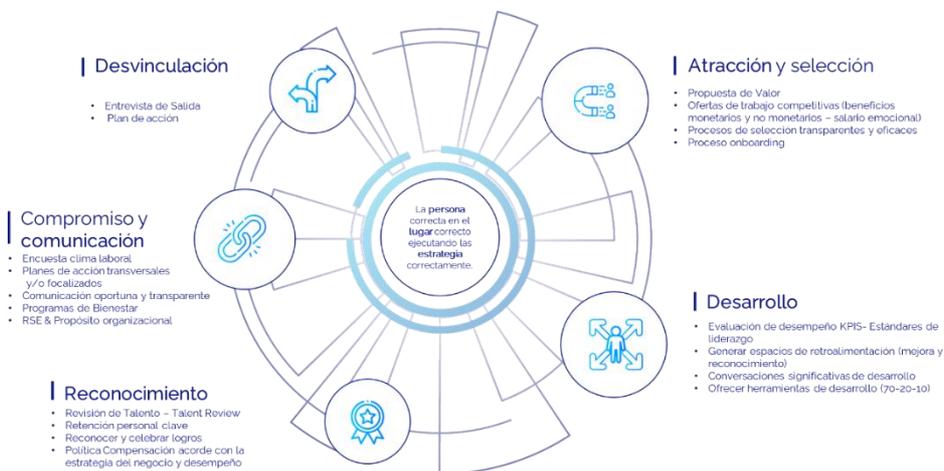


Nuestros valores son el reflejo de nuestro compromiso diario. La coherencia nos impulsa a actuar con integridad y alineación entre lo que decimos y hacemos. La responsabilidad nos lleva a asumir nuestros compromisos con excelencia y ética. El esfuerzo nos desafía a superar límites con determinación, y la trascendencia nos recuerda que cada acción que tomamos deja una huella en nuestro entorno y en las personas que nos rodean.

Todo esto cobra sentido cuando cumplimos nuestro propósito: inspirar y retribuir confianza. Es esa confianza la que nos permite crecer juntos, innovar y construir un futuro sólido, basado en relaciones genuinas y en la convicción de que el éxito se alcanza cuando avanzamos unidos.

Employee Journey

En nuestra empresa, nos enfocamos en brindar una experiencia significativa a cada colaborador a lo largo de su trayectoria con nosotros. Desde su ingreso, promovemos un entorno donde el crecimiento, el desarrollo y el bienestar son prioridad. A través de iniciativas alineadas con nuestra cultura, acompañamos cada etapa del Employee Journey, asegurando



que nuestros equipos se sientan valorados, motivados y parte fundamental de nuestra misión.

Durante el 2024, el promedio de permanencia en la empresa es de 7 años, reflejando un entorno que fomenta la estabilidad y el desarrollo profesional. A lo largo del 2024, realizamos **52 contrataciones**, fortaleciendo nuestro equipo con nuevo talento.

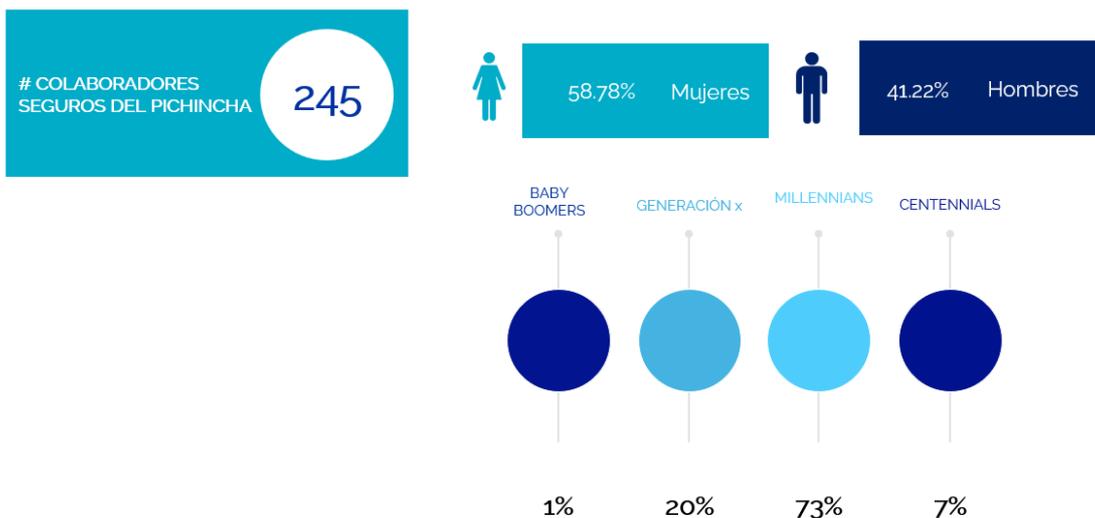
Asimismo, promovemos el crecimiento interno a través de oportunidades de movilidad, impulsando el desarrollo de nuestros colaboradores. La rotación voluntaria del año se situó **en 5.6%**, lo que reafirma nuestro compromiso con un entorno laboral positivo y de largo plazo.

A continuación, presentamos algunos datos claves de nuestra organización:



Nuestra Gente

En 2024, el HeadCount de Seguros del Pichincha se ubicó en **245 colaboradores**, consolidando un equipo comprometido con la excelencia y el crecimiento de la organización. En cuanto a equidad de género, el **58.78% de nuestro equipo está conformado por mujeres y el 41.22% por hombres**, lo que refleja nuestro compromiso con la diversidad e inclusión. Más allá de los números, seguimos impulsando una cultura en la que el talento y el mérito son la base del desarrollo profesional, asegurando procesos transparentes y equitativos para el crecimiento de nuestra gente.



Compromiso y Clima Organizacional

En nuestra empresa, creemos que un equipo comprometido es la clave para el éxito. A través de la medición del **eNPS (Employee Net Promoter Score)** y el nivel de satisfacción, evaluamos la experiencia de nuestros colaboradores y su conexión con la organización.



En el 2024, alcanzamos un eNPS de 67 y un nivel de satisfacción del 90%, resultados que reflejan un ambiente de trabajo positivo y alineado con nuestros valores. Estos indicadores nos motivan a seguir fortaleciendo nuestra cultura, promoviendo la confianza y el bienestar de cada miembro de nuestro equipo.

Desarrollo y Formación

En nuestra compañía, creemos que el crecimiento de nuestros colaboradores es clave para nuestro éxito. Por ello, durante el 2024, impulsamos a liderar su desarrollo profesional a través de **Mi Ruta**, una iniciativa diseñada para acompañarlos en su aprendizaje continuo y fortalecer sus habilidades.

Como parte de **Mi Ruta**, contamos con diversos programas que brindan herramientas para potenciar su talento y **prepararlos para nuevos desafíos**. A continuación, presentamos los principales indicadores de capacitación y desarrollo de este periodo:



SEMILLERO DE TALENTO

Jóvenes talentos de las principales universidades de Quito se vincularon en sus pasantías fueron parte de un proyecto estratégico con aplicación real en la empresa.



ESCUELAS DE FORMACIÓN INTERNAS

Escuela de Liderazgo **95% de líderes**
Escuela de Seguros **90% de colaboradores** se entrenaron en temas relacionados con el giro del negocio



PLATAFORMA DE APRENDIZAJE

1865 recursos consumidos
7 cursos promedio tomados por cada colaborador.
20 horas de capacitación promedio por colaborador

Gestión de Desempeño

En nuestra compañía, cada colaborador es parte fundamental de una misma misión. Por ello, al inicio de cada año, trazamos metas claras que alinean los esfuerzos individuales y de equipo con los objetivos estratégicos de la organización. A través de nuestro proceso de **gestión de desempeño**, no solo medimos el cumplimiento de estos objetivos, sino también la forma en que se alcanzan, evaluando los **comportamientos organizacionales** que fortalecen nuestra cultura. Todo esto nos permite construir un entorno basado en la **meritocracia**, donde el reconocimiento y el crecimiento profesional están alineados con el desempeño y los valores de la empresa.

Comunicación interna

Creemos que una comunicación clara y constante fortalece nuestra cultura y el sentido de pertenencia. Por eso, mantenemos a nuestros colaboradores siempre informados a través de diversos canales, como **nuestros noticieros internos, cápsulas mensuales con información clave y reuniones de comunicación con nuestro presidente ejecutivo**, donde se comparten avances, logros y perspectivas de la compañía. Estas iniciativas nos permiten fomentar la transparencia, el alineamiento y la conexión entre todos los equipos.

<p>TOWN HALL MEETINGS</p> <p>2 Reuniones anuales de comunicación con todos nuestros colaboradores</p>	<p>CAPSULAS INFORMATIVAS "EN EQUIPO MEJOR"</p> <p>11 Ediciones de nuestra revista interna para contar las noticias más relevantes del mes</p>	<p>NOTICIERO</p> <p>3 Ediciones de nuestro noticiero que mantienen a nuestros colaboradores informados de las novedades de nuestra empresa</p>
---	---	--

Bienestar

El bienestar de nuestros colaboradores es una prioridad. Por eso, durante el 2024 impulsamos iniciativas que promovieron su salud física, emocional y financiera, asegurando un equilibrio entre su vida personal y laboral. A través de programas de salud, beneficios exclusivos y espacios de autocuidado, fomentamos un entorno donde cada persona se sienta valorada, protegida y motivada para dar lo mejor de sí.

 <p>FLEX TIME</p>	<p>Promovemos el equilibrio entre la vida personal y laboral con Flex Time, que ofrece un día de home office y viernes corto, brindando mayor flexibilidad a nuestros colaboradores.</p>
 <p>CONVENIOS</p>	<p>Contamos con convenios empresariales que brindan a nuestros colaboradores acceso a beneficios en educación, alimentación y hospedaje en destinos de descanso facilitando su bienestar.</p>
 <p>BIENESTAR Y SALUD OCUPACIONAL</p>	<p>Promovemos el bienestar de nuestros colaboradores a través de campañas de vacunación y prevención de enfermedades, una feria de la salud anual para concienciar sobre el cuidado físico y emocional, y subsidios en seguro de salud y vida que brindan mayor protección y tranquilidad.</p>
 <p>FAMILIA</p>	<p>Promovemos espacios para integrar y compartir con las familias de nuestros colaboradores.</p>

Reconocimiento

Durante el 2024, promovimos el reconocimiento que valora y celebra el aporte de nuestra gente. Lo realizamos a través de una iniciativa Guudjob, que se basó en dos ejes principales:

Gratitud en movimiento: Cultivamos cada día el aprecio y la gratitud por el esfuerzo de los colaboradores, creando un ambiente donde el trabajo en equipo y la colaboración fundamental.

Excelencia en acción: Reconocemos a quienes superan expectativas y dejan una huella imborrable, dando su milla extra para lograr resultados excepcionales.

Durante el 2024, celebramos nuestra **primera Gala de Reconocimiento**, un evento especial donde destacamos a los colaboradores que, con su compromiso y esfuerzo, han marcado la diferencia. Reconocemos a quienes han demostrado un comportamiento alineado con nuestros valores, han participado en proyectos de alto impacto y han contribuido con ideas innovadoras, mejoras en procesos y soluciones efectivas a los desafíos de la organización.

Esta gala es una oportunidad para reconocer y celebrar el talento que impulsa nuestro crecimiento.

En Seguros del Pichincha, trabajamos cada día para construir una cultura donde nuestros colaboradores se sientan inspirados, reconocidos y respaldados en su desarrollo. A través de nuestras iniciativas, fomentamos el crecimiento profesional, el bienestar y el compromiso, siempre alineados con nuestros valores y propósito. Seguiremos evolucionando para crear un entorno donde el talento florezca y juntos alcancemos nuevos desafíos.

GERENCIA DE RIESGOS Y CUMPLIMIENTO

Unidad de Riesgos

Seguros del Pichincha realiza esfuerzos continuos para gestionar y controlar sus riesgos. Dichos esfuerzos le permiten a la compañía mantener un perfil de riesgo controlado en un entorno económico, social y regulatorio dinámico.

En función a lo anterior, la compañía durante el 2024 aplicó el modelo de administración y gestión de riesgos bajo las 3 líneas de responsabilidad, mismo que adopta principios basados en mejores prácticas internacionales, cuyas mejores prácticas nos han permitido: robustecer la estructura de gobierno actual, promover la cultura de riesgos, y delimitar responsabilidades sobre la mitigación de riesgos.

- **Enfoque:**

En el año 2024, la Unidad de Riesgos se enfocó en los siguientes aspectos de gestión:



Riesgo Operativo

- Análisis y valoración de nuevos productos, servicios, y subcontratación significativa.
- Autoevaluaciones y certificaciones de riesgos en procesos.
- Seguimiento de indicadores clave de riesgos en procesos.
- Capacitación nacional sobre gestión de riesgos empresariales.



Riesgo Financiero

- Análisis y valoración de riesgos para empresas del sector financiero (CAMEL).
- Análisis y valoración de riesgos para empresas de sector real (Z-Altman).
- Análisis y valoración de riesgos (solvencia) de Reaseguradoras (CARMEL).
- Metodología para análisis de brechas de liquidez.
- Monitoreo al portafolio abierto de inversiones.



Riesgo Técnico

- Monitoreo de calificaciones de riesgo de Reaseguradoras con nivel de riesgo interno.
- Análisis y valoración de riesgos (solvencia) de Reaseguradoras (CARMEL).
- Monitoreo de suficiencia de reservas técnicas.

Seguridad de la Información



- Desarrollo e implementación de políticas, procesos y procedimientos de Seguridad de la Información en función a buenas prácticas (ISO27001).
- Capacitación y sensibilización mensual sobre Seguridad de la Información a colaboradores y terceros.
- Identificación, medición, control y monitoreo de riesgos de seguridad de la información.
- Verificación y validación de la arquitectura de Seguridad Informática a través de testeos internos.
- Liderazgo y participación del proyecto estratégico para mejorar el nivel de madurez de ciberseguridad.

Continuidad de Negocio

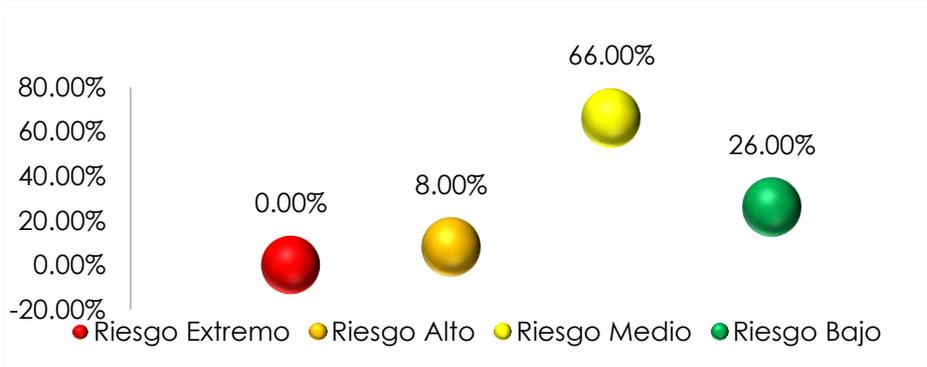


- Revisión y actualización de procesos críticos del negocio, con tiempos óptimos de recuperación (RTOs)
- Revisión y actualización de riesgos de Continuidad de Negocio.
- Alineación de procesos críticos con aplicaciones tecnológicas del negocio para desarrollo de Plan de Recuperación de Desastres (DRP).
- Alineación de estrategias y establecimiento de lineamientos para Plan de Emergencias.
- Ejecución de pruebas de continuidad de negocio.
- Presentación trimestral de resultados a Comité de Riesgos/Continuidad de Negocio.
- Actualización y mejora de políticas, procesos y procedimientos de Continuidad de Negocio y Gestión de Crisis en función a buenas prácticas (ISO22031 y BS11200).
- Capacitación y sensibilización sobre gestión de crisis y continuidad de negocio a mandos medios y altos.

Resultados:

Al cumplirse el ciclo de administración y gestión de riesgos, tomando en consideración los cambios estructurales y/o mejoras procedimentales en la compañía, a continuación, se presentan los resultados de la evaluación anual realizada por la Unidad de Riesgos en conjunto con los gestores, considerando los riesgos activos

Composición de Riesgos a diciembre de 2024 Seguros del Pichincha

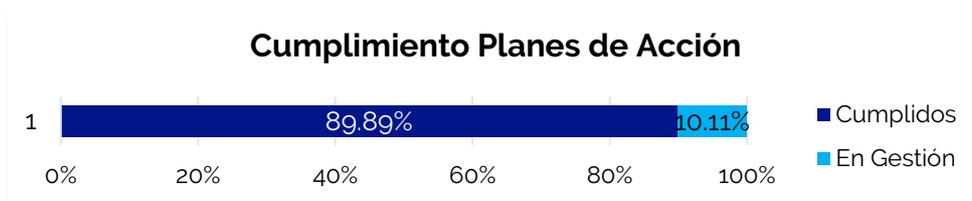


Nivel de Riesgo	# de Riesgos	%
Riesgo Extremo	0	0.00%
Riesgo Alto	4	8.00%
Riesgo Medio	33	66.00%
Riesgo Bajo	13	26.00%
Total Riesgos	50	100.00%

Es importante puntualizar que todos los riesgos identificados y evaluados en la organización, cuyo rango se encuentra sobre un nivel bajo, generan planes de acción o mejora con el propósito de ser mitigados. Los mismos poseen fechas de cumplimiento y responsables para el seguimiento respectivo.

- **Seguimiento y Monitoreo:**

Cumpliendo con las estrategias definidas y, de acuerdo con el tratamiento del riesgo adoptado, en la compañía se implementaron diferentes planes de acción con el fin de mejorar el ambiente integral de control. Es por eso por lo que el porcentaje de cumplimiento de planes de acción, con corte diciembre de 2024, es del 89.89%.



- **Actividades Complementarias:**

Durante el año 2024, la Unidad de Riesgos realizó diversas actividades a fin de que la compañía mejore su ambiente de control. Las mismas se detallan a continuación:

Comité de Administración Integral de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> - Sesiones mensuales con el fin de presentar información relevante de gestión y administración de riesgos de la compañía. - Presentación de mapas de calor de la compañía. - Presentación y aprobación de informes semestrales de gestión integral de riesgos. - Presentación y aprobación de metodologías de identificación, medición, control y monitoreo de riesgos operativo, crédito, mercado, liquidez, seguridad de la información y continuidad de negocio. - Actualizaciones del Plan de Continuidad de Negocio. - Presentación de informes periódicos sobre la gestión del Comité de Seguridad de la Información.
Monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> - Monitoreo de emisores que pertenecen al portafolio de inversiones de la compañía. - Monitoreo a los principales índices financieros de Seguros del Pichincha. - Monitoreo al capital adecuado (solvencia). - Monitoreo a eventos de riesgo operativo materializados. - Control y monitoreo de perfiles y accesos al sistema core del negocio. - Participación en reuniones mensuales de desempeño de productos con el fin de monitorear la rentabilidad de los mismos.

	<ul style="list-style-type: none"> - Participación en Comité Ejecutivo con el fin de monitorear riesgos estratégicos relevantes. - Participación en Comité de Calificación de Inversiones con el fin de monitorear el comportamiento del portafolio en función a la rentabilidad, seguridad y nivel de riesgo por exposición. - Participar en Comité de Datos con el fin de monitorear los proyectos de Inteligencia de Negocios, así como la implementación de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y sus riesgos.
Capacitación y Cultura de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> - Inducciones impartidas a colaboradores de la organización en cuestión de Gestión de Riesgos, Continuidad de Negocio y Seguridad de la Información. - Capacitación anual a colaboradores de Seguros del Pichincha a nivel nacional con relación a Gestión de Riesgos, Seguridad de la Información y Continuidad de Negocio.
Arquitectura de Procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Acompañamiento a los dueños de procesos en la identificación, evaluación, control y monitoreo de riesgos, con el diligenciamiento de la matriz correspondiente. - Evaluación y gestión de riesgos en implementación de nuevos productos y proyectos.

Continuaremos trabajando durante el siguiente año en cultura de prevención y gestión integral de riesgos, seguridad de la información y continuidad de negocio cumpliendo con la normativa vigente y apoyando a que la organización alcance sus objetivos estratégicos.

Unidad de Cumplimiento

En el 2024, la Unidad de Cumplimiento ha reforzado su compromiso con la prevención del lavado de activos mediante la implementación de estrategias de monitoreo y seguimiento continuo de operaciones, lo que ha permitido mejorar la protección de la compañía y sus clientes contra estos riesgos.

- **Gestión en Listas de Información Reservada:**

En 2024, se continuó con la validación de listas de información reservada a través de la herramienta RDS, optimizando la eficiencia en la detección de personas naturales y jurídicas con relaciones comerciales y laborales con la compañía.

- **Alertas por Coincidencias:**

Las alertas generadas por coincidencias en listas de control internas e internacionales, incluyendo Personas Expuestas Políticamente (PEP's), fueron gestionadas conforme a los procedimientos de debida diligencia.

Las señales de alerta en la cotización de pólizas, ingresos y cambios de beneficiarios, renovación de pólizas, contratación de proveedores y pagos de siniestros fueron atendidas según lo establecido por norma y mejores prácticas.

- **Reportes a Organismos Competentes:**

Durante 2024, se remitieron los reportes mensuales a la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE) y a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SCVS), alcanzando un cumplimiento del 100%.

- **Cumplimiento de Políticas Internas:**

- *Conozca a su Cliente, Empleado, Prestador de Servicios de Seguros y Mercado*

Se realizó el monitoreo de las políticas aplicadas en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, con base en la información proporcionada por cada parte relacionada.

- **Clientes:** Se mantuvo la actualización y verificación de expedientes al 100%.
- **Colaboradores:** Se implementó la actualización de perfiles y monitoreo continuo.
- **Prestadores de servicios:** Se aplicaron revisiones y actualizaciones conforme a la normativa vigente.
- **Mercado:** Se monitoreó la industria y se compararon señales de alerta con los estándares del sector, alcanzando un 95% de cumplimiento.

○ Capacitación

En 2024, se realizaron capacitaciones internas y externas, alcanzando un 96.3% de cumplimiento.

- **Capacitación interna:** 89% de cumplimiento.
- **Capacitación externa:** 100% de cumplimiento con participación en sesiones organizadas por entes de control.
- **Difusión de información:** 100% de cumplimiento a través de los canales oficiales de la compañía.

● Auditoría Interna

Se entregaron informes conforme a lo establecido, y se respondieron las observaciones correspondientes a la Unidad de Cumplimiento con un cumplimiento del 100%.

La Unidad de Cumplimiento ha logrado un alto nivel de cumplimiento conforme la programación del 2024. Se han alcanzado las metas establecidas en el Plan Anual de Trabajo, algunas áreas se fortalecerán en 2025. La compañía sigue comprometida con la mejora continua y el cumplimiento de la normativa vigente.

Unidad de Protección de Datos Personales:

En el año 2024, la gestión de Protección de Datos Personales en la Compañía presentó avances en factores claves como el cierre de brechas críticas asociadas a cumplimiento normativo, así como la evaluación del modelo de madurez de privacidad y protección de datos por un tercero independiente. Esto permitirá desarrollar mecanismos internos y fortalecer la cultura de la Compañía en esta materia.

En el proceso de identificación de riesgos de privacidad realizado en el 2024, se identificaron posibles vulnerabilidades y oportunidades de mejora en políticas y controles de privacidad y protección de datos. El perfil de riesgos de privacidad de la Compañía es medio con mecanismos de mitigación orientados a garantizar la privacidad y la seguridad de la información de nuestros clientes, colaboradores y proveedores. Este proceso de mitigación continuará fortaleciéndose en el 2025.

Además, se inició la implementación del principio de privacidad por diseño, esto quiere decir que la gestión de protección de datos será parte integral de los sistemas, procesos y gestión de productos desde su concepción. Esta medida permitirá tener una perspectiva de largo plazo sobre la capacidad de la Compañía para gestionar y proteger la privacidad y la información personal.

AUDITORÍA INTERNA

La unidad de Auditoría Interna, en el marco de sus funciones como actividad independiente y objetiva de aseguramiento y asesoría ejecutó el Plan Anual de Auditoría 2024 aprobado por el Comité de Auditoría y Directorio. Su principal objetivo fue el proporcionar al Directorio y a la Administración una evaluación integral sobre la gestión de riesgos financieros, operativos y técnicos de la Compañía, así como sobre las prácticas de Gobierno Corporativo y cumplimiento de las normas institucionales y legales.

El Plan Anual desarrollado en el 2024 fue ejecutado en su totalidad, abarcando los siguientes aspectos como parte de su evaluación:



Los procesos de auditoría comprendieron una evaluación de las políticas aplicadas por la Compañía en los procesos de tarificación y creación de productos, el cumplimiento de políticas de suscripción, reaseguros y prácticas de Buen Gobierno Corporativo, entre otros, en concordancia con las normas institucionales y regulatorias aplicables a la industria. Las debilidades y oportunidades de mejora identificadas en el funcionamiento del Sistema de Control Interno han sido reconocidas por la Administración y sobre las cuales ha iniciado las acciones de remediación y mejora de sus procesos.

Durante el año 2024, Auditoría Interna ha ejecutado 15 procesos de auditoría y ha levantado 55 observaciones de las cuales el 20% han sido remediadas por la Administración y el resto tienen plazos estimados de remediación hasta el primer semestre del 2025. Al respecto ha emitido las siguientes recomendaciones generales para la aplicación de la Administración:

- Implementar mejoras a los procesos existentes con base a un enfoque de riesgos y controles -que permitan asegurar la eficiencia de los procesos y mitigar riesgos inherentes a las actividades propias del negocio.
- Fortalecer los procesos de negocio para adaptarlos a las nuevas amenazas tecnológicas estableciendo programas formales de Seguridad de la Información, y Administración y protección de datos personales.

- Implementar controles para una gestión de riesgos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos robustos en estricto cumplimiento con la regulación vigente y las buenas prácticas.

Los resultados de las revisiones realizadas por Auditoría Interna fueron mensualmente puestas en conocimiento a los miembros del Comité de Auditoría quienes por su facultad atribuida como máximo Órgano de Gobierno para la supervisión de la actividad de Auditoría Interna, han dado seguimiento al cumplimiento del Plan de Auditoría y han informado al Directorio sobre los aspectos relevantes tratados en su seno.

Auditoría Interna basado en los principios de objetividad, transparencia e independencia y en cumplimiento con lo dispuesto en el Título III, Capítulo X, Sección III.- Definición de la Auditoría Interna y Funciones del Auditor Interno del Libro III de la Codificación de Resoluciones, Monetarias, Financieras, De valores y Seguros ha remitido a los organismos de control los informes trimestrales con el resumen de las actividades realizadas con los principales hallazgos identificados y acciones de remediación comprometidas, en los plazos previstos por el organismos de control.

ÁREA LEGAL

Desde el área legal, durante el ejercicio 2024, se priorizó brindar asesoría legal a sus diferentes clientes internos, con base en los siguientes pilares:

- Asesoría preventiva, proactiva y propositiva: la finalidad del área legal es evolucionar de su rol "tradicional", de una asesoría ex post tendiente a minimizar los impactos; a un involucramiento ex ante, que permita identificar y adelantarse a situaciones de riesgo; para ello, ha sido fundamental la participación como miembro activo en la elaboración de la estrategia de la compañía e intervención permanente en el comité ejecutivo.
- Cumplimiento Normativo: garantizar que la compañía actúe, en todos sus aspectos, en conformidad a las leyes y regulaciones aplicables al sector de seguro; durante el ejercicio 2024, la compañía no ha recibido sanciones por incumplimiento normativo.
- Asesoría Estratégica: proporcionar asesoramiento en la toma de decisiones estratégicas, evaluando riesgos y oportunidades desde una perspectiva legal.
- Prevención de riesgos: se ha fortalecido el rol preventivo del área legal; permitiendo identificar y mitigar los riesgos legales que puedan afectar la operación y reputación de la compañía.

Con base en los pilares mencionados, durante el ejercicio 2024, enfocamos la prestación de los servicios de asesoría a partir de tres perspectivas principales: i) fortalecimiento y cumplimiento de buenas prácticas de gobierno corporativo; ii) control de cumplimiento normativo externo; y, iii) asesoría legal integral a todas las áreas de la compañía.

En función de lo indicado, una vez concluido el año 2024, los aspectos legales y de cumplimiento a descartar, se detallan a continuación:

- **Prácticas de Buen Gobierno Corporativo:**
 - Garantizar la conformación y funcionamiento de la estructura de gobierno corporativo. El área legal ejecutó el proceso de acreditación y calificación de idoneidad del 100% de los miembros del Directorio, nombrados por la Junta General de Accionistas.
 - Se garantizó la ejecución de 12 sesiones de Directorio; por cada sesión, se avaló que los directores reciban la información de forma oportuna; que la agenda cumpla las disposiciones normativas y políticas internas; el acta de cada sesión ha sido entregada en término al ente supervisor.
 - Ejecución de la inducción a directores nuevos y funcionarios estratégicos de la compañía, sobre el marco de actuación que rige las mejores prácticas de Gobierno Corporativo de la compañía, así como respecto a las atribuciones generales que rigen su estructura de gobierno interno dentro de un buen manejo societario y principios éticos.
 - Durante el ejercicio 2024, Seguros del Pichincha no registró eventos de personas, empresas o stakeholders que pudieran originar algún tipo de conflicto de interés.
 - Actualización de diversos manuales y políticas internas relativas a Buen Gobierno Corporativo; entre los que se destaca: i) actualización de Manual de Trámites del área legal; y, ii) actualización del Reglamento de Directorio; iii) validación de la totalidad de

Reglamentos de los Comités Regulados; iv) actualización de la política de cumplimiento normativo; y v) actualización de la Política para gestión de contratos.

- Cumplimiento de los principios de transparencia en cuanto a la toma de decisiones por parte de Directorio y la Junta General de Accionistas; se garantizó que el órgano de dirección o la administración, según sea el caso, incorpore en reglamentos, manuales y políticas internas, el cumplimiento de los principios de transparencia, ética y responsabilidad social.
- Se garantizó que el Directorio tenga conocimiento mensual de las decisiones adoptadas por todos los comités regulados de la compañía; procurando que las mismas se encuentren alineadas a los objetivos estratégicos, políticas de suscripción de riesgos, inversiones, administración integral de riesgos, reaseguro, comercialización y financiamiento de sus operaciones.
- Se elaboró y sociabilizó el Anexo 1 de Buen Gobierno Corporativo, mismo que contiene los indicadores de evaluación de buenas prácticas, con el objetivo de dar a conocer al mercado, información objetiva, transparente y homogénea sobre el estado de la compañía.
- **Cumplimiento normativo externo:**
- Se actualizó el inventario de cumplimientos regulatorios correspondientes al año 2024, dentro del módulo de cumplimiento normativo, en la herramienta GCI. Cabe mencionar que la herramienta de control normativo fue actualizada en función de los nuevos requerimientos normativos, responsables internos y cambios de estructura organizacional.
- De forma semanal, el área legal monitoreó el estado de los cumplimientos normativos, con el objetivo de mantener el control de atención a los diversos requerimientos de organismos de control externos, conforme lo recomiendan las buenas prácticas relacionadas.
- De igual forma, durante el ejercicio 2024, el área legal se encargó de sociabilizar y disponer planes de acción de cumplimiento normativo, con relación a nuevas disposiciones normativas dispuestas por los diferentes entes de control.

COMPROMISO POR ESTADO



- Durante el ejercicio 2024, la compañía atendió en término un total de 446 requerimientos normativos dispuestos por entes de control externos; dentro de la herramienta de control implementada, se mantiene el registro de la evidencia de cumplimiento de cada uno de los requerimientos.
 - Durante el ejercicio 2024, Seguros del Pichincha no fue objeto de sanciones, multas o penalidades por incumplimiento normativo, por parte de ningún órgano de control.
- **Asesoría Legal:**
 - El Área Legal ha priorizado que la asesoría legal sea prestada de forma previa a la toma de decisiones, advirtiendo de posibles riesgos legales en nuevos negocios o decisiones estratégicas; es por ello que, durante el ejercicio 2024, el asesor legal, actuó como miembro permanente y secretario del Comité Ejecutivo.
 - Adicional, se gestionó la asesoría integral tradicional, misma que de forma resumida comprende: revisión de convenios, contratos, NDA, contestación de comunicaciones a los requerimientos realizados por las autoridades de control; validación de los demás instrumentos que obliguen a la compañía; velar por el cumplimiento normativo de manera transversal; coordinar procesos y/o reclamos administrativos; emitir criterios legales sobre aplicación normativa/regulatoria en situaciones puntuales; elaborar, revisar y actualizar los condicionados para los diferentes ramos autorizados; y, atender demás requerimientos legales solicitados por las diferentes áreas de la compañía.
 - Finalmente, el área legal, durante el ejercicio 2024 ha coadyuvado en el proceso negociación del nuevo core de negocio; continuando con la etapa de contratación, en el año 2025.

Continuaremos trabajando durante el siguiente año para ofrecer una asesoría legal integral y oportuna, brindando el soporte requerido a todas las áreas de la organización para que, a su vez, puedan cumplir con sus objetivos estratégicos, minimizando pérdidas y mitigando o previniendo la exposición legal de Seguros del Pichincha.

Así cerramos este **2024** con la **confianza** y **tranquilidad** que define nuestro **liderazgo**, siempre enfocado en **nuestros clientes**.



Seguros del Pichincha



www.segurosdelpichincha.com