

# Memorias 2025



Seguros del Pichincha

[www.segurosdelpichincha.com](http://www.segurosdelpichincha.com)

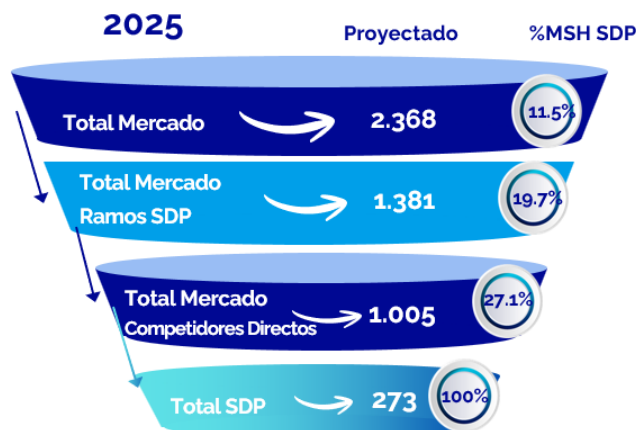


# GERENCIA DE NEGOCIOS

En 2025, el mercado de seguros en Ecuador mostró un crecimiento sostenido, impulsado por una mayor toma de conciencia sobre la importancia de la protección financiera y la planificación patrimonial. Las campañas educativas y la promoción de productos accesibles permitieron que más ecuatorianos entendieran los beneficios de contar con seguros. Las aseguradoras, a nivel general, comenzaron a ofrecer opciones más flexibles y personalizadas, adaptándose a las diversas necesidades de los consumidores, desde pólizas de protección básica tanto en Vida como No Vida, hasta planes de ahorro e inversión que combinan cobertura con crecimiento patrimonial.

Sumado a lo anterior, la digitalización tuvo un avance importante y jugó un papel crucial en la transformación del sector, se implementaron herramientas de análisis de datos para evaluar riesgos y personalizar ofertas, mejorando la experiencia del cliente. Este enfoque centrado en el cliente, junto con un marco regulatorio más robusto evolucionó, enfocándose en la protección del consumidor y la promoción de prácticas sostenibles. A nivel regulatorio, se implementaron normativas más estrictas para garantizar la transparencia en la información, la protección de datos personales y la solvencia de las aseguradoras. La respuesta a desastres naturales y la cobertura de riesgos relacionados con el cambio climático se convirtieron en temas centrales, esto no solo fomentó una mayor conciencia sobre la importancia del seguro, sino que también incentivó a las aseguradoras a desarrollar productos que respondieran a las realidades del entorno ecuatoriano.

Considerando estos antecedentes, para Seguros del Pichincha fue un año que, aplicando las estrategias adecuadas y focalizando los esfuerzos con nuestros principales aliados estratégicos, llegamos a generar Primas Brutas por \$272.9MM que representan el 6.6% de crecimiento y Primas Netas por \$271MM.



\*Principales competidores: Equisuiza, Chubb, Zurich; Aseg. Sur, Mapfre, Unidos

Es importante mencionar que la participación de mercado de Seguros del Pichincha frente al total de mercado es del 11.5%; si consideramos exclusivamente los principales competidores en los ramos que comercializamos, alcanzamos una participación del 27.1%. En el ranking de aseguradoras en el 2025, nos encontramos en 2do. lugar una vez que se hizo efectiva la fusión de Equinoccial y Ecuatoriano Suiza, donde nace Equisuiza.

Como Seguros del Pichincha nuestro foco fue establecer estrategias que nos permitan desarrollar un crecimiento importante en seguros voluntarios, focalizados en la diversificación del portafolio, de tal forma, que podamos brindar las mejores soluciones de seguros que marquen diferencias frente al mercado, mejorando la experiencia de nuestros clientes y así sumar negocios en nuevos segmentos y canales de comercialización. Adicional, se ha dado un impulso en el crecimiento de No Vida, así como en 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 diferentes áreas y trabajando en equipo, hemos logrado obtener los siguientes resultados:

### Primas – Producción Total 2025



### Primas - Seguros Voluntarios



### Primas - No Vida



Crecimiento de **16.7M** frente al 2024, con una participación del **66% en seguros obligatorios** y del **34% en seguros voluntarios**, disminuyendo la concentración en desgravamen.

Crecimiento de **10M** en primas, resultado de la potencialización de los principales sponsors y nuevos clientes – cadenas de retail con productos de Vida y No Vida.

Crecimiento de **4.5M** en primas, resultado de nuevos clientes, potencialización de los aliados estratégicos seguros patrimoniales principalmente.

El área de negocios cuenta con tres unidades de especializadas, esto es: masivos, tradicional y directo e individual; focalizando sus esfuerzos, durante el 2025, 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 2025 se generó, por cada una de las unidades de negocio, la siguiente producción y participación:

Unidad de Negocio	Drivers / Supuestos	Composición del Canal	Primas
 <b>MASIVOS GRUPO PICHINCHA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La digitalización e innovación como propuestas de valor diferenciadas.</li> <li>Mayores oportunidades en sponsors seguros voluntarios.</li> </ul>	Financieras: 98% <ul style="list-style-type: none"> <li>Banco Pichincha (89.1%)</li> <li>Diners Club (3.9%)</li> <li>Otros (7%)</li> </ul> No Financieras: 2%	<b>169.9</b>
 <b>MASIVOS NO GRUPO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La digitalización e innovación como propuestas de valor diferenciadas.</li> <li>Mayores oportunidades en sponsors seguros voluntarios.</li> </ul>	Financieras: 89.5% <ul style="list-style-type: none"> <li>Cooperativas y Bancos, Administradoras de Fondos.</li> </ul> No Financieras: 10.5% <ul style="list-style-type: none"> <li>Cadenas de Retail, Unidades Educativas)</li> </ul>	<b>80</b>
 <b>TRADICIONAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oportunidad para SDP - Fusión de Equisuiza.</li> <li>Clientes demandan de un excelente servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Riesgos comerciales (Pequeñas y medianas empresas) (93%)</li> <li>Hogar, edificios, casa habitación (7%)</li> </ul>	<b>10.2</b>
 <b>DIRECTO INDIVIDUAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Productos que cubran las necesidades del cliente</li> <li>Comunicación clara - transparente</li> <li>Excelente experiencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No Grupo (74.3%)</li> <li>Grupo (25.7%): Diners y BGR 92% y otros 10%</li> </ul>	<b>12.8</b>
<b>TOTAL Primas (\$ MM)</b>			<b>272.9</b>

## Unidad de Masivos:

La unidad de masivos ha enfrentado desafíos importantes durante el 2025, ello principalmente por la fuerte competencia del mercado, quienes tienen 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.

En Grupo y No Grupo, los sponsors a cargo generaron un crecimiento sostenido tanto en obligatorio como en voluntario, tomando en cuenta el objetivo de contar con un crecimiento acelerado en voluntarios.

Con el Grupo Pichincha buscamos generar una optimización de productos y fortalecer los productos que generan valor a nuestros clientes, así como identificar nuevas oportunidades focalizadas en las necesidades de nuestros clientes, de tal forma que se pueda garantizar un incremento en venta nueva y retención.

En cuanto a nuestros aliados estratégicos a nivel nacional, se ha fortalecido la gestión para encontrar alternativas que permitan generar crecimiento en otras líneas, priorizando la comercialización de seguros voluntarios (embebidos y/o asociados al crédito), diversificando ramos, otorgando productos que complementen el portafolio y generen valor a los clientes.

En lo que respecta a la tasa de renovaciones, alcanzamos un cumplimiento del 94% en primas cifra, muy superior al promedio que maneja el mercado (85%).

Es importante mencionar que, durante el 2025, se afianzaron gestiones que mejoran la experiencia de nuestros clientes, como, por ejemplo, la mejora integral del proceso de entrega de certificados y aceptaciones de seguros, planes de incentivos para potencializar la colocación de seguros voluntarios y acuerdos comerciales con brókers más rentables para Seguros del Pichincha.

También culminamos exitosamente la segmentación de brókers. Sin duda, logramos un paso de calidad, porque esta gestión nos permite mejorar la experiencia con nuestros socios estratégicos, priorizando tiempos de respuesta, calidad de procesos y acompañamiento personalizado durante todas sus gestiones con nuestra compañía.

La segmentación de brókers tiene las siguientes categorías, las mismas que fueron evaluadas tomando en consideración las siguientes variables: años de relación comercial con SDP, # de pólizas vigentes, # de clientes finales activos, producción vigente y resultado técnico, con estos resultados los segmentos de brókers son: Premium, Preferent y Classic.

Para el 2026, los brókers vivirán una mejor experiencia y estamos seguros será la puerta de acceso para rentabilizar negocios actuales, desarrollar canales de comercialización y alcanzar nuevos negocios en los diferentes ramos en los que operamos.

## Unidad de Negocios Tradicional:

Para la unidad de negocios tradicional fue un año que focalizamos el crecimiento en los seguros de No Vida, impulsando la comercialización en el ramo de multiriesgo, buscando ser una alternativa dentro del mercado para riesgos comerciales, pequeñas y medianas empresas y hogar, adicionalmente ampliamos nuestra oferta de productos mediante la incorporación de ramos como Transporte y Todo Riesgo Construcción, lo que nos permitió fortalecer nuestro apetito de riesgo y potenciar nuestra propuesta de valor para aliados estratégicos y clientes.

Nuestro foco ha sido generar un crecimiento acelerado año tras año; en el 2025, la unidad tuvo un crecimiento del 12% frente al cierre del 2024, esto ha sido producto de las alianzas alcanzadas con brókers otorgando una propuesta integral, así logramos captar a nivel nacional clientes relevantes como: Multicines, Liceo Cristiano, Almesa, Colegio la Condamine, Marcimex, entre otros.

Por otro lado, la estrategia de generar coaseguro con compañías como AIG, Equisuiza, Mapfre, Generali, nos ha permitido estar presentes en cuentas importantes como: Grupo Eta Fashion, Mediterranean Shipping Company (MSC), Grupo SEK, Clínica Kennedy, Grupo Indurama – Grupo Consenso, entre otras.

## Unidad Directo e Individual:

Durante 2025, en la Unidad de Directos Individuales reafirmamos nuestro compromiso con la protección, el bienestar y el acompañamiento responsable de nuestros clientes individuales y corporativos. Creemos que brindar soluciones de aseguramiento va más allá de ofrecer un producto: implica asesorar con empatía, actuar con ética y construir relaciones de largo plazo basadas en la confianza.

Convencidos de que el bienestar de nuestros clientes inicia con el bienestar de nuestro equipo, impulsamos iniciativas enfocadas en el desarrollo integral de la fuerza comercial. fortalecimos no solo las competencias técnicas y comerciales, sino también las habilidades individuales y humanas de nuestros colaboradores, promoviendo una conexión más cercana, empática y responsable con cada cliente. Esta preparación continua nos permitió brindar asesoría más consciente e informada, asegurando que cada recomendación responda genuinamente a las necesidades y expectativas de las personas y familias que confían en nosotros.

Reforzamos también nuestras alianzas estratégicas con brókers y sponsors, desarrollando capacitaciones, encuentros de trabajo y espacios de co-creación que nos permitieron definir estrategias conjuntas, orientadas a generar propuestas de valor responsables y ajustadas a los perfiles de sus clientes.

Nos enfocamos en la diversificación de productos con enfoque social potencializando soluciones como Pichincha Seguro, Vida Segura, Vida Protegida, Sonríete, Hogar entre otros. Esta diversificación nos permitió ampliar el acceso a la protección, adaptarnos a distintas realidades económicas y acompañar a más familias en la construcción de su seguridad financiera y bienestar. Además, esto permitió entregar más de 25.000 nuevas coberturas.

Gracias a este esfuerzo, crecimos junto a nuestros aliados estratégicos y logramos incrementar de manera significativa el número de familias protegidas, contribuyendo así a una sociedad más resiliente y consciente de la importancia de la prevención.

Nuestros canales de venta — presencial, telemercadeo y brókers— fueron clave para mantener una relación cercana, transparente y sostenible con nuestros clientes. A través de estos canales, brindamos asesoría personalizada, alineando cada beneficio al perfil y necesidad de cada asegurado, siempre con una visión de largo plazo y priorizando su tranquilidad y bienestar, enfocándonos en la optimización de productos y fortaleciendo los productos que generan valor a nuestros clientes.

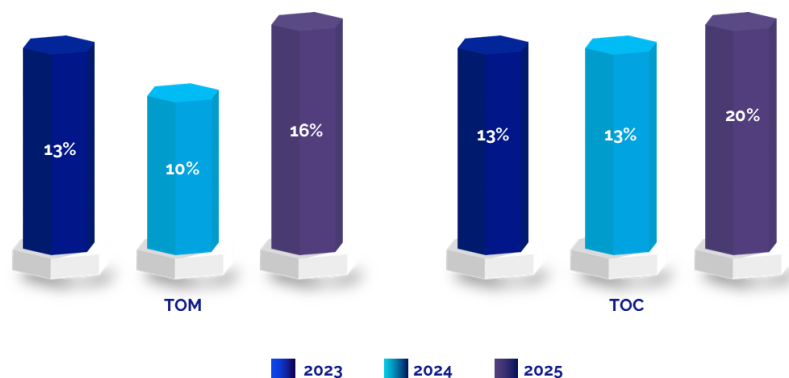
Este enfoque nos permitió consolidar relaciones duraderas, sustentadas en la confianza, el acompañamiento continuo y el compromiso social que guía todas nuestras acciones.

Basados en las iniciativas antes mencionadas, la unidad alcanzó una producción de \$12.8MM llegando a tener un crecimiento en venta nueva del 13%, sin embargo, nuestro objetivo es mantener a los clientes a largo plazo y garantizar que la cola que tenemos pueda mantenerse en el tiempo, por ello el enfoque para este año es trabajar mucho en la retención y fidelización de los clientes buscando así disminuir las cancelaciones que en número de clientes representa un 3.3% mensual.

## Marketing:

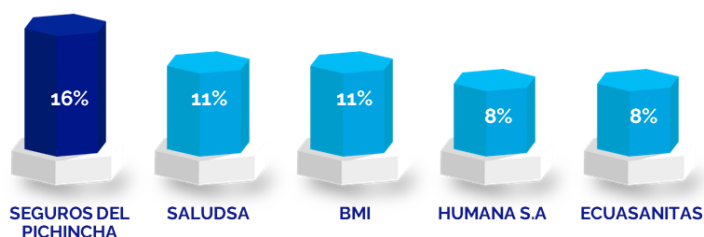
### Marca

En 2025, consolidamos nuestro liderazgo en la industria aseguradora privada al alcanzar, por primera vez en tres años consecutivos, el primer lugar en el **Top of Mind** (16%) y **Top of Choice** (20%). Estos indicadores de salud de marca confirman la recordación espontánea y la preferencia en el mercado de seguros privados de Ecuador.

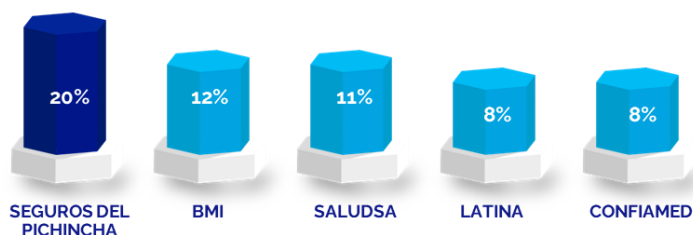


Este hito se sustenta en una sólida presencia en medios de comunicación y en el amplio alcance de nuestras iniciativas de educación financiera y seguros inclusivos. A través de contenidos relevantes y campañas de alto impacto, hemos fortalecido el posicionamiento y presencia de marca, al igual que la conexión con los clientes. Este resultado adquiere mayor relevancia al considerar que no somos una aseguradora de salud ni de vehículos, segmentos que tradicionalmente concentran la mayor recordación en el mercado. Aun así, alcanzamos la primera posición en **Top of Mind** y **Top of Choice**, superando a competidores de gran trayectoria. Este desempeño confirma la fortaleza de nuestra propuesta y la capacidad de nuestra marca para liderar en un entorno altamente competitivo.

#### TOM (TOP OF MIND) 2025



#### TOC (TOP OF CHOICE) 2025



### Aniversario - 30 años SDP

En el 2025, Seguros del Pichincha celebró con orgullo tres décadas de compromiso, consolidándose como un referente en el sector asegurador ecuatoriano. Desde su fundación en 1995, la compañía ha trabajado incansablemente para dejar su huella positiva con un propósito claro y consistente: Inspirar y retribuir confianza. A lo largo de estos años, Seguros del Pichincha ha evolucionado, adaptándose a los cambios del entorno y anticipándose a las necesidades de sus clientes. En este aniversario tan especial, Seguros del Pichincha reafirma su dedicación a seguir siendo un pilar de seguridad, tranquilidad y confianza para todos sus asegurados, mirando hacia el futuro con optimismo y determinación.



En su compromiso por ser los preferidos y referencia en el sector, Seguros del Pichincha se enfoca en trabajar de una manera más cercana a nuestros clientes, promoviendo la educación financiera por distintos canales de comunicación, asegurando que cada interacción sea enriquecedora y accesible. La compañía ha lanzado iniciativas que buscan no solo informar, sino también empoderar a los clientes, brindándoles las herramientas necesarias para tomar decisiones financieras más seguras y acertadas.

## Resultados Digitales

Durante el 2025 fortalecimos nuestra presencia digital, alcanzando crecimientos importantes en nuestros principales KPIs. Este resultado responde a la implementación de una estrategia basada en **cuatro pilares de comunicación** que nos permitieron generar sinergia en todos los canales mediante contenido educativo, de valor y cercano, destacando además los beneficios que ofrecemos como compañía. Este enfoque integral consolidó nuestra relación con la audiencia y potenció el posicionamiento digital de la marca logrando un crecimiento en el alcance, seguidores, visualizaciones, impresiones e interacción.



Además, consolidamos nuestra estrategia digital enfocada en la generación de leads y conversiones efectivas, alcanzando más de 39.000 leads gestionados desde telemarketing con un cierre consistente y una efectividad de contacto del 30%. Uno de los hitos más relevantes del año fue el lanzamiento del canal de WhatsApp Comercial, que en tan solo cinco meses permitió generar más de 2.700 leads y superar los USD 5.000 en prima, demostrando su potencial como un canal emergente de alto valor. Estos resultados fortalecen nuestro posicionamiento como una compañía multicanal, ofreciendo a los clientes nuevas vías de contacto ágiles y accesibles, y consolidando un ecosistema digital que aporta directamente al crecimiento comercial y a la experiencia del usuario.



## ICII 2025

Quito fue sede de la Conferencia Internacional sobre Seguros Inclusivos (ICII 2025), evento de alcance global que consolidó al Ecuador como epicentro del debate internacional sobre inclusión financiera, resiliencia comunitaria y desarrollo sostenible. La organización fue gestionada por FEDESEG, la Junta de Política y Regulación Financiera (JPRF) y la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SCVS), en colaboración directa con la Fundación Munich Re y la Microinsurance Network. La conferencia reunió a 400 participantes de 47 países, incluidos 80 ponentes internacionales. Durante el evento, Seguros del Pichincha participó como promotores de la inclusión y la protección financiera. Teniendo un enfoque táctico basado en talleres y experiencias formativas que acercaron el conocimiento técnico a nuestros públicos clave en 3 ponencias compartiendo nuestra experiencia y visión en torno a la inclusión, sostenibilidad e innovación dentro del mercado ecuatoriano.

El evento de ICII 2025 nos generó un alto nivel de impactos debido a su relevancia internacional y al foco que tuvo como gremio. Con medios ATL, como TV y Radio, se obtuvo el 76% de este impacto. El resto de los impactos se lograron a través de medios digitales, principalmente el ecosistema de META. A través de esta estrategia integral —que combina difusión mediática, digital, formación presencial y participación en espacios de debate y desarrollo de políticas de inclusión— fortalecemos nuestra presencia institucional y consolidamos el compromiso de Seguros del Pichincha con la educación financiera desde una perspectiva de protección, prevención y desarrollo sostenible, tanto para nuestros clientes como para la comunidad.

ICII 2025				Audiencia	Audiencia por
Clasificación	Medios	Audiencia	Audiencia (%)	por tipo de Medio	tipo de Medio (%)
ATL	TV	15,904,000	72%	16,825,713	76%
ATL	RADIO	921,713	4%		
Digital	DIGITAL	5,396,886	24%	5,396,886	24%
Total general		22,222,599			



## Educación financiera

En el capítulo de Educación financiera, durante el transcurso del 2025, destacamos una serie de actividades que nos ayudaron a lograr un amplio alcance desplegado desde varios canales de comunicación masivos, digitales y presenciales. A través de nuestro programa de "Educación Financiera", centramos nuestros esfuerzos en generar conciencia sobre la importancia de la protección, la prevención y la planificación financiera. Buscamos fortalecer el conocimiento de nuestro público objetivo respecto al vocabulario financiero y a temas vinculados con la tranquilidad y el bienestar que desean alcanzar. Los contenidos fueron desarrollados con una comunicación clara, sencilla y práctica, pensando en su aplicación tanto en el hogar como en el entorno empresarial.

Durante el año 2025 se ejecutó un conjunto de actividades, tanto online como presenciales, orientadas a fortalecer el cumplimiento de los objetivos del Programa de Educación Financiera. Para la difusión de contenidos se utilizaron distintos canales y formatos digitales de amplio alcance, entre ellos Facebook, Instagram, TikTok, LinkedIn, YouTube, Spotify y nuestro sitio web institucional. Estas plataformas permitieron ampliar significativamente el alcance hacia la comunidad, ofreciendo información clara, práctica y de utilidad para el público.

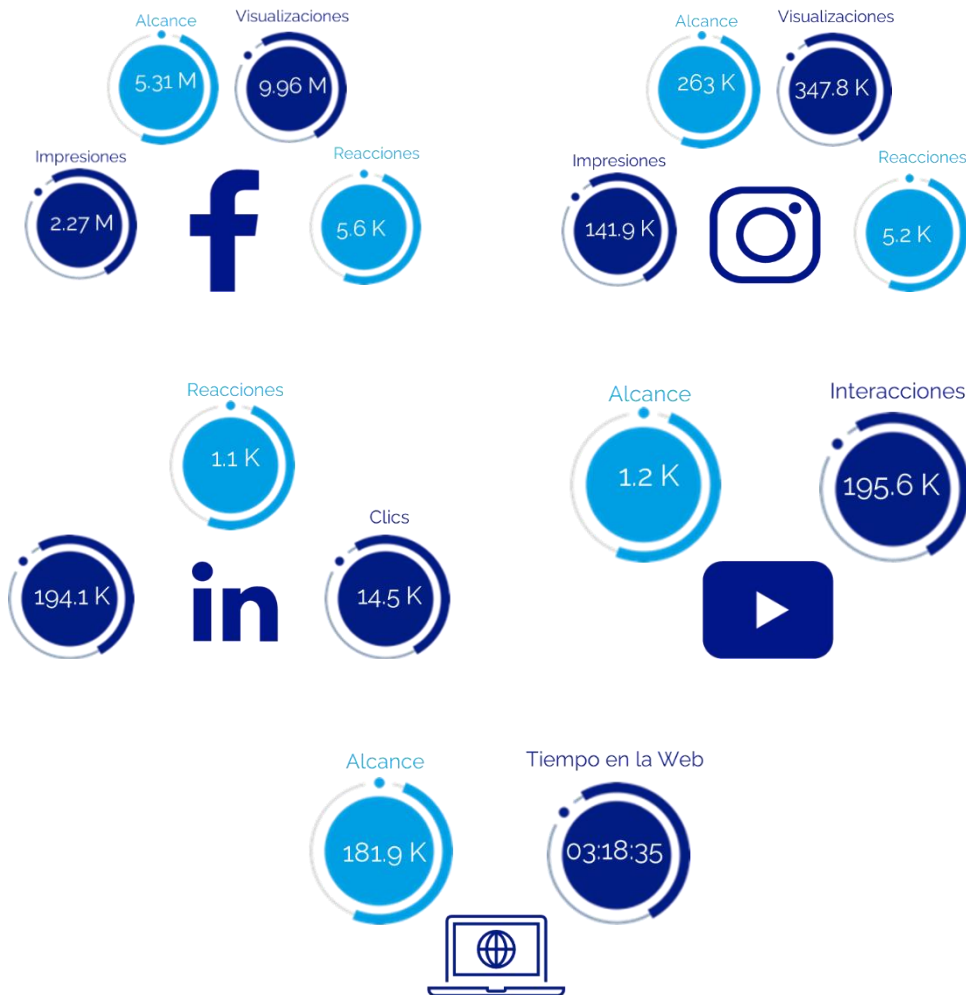
Adicionalmente, se desarrollaron ponencias, diálogos, capacitaciones y talleres dirigidos tanto al público interno —en coordinación con el equipo de Talento Humano— como al público externo, con el apoyo del equipo de Marketing. Estas iniciativas contribuyeron al fortalecimiento de la cultura de seguros en Ecuador.

El año 2025 representó un hito significativo para nuestro programa de Educación Financiera, alcanzando un crecimiento exponencial con más de 36 millones de impactos adicionales en comparación con 2024. Este avance refleja la efectividad de una estrategia integral que combinó acciones digitales de alto alcance con experiencias presenciales diseñadas para fortalecer el conocimiento en seguros entre nuestros públicos clave.

Asimismo, el relanzamiento de la nueva temporada de nuestro podcast amplificó la difusión de contenidos educativos, incrementando el alcance no solo en YouTube, sino también en todas nuestras redes sociales por medio de extractos y cápsulas temáticas que generaron un impacto significativo en la audiencia. Se lanzaron 6 episodios con alto contenido de valor para la audiencia.



Como resultado de todas estas acciones, superamos ampliamente la meta propuesta, alcanzando más de 14 millones de impresiones, duplicando la permanencia en nuestro sitio web y consolidando la educación financiera como un pilar estratégico dentro de nuestra comunicación digital y nuestro compromiso con la protección y el bienestar de las personas.



## Eventos relacionales

Durante el período 2025, la compañía desarrolló una agenda integral de eventos de networking a nivel nacional, diseñada estratégicamente para fortalecer y consolidar las relaciones con los principales aliados estratégicos. Estas iniciativas incluyeron desayunos ejecutivos, jornadas de capacitación especializada y cenas de relacionamiento, realizadas tanto en momentos estratégicos del año como en fechas especiales como Navidad, reforzando un vínculo cercano y de largo plazo.

Cada uno de estos espacios fue concebido como una oportunidad para impulsar el intercambio de conocimientos, alinear objetivos comerciales y compartir la visión estratégica de la compañía, promoviendo un trabajo colaborativo basado en la confianza, la transparencia y el valor compartido. A través de estas acciones, se fomentaron sinergias comerciales sostenibles, se profundizó el entendimiento de las necesidades del mercado y se reafirmó el compromiso de Seguros del Pichincha con el desarrollo profesional y el éxito de sus socios estratégicos.

Este enfoque relacional permitió no solo estrechar lazos con nuestros aliados estratégicos más relevantes del país, sino también construir vínculos duraderos, fundamentales para seguir impulsando el crecimiento del negocio, fortalecer la propuesta de valor y consolidar el posicionamiento de la compañía como un aliado estratégico dentro de la industria de seguros

## Club Pichincha



Con el objetivo de fortalecer la fidelización y reconocer el desempeño de nuestros aliados estratégicos, renovamos el **"Plan de Fidelización – Club Pichincha"**, incorporando mejoras en la experiencia y ampliando los beneficios disponibles en la plataforma.

Durante este período logramos la participación de **222 brókers afiliados**, consolidando una comunidad activa y comprometida. Asimismo, el

número de **usuarios activos ascendió a 384**, reflejando un crecimiento positivo frente a los resultados de 2024 y evidenciando un mayor interés en el programa y en los beneficios que ofrece.

En cuanto al comportamiento dentro de la plataforma, la **tasa de canje alcanzó el 81%**, superando significativamente el desempeño del año anterior y demostrando que los incentivos continúan siendo relevantes y valorados por nuestros aliados. Entre las categorías más demandadas destacaron **artículos para el hogar y tecnología**.

# GERENCIA TÉCNICA

Las áreas técnicas, en su conjunto, al cierre del año 2025, en cumplimiento de su principal objetivo de velar por el resultado técnico de Seguros del Pichincha, ubicaron a nuestra Compañía en el segundo lugar del ranking del mercado de seguros consolidado entre los ramos de vida y generales, alcanzando un resultado técnico por USD38,168,873, que representa el 17% del total del mercado.

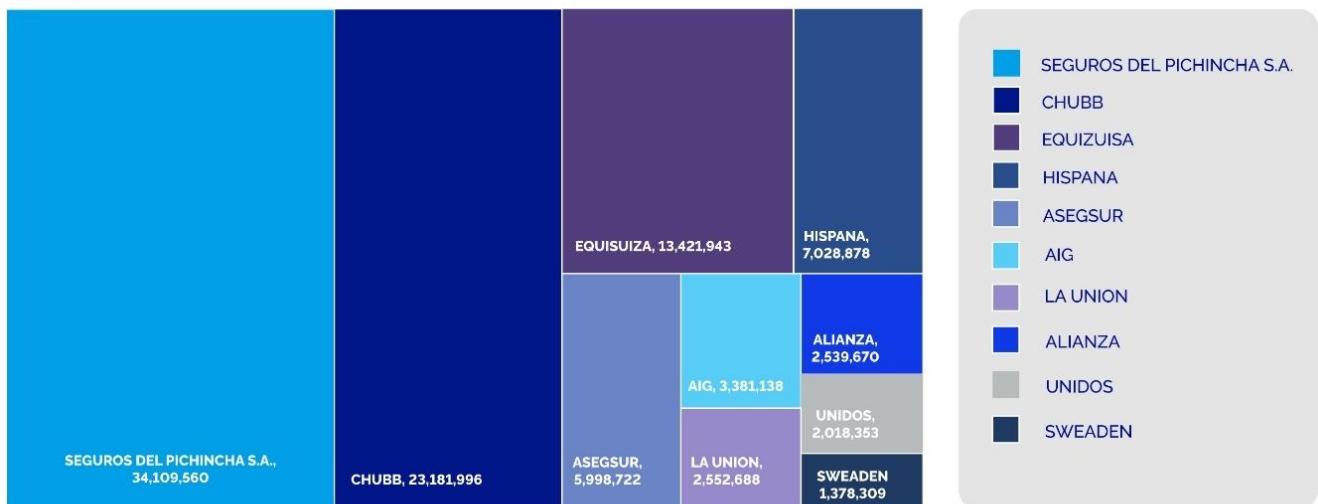
## Principales indicadores técnicos:

INDICADOR	PICHINCHA	TOTAL SISTEMA
Tasa de Utilidad Técnica	15.62%	15.07%
Resultado Técnico / Patrimonio Promedio	50.17%	35.04%
Resultado Técnico / Activo Promedio	15.69%	8.67%

## Área Técnica de Vida

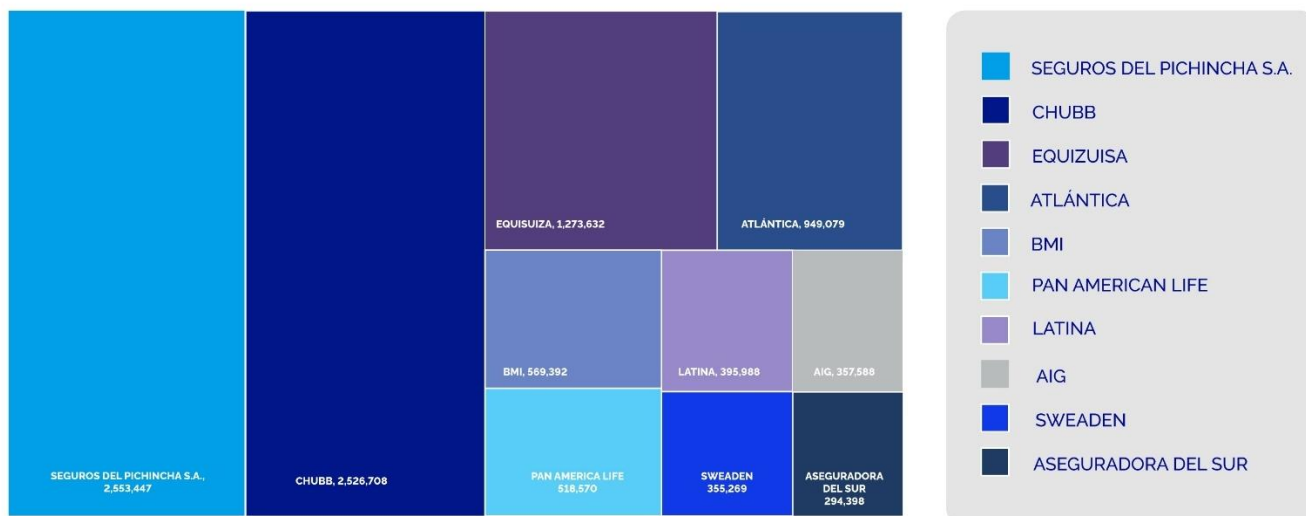
Seguros del Pichincha durante el año 2025, logró consolidarse como la aseguradora con mayor Resultado Técnico en el ramo de Vida Colectiva, alcanzando USD34,109,560 que representó el 35% del total del mercado ecuatoriano entre 21 compañías activas en este ramo.

### Resultado Técnico Vida Colectivo - TOP 10 2025



En lo que respecta al Ramo de Accidentes Personales, Seguros del Pichincha durante el año 2025 logró alcanzar el primer lugar de Resultado Técnico, alcanzando USD2,553,447 que representó el 28% del total del mercado ecuatoriano entre 22 compañías activas en este ramo.

## Resultado Técnico Accidentes Personales - TOP 10 2025



Finalmente, en el ramo de Vida Individual, se alcanzó un Resultado Técnico de USD188,084 que representó el 4% del total del mercado ecuatoriano, entre 11 compañías activas en este ramo.

En la línea de Vida se desarrollaron diversos productos, entre los cuales podemos destacar:

## Área Técnica No Vida

### Innovación con Propósito: Mujeres al 100

En el marco de nuestra misión de brindar soluciones de protección inclusivas y sostenibles, durante este año alcanzamos un hito histórico en el mercado asegurador nacional con el lanzamiento de MUJERES AL 100, el primer producto de Microseguros aprobado en el país desarrollado con un enfoque de género, diseñado específicamente para apoyar a mujeres emprendedoras de zonas suburbanas.

Este producto pionero no solo fortalece nuestro liderazgo técnico —que nos posiciona con el mejor resultado del mercado— sino que redefine nuestra propuesta de valor al permitirnos consolidar nuevas oportunidades de negocio junto con nuestros aliados estratégicos y atraer a nuevos sponsors interesados en generar impacto social real.

La iniciativa refuerza nuestra identidad corporativa como una compañía inclusiva, sostenible y comprometida con la responsabilidad social, impulsando mecanismos de acceso a seguros que reducen brechas y fomentan el desarrollo económico de las mujeres en situación de vulnerabilidad.

La innovación detrás de MUJERES AL 100 recibieron reconocimiento nacional e internacional; en concreto, el producto fue premiado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y por la Junta de Política y Regulación Monetaria (JPRF), distinción que reafirma la solidez de nuestro enfoque técnico y la trascendencia de nuestra apuesta por los microseguros como un mecanismo inclusivo y de impacto social.

Asimismo, este logro convirtió a nuestra compañía en un referente local durante la Conferencia Internacional de Seguros Inclusivos (ICII 2025), celebrada en Quito, donde compartimos nuestra experiencia como un caso destacado de innovación y sostenibilidad en la industria aseguradora.

## Seguridad Económica de Largo Plazo: Rentas Vitalicias

El desarrollo de este producto responde a una necesidad estructural del país, enfocada en el fortalecimiento de instrumentos que promuevan la estabilidad financiera en la etapa de retiro. Al crear un producto que otorga pagos periódicos garantizados durante toda la vida del asegurado, contribuimos a ampliar las opciones de planificación previsional y a reforzar la seguridad económica de las familias ecuatorianas.

Desde la perspectiva técnica, el desarrollo de este producto se apalanca en nuestra fortaleza actuarial, en nuestra gestión prudente de riesgos y en la excelencia operativa que nos han posicionado con el mejor resultado técnico del mercado asegurador de vida. La aprobación por parte del regulador constituye un reconocimiento a la solidez del modelo técnico y financiero presentado, y reafirma la confianza en nuestra capacidad para liderar productos complejos que requieren disciplina actuarial y gestión de inversiones especializada.

## Reaseguros Contratos Vida

En lo que respecta a los contratos de reaseguro para los ramos de vida durante el 2025, se cuenta con la participación de nuevos reaseguradores de primer nivel que se sumaron a los reaseguradores que nos han acompañado históricamente en las diferentes etapas de la empresa y que han sido fundamentales ante eventos catastróficos como terremotos y pandemias en el pasado; el programa de reaseguros de vida fue aprobado por las diferentes instancias de gobierno de la Compañía, garantizando un plan adecuado y alineado al portafolio y estrategia técnica.

## Área Técnica No Vida

En el año 2025, la Gerencia Técnica No Vida desempeñó un papel fundamental fortaleciendo el portafolio de productos de la Compañía, dentro del cumplimiento regulatorio y la gestión de negocios de alta complejidad, aportando al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

En este período, se consolidó la implementación del ramo de Transporte, incorporando nuevas coberturas y lineamientos técnicos que ampliaron la oferta de seguro y se reforzó el soporte técnico a la gestión comercial.

Se obtuvo la aprobación del ramo de Riesgos Especiales por parte de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SCVS), culminando un proceso desarrollado en estricto apego a la normativa vigente.

Esta aprobación permitió que la Compañía ajustara sus cotizaciones a los ramos aprobados y ampliar así la capacidad para asumir riesgos especializados masivos y de mayor complejidad.

El área técnica No Vida lideró la estructuración y emisión de programas de seguros corporativos para clientes estratégicos, asegurando soluciones integrales, técnicamente robustas y alineadas con el perfil de riesgo de cada operación.

Se incrementó la participación de la Compañía en el ramo de Multiriesgo, apalancados en la estrategia asociativa del Coaseguro, demostrando un nivel de conocimiento técnico, una sólida capacidad de coordinación con otras aseguradoras y un liderazgo en la gestión de riesgos complejos; esto contribuyó a fortalecer la posición de la compañía dentro del mercado asegurador ecuatoriano y reasegurador internacional.

Adicional, durante el 2025, se implementó en el sistema operativo el ramo de Todo Riesgo Construcción y Montaje, donde se espera tener una alta penetración en el mercado, otorgando a Brokers pólizas abiertas que reúnen las mejores condiciones para sus clientes que ingresan de manera automática al contrato,

Se generó una prórroga en el contrato proporcional y catastrófico que finalizó el 30 de septiembre de 2025 y se llevó a cabo la negociación de los mismos contratos para la renovación de octubre 2025 a octubre 2026, logrando negociar incrementos del 50% en las capacidades por riesgo y mejorando las condiciones de tasa y límite de cobertura. Asimismo, se incorporaron reaseguradores de primer nivel, fortaleciendo el respaldo técnico y financiero de la compañía. Este proceso aseguró la disponibilidad de un soporte óptimo para la suscripción de riesgos, permitiendo ofrecer condiciones más competitivas y sostenibles en el mercado.

En términos de resultados, durante 2025, el portafolio de No Vida alcanzó una producción de USD 21.6 millones, equivalente al 10% de la producción total de la compañía y representando un crecimiento del 15% respecto al año 2024.

Los resultados técnicos por ramo fueron los siguientes: Multiriesgo: 14,76%; Incendio: 16,61%; Transporte: 44,63%; Responsabilidad Civil: 50,99%; y, Agropecuario: 13,55%. Estos resultados reflejan la gestión técnica sólida, orientada a la sostenibilidad del portafolio y al aseguramiento de prácticas alineadas con los estándares de la industria.

# GERENCIA DE OPERACIONES

## Calidad Operacional

### Implementación de Productos

En el 2025 se llevó a cabo el rediseño del proceso de **Implementación de Productos**, con el objetivo de estandarizar, formalizar y fortalecer el procedimiento corporativo para la creación e implementación de nuevos productos. Esta actualización buscó asegurar una gestión alineada a las metodologías de procesos vigentes, mejorar la claridad de roles y responsabilidades, y habilitar herramientas estandarizadas que respalden la operación y la capacitación transversal.

Como parte del rediseño, se realizó una revisión integral de toda la documentación relacionada con el proceso, en coordinación con las áreas intervinientes. Se ajustaron definiciones, términos, responsabilidades y flujos con el fin de obtener versiones más claras, vigentes y alineadas a la gestión por procesos actualizando los siguientes documentos institucionales:

- a) Política de Creación e Implementación de Productos
- b) SIPOC – Creación e Implementación de Productos
- c) Ficha Operacional
- d) Ficha de Factibilidad
- e) Anexo 1: Flujo del Procedimiento Operacional

Con el fin de asegurar una adopción efectiva del nuevo proceso, se coordinó con Talento Humano la incorporación del contenido de "Creación e Implementación de Productos" dentro del Plan Institucional de Capacitaciones, garantizando su difusión a todas las áreas involucradas.

La iniciativa fortaleció la gobernanza del proceso de implementación de productos, permitiendo:

- a) Disponer de documentación estandarizada, actualizada y alineada a metodologías corporativas.
- b) Clarificar responsabilidades por cada rol implicado.
- c) Mejorar la coordinación interáreas y reducir riesgos operativos.
- d) Facilitar la capacitación masiva y sostenida en el tiempo.
- e) Consolidar un modelo de trabajo más ágil y coherente con los lineamientos institucionales.

Este rediseño contribuye directamente a la eficiencia operativa, la calidad del desarrollo de productos y la sostenibilidad del portafolio comercial.

### SalesForce Fase 3: Flujo Comercial Técnico

En el mes de noviembre fue el lanzamiento de la fase 3 de Salesforce. Esta iniciativa transformó de manera integral el proceso de cotización del ramo Vida, habilitando el primer funnel de ventas para los modelos de negocio Masivo y Tradicional, reforzando la eficiencia comercial y la trazabilidad del proceso.

Durante el proyecto se llevaron a cabo acciones clave que permitieron consolidar una solución robusta y alineada a las necesidades del negocio:

- Participación multidisciplinaria entre áreas comerciales, técnicas, operativas y de TI para perfeccionar el funnel de ventas y asegurar su adopción.
- Desarrollo interno de la solución en Salesforce, adaptada a los flujos y reglas del negocio Vida.
- Mapeo, rediseño y documentación del proceso de cotización, incorporando controles operacionales y estandarizando puntos críticos.
- Automatización de etapas del proceso mediante configuraciones y lógica de Salesforce, reduciendo tiempos y minimizando errores.
- Liberación de la primera versión (Etapas 1) al área Comercial, permitiendo iniciar el uso y validar la operatividad en campo real.
- Lanzamiento oficial del funnel de ventas, habilitando visibilidad completa del ciclo comercial y la gestión de oportunidades.
- Integración con sistemas internos, asegurando coherencia de información para la toma de decisiones.

El proyecto generó beneficios medibles y estratégicos que impulsaron su reconocimiento:

- Reducción significativa de los tiempos de cotización.
- Mayor trazabilidad del proceso comercial desde la solicitud hasta la conversión.
- Estandarización del flujo comercial del ramo Vida para los modelos Masivo y Tradicional.
- Primer funnel de ventas del negocio Vida en Salesforce, facilitando indicadores y seguimientos comerciales.
- Incremento de eficiencia operativa y disminución de retrabajos.

## Detección de Fraudes – Siniestros

Durante el año 2025 se desarrolló el Modelo Integral de Detección de Fraudes en Siniestros, una iniciativa estratégica orientada a fortalecer los controles internos y contribuir al objetivo corporativo de alcanzar la rentabilidad mediante un mejor control del costo del siniestro.

Esta iniciativa nació ante la ausencia de un procedimiento formal de detección de fraudes por limitaciones estructurales y operativas que afectaban la calidad del proceso, destacando:

- Falta de una estructura especializada que integrara la visión de Calidad Operacional.
- Perfiles de ejecutivos orientados a liquidación, sin enfoque analítico.
- Errores operativos por falta de análisis integral.
- Ausencia de capacitación continua en normativa, condicionados y criterios técnicos.
- Escasa difusión interna del uso y aplicación del seguro al momento de evaluar siniestros.

Esta iniciativa generó impactos tangibles y medibles para la organización, destacando:

- Evitó pagos indebidos por \$632K hasta dic de 2025.
- Se institucionalizó un modelo de control robusto, sostenible y alineado a las mejores prácticas.
- Se fortaleció la cultura de análisis técnico y prevención del fraude en todo el proceso de Siniestros.

## Proveedores de Asistencias y Siniestros

En este año se gestionaron las siguientes iniciativas orientadas a fortalecer la eficiencia operativa, optimizar la experiencia del cliente y asegurar un adecuado control de los procesos asociados a proveedores y gestión de siniestros.

- **Implementación de Controles de Proveedores de Asistencias y Siniestros**, asegurando estándares homogéneos de gestión, trazabilidad y cumplimiento en la relación con aliados estratégicos.
- **Calificación e incorporación de nuevos proveedores**, ampliando la red operativa y garantizando niveles adecuados de servicio mediante evaluaciones formales de calidad y desempeño.
- **Despliegue de nuevos servicios para mejorar los tiempos de respuesta**, logrando una reducción significativa en el proceso de ajuste de siniestros No Vida Pymes, pasando de 20 días a solo 3 días, contribuyendo a una atención más ágil y eficiente para los asegurados.
- **Fortalecimiento del proceso de liquidación de siniestros en ramos No Vida**, mediante la incorporación de un recurso externo especializado, lo que ha permitido mejorar la capacidad operativa y la calidad del dictamen técnico.

En conjunto, estas acciones han permitido robustecer el control interno, optimizar la operación y elevar los estándares de servicio en la gestión de siniestros.

## Proyecto de Optimización Contac Center

Durante el 2025 con la externalización del Contac Center se pusieron en producción 2 proyectos para optimizar recursos y enfocar esfuerzos en la experiencia del cliente:

- a. **Identificación IVR:** Implementación de la identificación del cliente por medio de la cédula en el IVR en los contactos telefónicos y por WhatsApp, permitiendo la identificación y visualización del cliente en el CRM inmediatamente ingresa la comunicación al asesor.
- b. **Cancelación en línea:** Implementación de la carta de cancelación mediante firma delegada, con el objetivo de optimizar el tiempo de solución en los casos de retención no efectiva, permitiendo generar una experiencia positiva en la terminación de la relación comercial.

## Emisiones

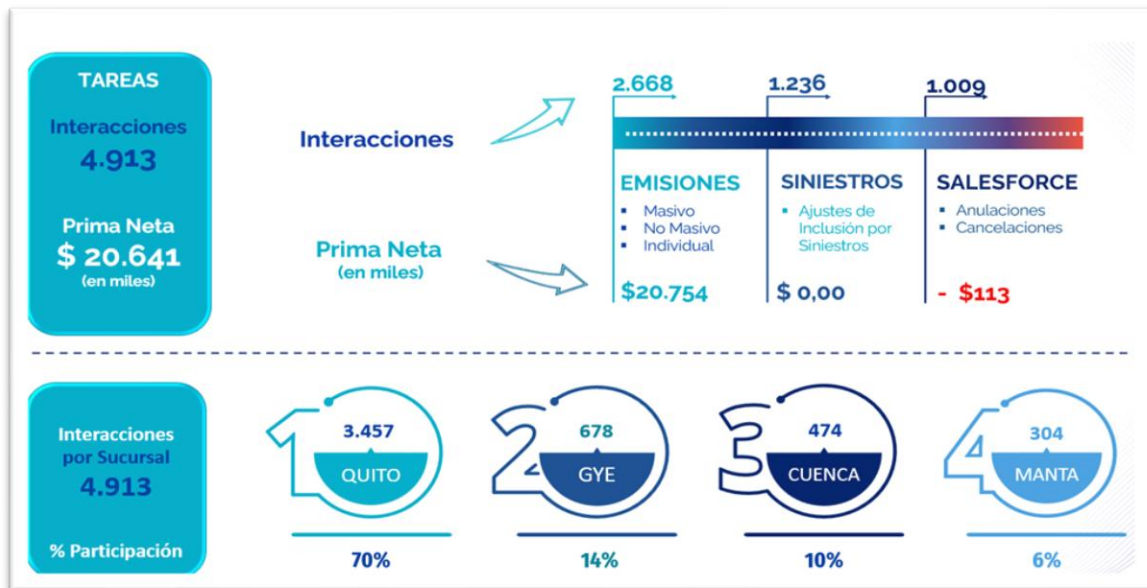
El área de emisiones tiene un total 17 ejecutivos para el proceso de emisión a nivel nacional, los cuales se distribuyen de la siguiente manera:

- **Emisores Puros.** Un total de 13 Ejecutivos que procesan transacciones de los canales masivo y tradicional, quienes reciben la orden de emisión del área de Emisiones Front.
- **Emisores Mixtos.** Un total de 4 Ejecutivos que procesan transacciones del canal individual, y que por la naturaleza del negocio y procesos operativos con los bróker y sponsors requiere un contacto directo para validación y emisión.

## Indicadores

El seguimiento de las tareas y producción se presenta mediante un reporte que consolida los principales resultados operativos del periodo, basado en los siguientes componentes:

- Volumen total de tareas (interacciones) y prima neta generada.
- Distribución de tareas por tipo de gestión.
- Participación por sucursal a nivel nacional.



DETALLE	2023	2024	2023-2024 Crecimiento/ Decrecimiento	2025	2024-2025 Crecimiento/ Decrecimiento
Personal Operativo	12	16	▲ 4	17	▲ 1
Total Tareas	21,397	30,309	▲ 142%	38,571	▲ 127%
Capacidad de Producción (incluido gestión reprocesos)	26,450	37,373	▲ 141%	53,226	▲ 142%
SLA 72 horas	93%	98%	▲ 105%	99%	▲ 101%
Productividad	sin infomación	1.13	▲ 100%	1.15	▲ 102%
Reprocesos	6%	2%	▲ -67%	2%	▲ 0%

Los indicadores reflejan una evolución operativa claramente positiva, reflejada en un aumento sostenido del personal, un crecimiento significativo en las tareas gestionadas y en la capacidad de producción, una mejora constante del SLA que pasa de 93% al 99%, con un incremento progresivo de la productividad y una reducción marcada de reprocesos, consolidando así un desempeño más eficiente, robusto y orientado a la calidad del servicio.

## Cobranzas

El departamento de Cobranzas ha mostrado una evolución transversal en el año 2025, fortaleciendo tanto la eficiencia operativa como la calidad del servicio brindado a las áreas relacionadas dentro de la compañía. Esto incluye la atención oportuna de requerimientos provenientes de sponsors, brókers y demás unidades internas.

El departamento de Cobranzas se estructura sobre cuatro macroprocesos principales:



**GESTIÓN DE CARTERA Y APLICACIÓN DE PAGO.**

- Gestión a Corredores, Sponsor y clientes uno a uno
- Aplicaciones en lote o uno a uno.



**DÉBITOS DE CTA. BANCARIA Y TARJETAS DE CRÉDITO.**

- Canal Diners
- Banca Seguros
- Interbancarias



**PAGO DE COMISIONES/BROKERS**

- Envío de preliquidación
- Recepción de facturas
- Gestión de la provisión de comisión



**PAGO DE USO DE CANAL/ SPONSOR**

- Envío de preliquidación
- Recepción de facturas
- Gestión de la provisión de uso de

Con los procesos establecidos, el departamento de Cobranzas trabajó orientado al cumplimiento de resultados en el año 2025, buscando garantizar la operación bajo los siguientes objetivos:

***Optimizar la Recuperación de Cartera***

- Se aseguró una gestión eficiente y oportuna que permita mantener niveles saludables de morosidad, fortaleciendo la liquidez de la compañía.
- Se redujo la morosidad en los tramos de 30, 60 y 90 días, en varios negocios.
- Se implementó estrategias preventivas con corredores, sponsors y clientes clave.

***Garantizar la Aplicación Oportuna y Exacta de los Pagos***

- Se aseguró que cada pago individual, masivo, empresarial sea imputado correctamente para evitar inconsistencias y reclamos.
- Se cumplió con el SLA de aplicación de pagos.
- Se redujeron las diferencias contables y conciliaciones pendientes.
- Se aplicó en casi en su totalidad las partidas conciliatorias.

***Fortalecer y Diversificar los Canales de Recaudación***

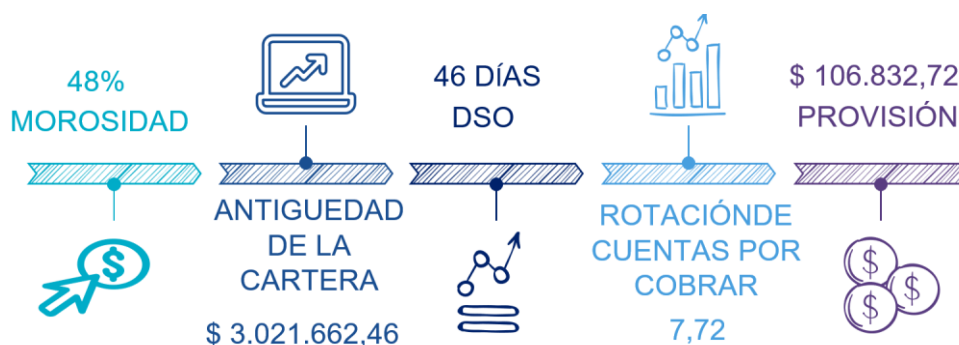
- Se aumentó la disponibilidad de medios de pago para mejorar la experiencia del cliente y facilitar la gestión de cobranza.
- Se incrementó la participación del débito automático como canal principal de recaudación.
- Se optimizaron los procesos de recaudación interbancaria y banca seguros para garantizar mayor eficiencia.

***Gestionar Eficientemente los Pagos a Brókers y Sponsors***

- Se cumplieron los plazos de generación y envío de preliquidaciones.
- Se redujeron los tiempos de validación de facturas, mejorando la eficiencia del proceso, para generar posterior el pago de estos valores,
- Se mejoró la trazabilidad y el control en las provisiones, fortaleciendo la transparencia y exactitud de la información.

## Indicadores

Dentro de los indicadores transversales de gestión de cobranzas en el 2025, se destacan:



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

Indicadores de Recuperación	Métricas de desempeño que permiten evaluar el nivel de recaudación alcanzado por periodo, cartera y segmento
Comportamiento de la Mora	Análisis del movimiento de la cartera vencida, identificación de variaciones relevantes y tendencias por antigüedad.
Efectividad de la Gestión Operativa	Resultados de las acciones ejecutadas por los distintos canales de cobranza.
Casos Críticos y Alertas	Identificación de cuentas de alto riesgo, desviaciones relevantes y acciones de mitigación propuestas
Ejecución vs. Objetivos del Mes	Comparación entre metas establecidas y resultados obtenidos, con su respectivo análisis de brechas.
Recomendaciones y Planes de Acción	Acciones correctivas o preventivas propuestas para optimizar la gestión en el siguiente ciclo.

En el año 2025 se generó una recaudación de \$ 295 millones aproximadamente, cerrando al mes de diciembre con una cartera pendiente de recaudación de \$6.296.065,82, de los cuales \$ 3.021.662,46 se encuentran en estado de vencido.

## Evolución Cartera vs. Producción

En síntesis, se logró cumplir de manera efectiva con el objetivo estratégico orientado a mejorar la calidad del servicio brindado tanto a clientes internos como externos. Este resultado reflejó el compromiso y enfoque del equipo, que trabajó alineado al logro y al cumplimiento de cada uno de los objetivos definidos para el periodo.

Asimismo, se cumplió de forma consistente con los SLA establecidos para los procesos del departamento de Cobranzas, asegurando tiempos de respuesta oportunos, una gestión precisa y una coordinación eficiente con las áreas relacionadas. Este desempeño permitió fortalecer la operación, sostener la continuidad del servicio y aportar al adecuado funcionamiento del ciclo financiero de la compañía.

● PRODUCCIÓN
 ● CARTERA COBRADA
 ● CARTERA POR VENCER
 ● CARTERA VENCIDA



## Siniestros

Durante el año 2025, el Área de Siniestros mantuvo su enfoque estratégico en asegurar la continuidad del servicio para los productos de los ramos de Vida y No Vida, fortaleciendo a la vez los procesos internos de análisis y autogestión. Con este propósito, se ejecutaron acciones orientadas a mejorar la eficiencia operativa, optimizar la experiencia del cliente y robustecer los mecanismos de control y respuesta:

- **Fortalecimiento técnico del equipo:** Se instauraron foros mensuales de capacitación técnica, legal y operativa, logrando elevar el perfil del rol de liquidador hacia un enfoque analítico más especializado.
- **Mejora en la coordinación operativa:** Se implementó un comité operativo diario de 30 minutos para organizar tareas, revisar prioridades y asegurar un flujo eficiente de casos en proceso.
- **Reporte de pólizas con textos incorrectos:** Se desarrolló una matriz de observaciones de pólizas con ambigüedades, estableciendo un comité mensual con el área técnica y reporte al área comercial para efectuar los ajustes necesarios.
- **Acompañamiento en renovaciones estratégicas:** Se participó activamente en la revisión de documentos de siniestros para cuentas clave, asegurando claridad y continuidad en los pagos sin demoras.
- **Evolución de la relación con el área legal:** Se implementó un plan de trabajo que permitió pasar de consultas operativas a un acompañamiento de tipo táctico, preventivo y estratégico.
- **Alineación con el equipo comercial y brókeres:** Se realizó acompañamiento directo para identificar oportunidades de mejora en el proceso, brindar soporte técnico y aclaraciones de los siniestros negados ante sponsors y brókeres.
- **Estandarización de criterios de reservas:** Se elaboraron políticas formales para la apertura de reservas de siniestros en los ramos de vida, accidentes personales e incendio, aportando mayor consistencia técnica.
- **Solicitud de firma de finiquito:** Se implementó una mejora en el sistema que permite notificar a través de WhatsApp, a los beneficiarios registrados como personas naturales sobre la solicitud de

firma de finiquito. Esta actualización agiliza el proceso de comunicación, permitiendo obtener las firmas con mayor rapidez y, en consecuencia, realizar los pagos en un menor tiempo.

Con el objetivo de asegurar un control oportuno, preventivo y estratégico del costo de siniestros, se implementaron las siguientes acciones clave:

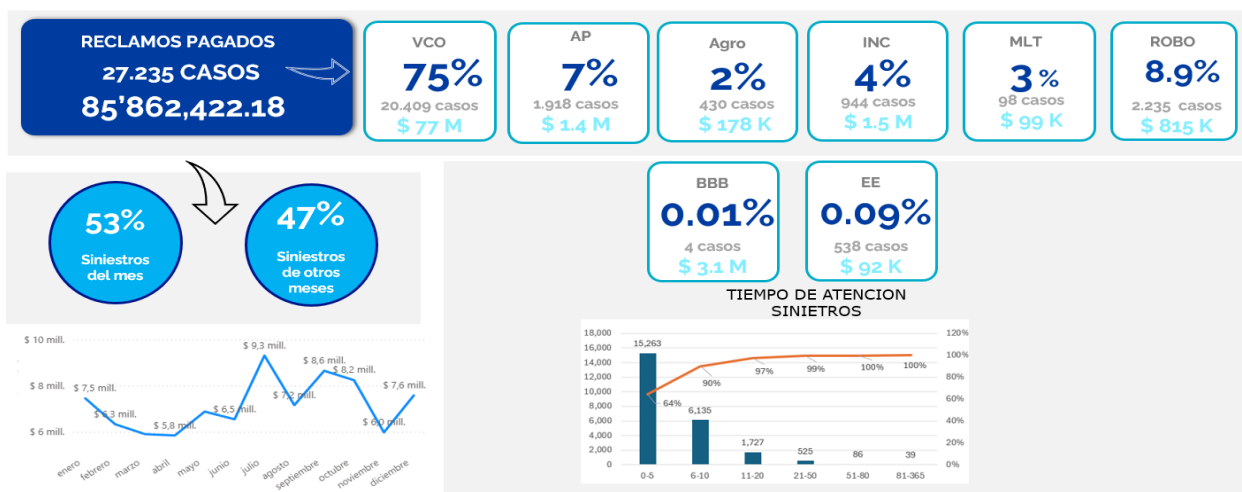
- **Proyección mensual de cierres:** Se estableció un comité mensual de proyección que permite monitorear el comportamiento de los siniestros durante el mes, anticipar desviaciones y tomar decisiones correctivas a tiempo.
- **Gestión y control de reclamos administrativos:** Se implementó un mecanismo de control que permitió identificar alertas tempranas relacionadas con negativas de cobertura en enfermedades catastróficas. A partir de ello, el área técnica ejecutó los ajustes necesarios sobre las exclusiones del anexo correspondiente.
- **Depuración y ajuste del inventario de reservas:** Se desplegó un plan de acción integral enfocado en la depuración, control y ajuste del inventario de reservas, fortaleciendo la precisión técnica y la transparencia financiera del costo de siniestros.

## Indicadores

El seguimiento de la gestión de siniestros cuenta con un reporte mensual el cual se estructura con base a los siguientes componentes:

- Gestión de Siniestros Pagados y su volumen por Ramo durante el año 2025.

### Indicadores Siniestros Diciembre 2025


**Seguros del Pichincha**  
Una familia para la familia


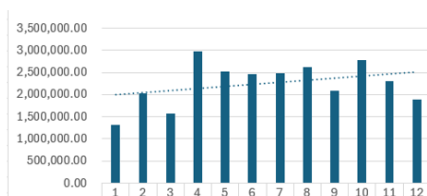
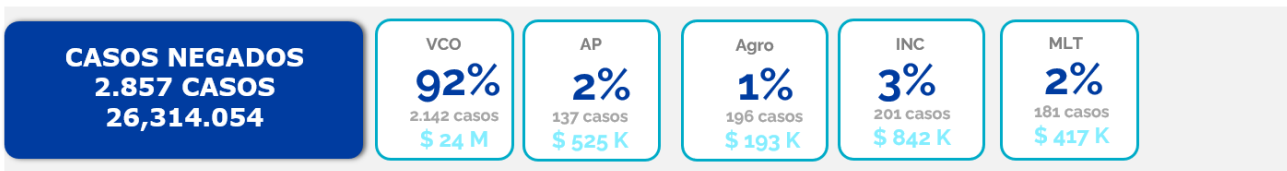
- Gestión de Reservas por estado del proceso y ramo.

## Indicadores Reservas

A DICIEMBRE 2025



- Gestión de Negativas por ramo.



### Cifras

Cumpliendo con nuestra misión, en el año 2025 brindamos tranquilidad a nuestros clientes cuando más lo necesitaron, generando un total de siniestros pagados 27.235 por un valor de USD. 85,862.422.18 en pagos de estas coberturas:

- **Asegurados Vivos:** 5.411 siniestros por un valor de USD. 17,501,667.870 pagos
- **Asegurados Fallecidos:** 10.290 siniestros por un valor de USD 59,700,615.57 pagos en coberturas que beneficiaron a las familias (herederos de los asegurados).
- **Otras coberturas:** 11.534 siniestros por USD 8,660,138.91

## Servicio y Experiencia al Cliente

### Gestión Contac Center

Durante el 2025, se mantuvieron los canales de atención para nuestros clientes en atención los 7 días de la semana durante las 24 horas, llegando a recibir más de 143.000 interacciones, atendiendo a más de 100.000 clientes únicos; el canal telefónico es el que mantiene mayor participación con el 47.14%.



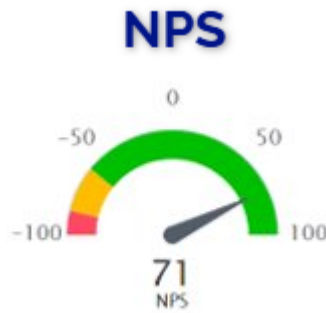
Los principales requerimientos receptados por parte de nuestros clientes fueron:



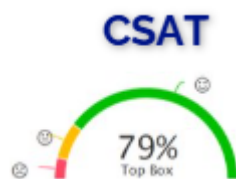
### Gestión de Experiencia al Cliente

Durante el 2025 se planteó el objetivo de cumplimiento del indicador de recomendación (NPS) de 70 puntos, para lo cual se mantuvo la medición de voz del cliente a través de encuestas transaccionales en función de los puntos de contacto que se genera dentro del Journey del Cliente (Compra/Atención al cliente/Asistencias / Sinistros). Los indicadores de experiencia del Cliente que se cerraron a diciembre 2025 fueron:

### Índice de Recomendación



### Índice de Satisfacción

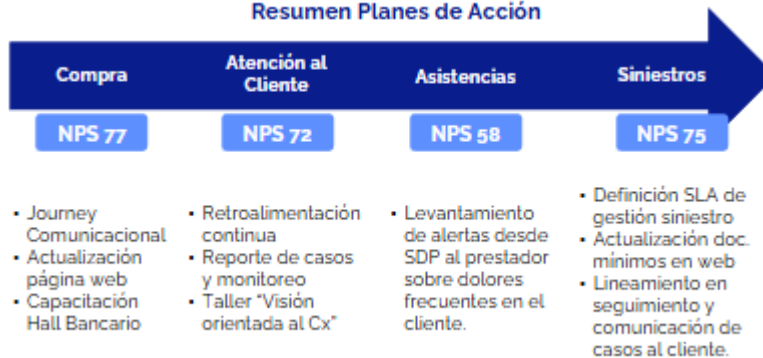


### Indicador de Esfuerzo



Durante la medición se gestionó reuniones mensuales con los dueños de cada proceso en el touch point medido, en estos espacios se generó la exposición de resultados mensuales y el planteamiento de planes de acción para mejora de la experiencia del cliente; el seguimiento de los planes de acción permitió generar un evolutivo de los indicadores sin picos fuertes de variación y alcanzar la meta anual.

### Resumen Planes de Acción



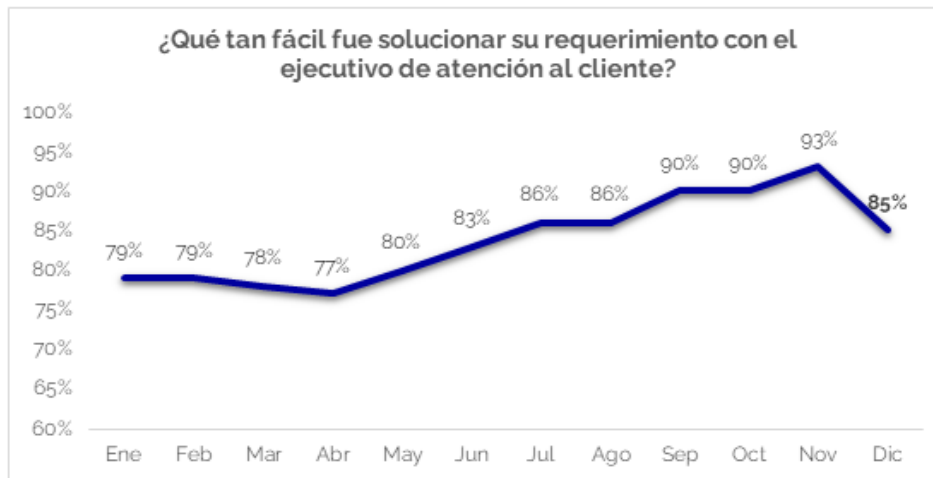
**NPS (%Promotores / %Detractores)**



**CSAT %Top 2 BOX (Muy satisfecho + satisfecho)**



### CES% Top 2 BOX (Muy Fácil + Fácil)

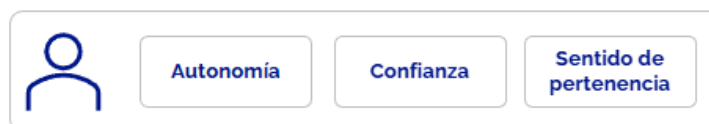


En resumen, se consiguió cumplir con el objetivo estratégico enfocado en la experiencia del cliente, y superar en 1 punto la meta del indicador para el 2025, sin embargo, para el 2026 implementarán planes de acción específicos y sostenidos enfocados en el touch point de asistencias, con el fin de fortalecer la experiencia del cliente y asegurar una mejora continua en este punto crítico del servicio.

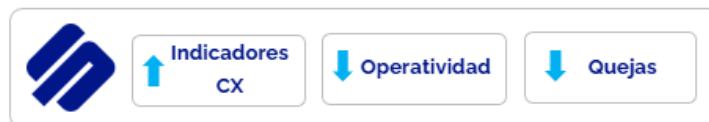
### Comunidad de WhatsApp

En este 2025 se generó el concepto de la comunidad de WhatsApp con el propósito de promover la cultura del seguro y construir una relación cercana con nuestros clientes y aliados estratégicos mediante un entorno digital, basándose en los pilares de cercanía, educación y servicio. Este proyecto busca tener una comunidad multipropósito con la premisa de que un cliente bien informado, es un cliente empoderado.

Un cliente bien informado, es un **cliente empoderado**.



Se traduce en:

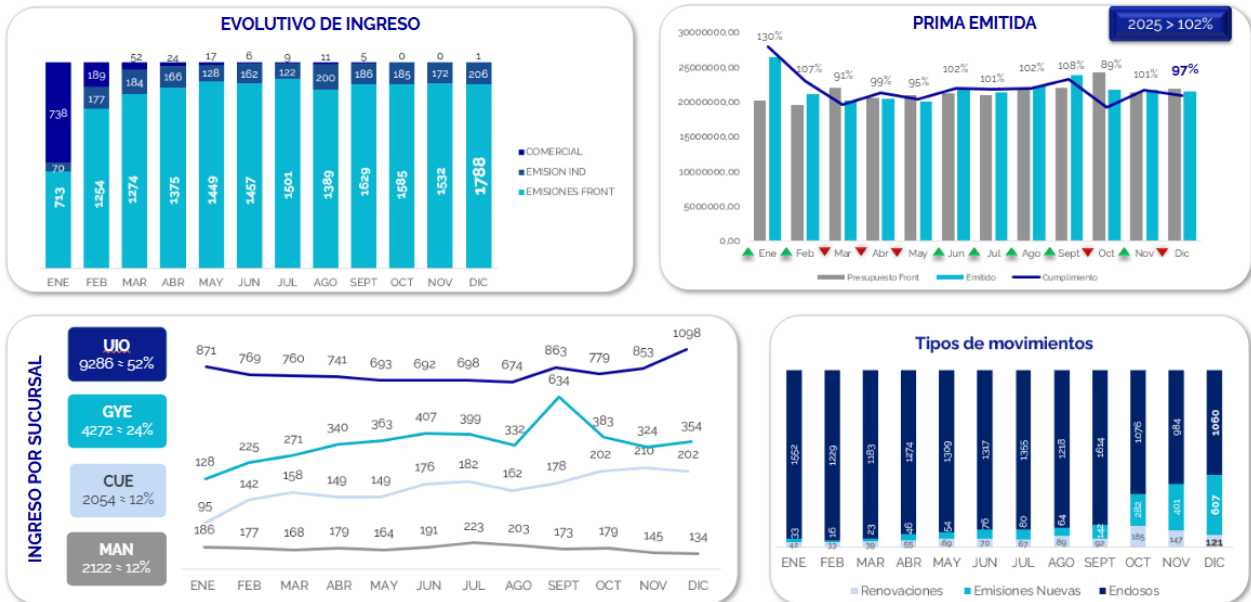


Adicional se busca entregar al cliente el concepto de experiencia basado en un círculo seguro donde conectamos para estar cerca de cada cliente entrelazando: identidad de marca; transmisión de información; y, apoyo continuo.

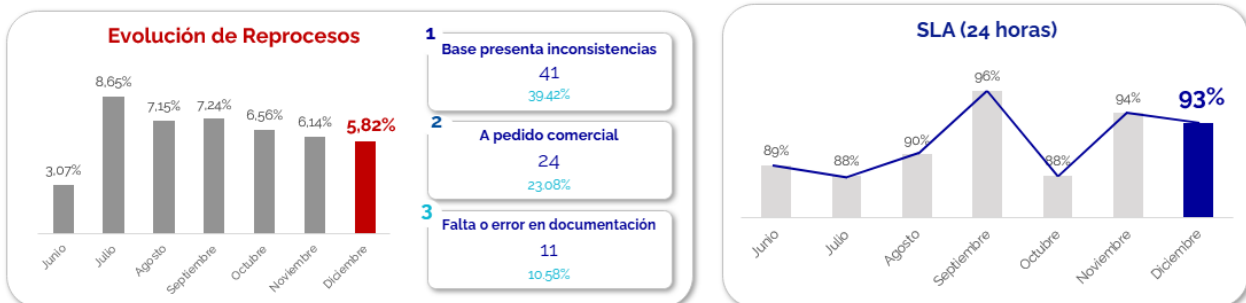
### Mesa de Servicio: Emisión Front

En este 2025 se implementó el equipo de Emisiones front a nivel nacional donde el objetivo de constituirse como el filtro de validación de ingreso de tareas para emisión en calidad de información, recepción de

documentos y cumplimiento de políticas del negocio. A continuación, los indicadores levantados de su gestión:



Adicional con la implementación se logró disminuir los errores para el paso a emisión y adicional cumplir un SLA al 93% del ingreso de tareas en 24 horas.



## Estrategia Digital – Cotizadores con emisión directa

### Cotizador Mujeres al 100

Se diseñó e implementó el cotizador para el producto Mujeres al 100, concebido como proyecto base para el desarrollo de futuros cotizadores. Este enfoque permitió generalizar el flujo de emisión y construir un conjunto de microfront ends reutilizables, capaces de adaptarse a distintos productos sin necesidad de rediseñar toda la solución.

El objetivo principal fue habilitar una emisión 100% en línea, optimizando la experiencia del bróker/sponsor y cliente final para que sea ágil, intuitiva y completamente digital.

El proceso inicia con la recopilación automática de información del cliente, mediante una integración con el Banco de Loja. Posteriormente, se conecta con el aplicativo BSOFT para realizar validaciones en listas

de control. El flujo contempla además la aceptación del seguro y del débito bancario, proceso que se ejecuta mediante firma electrónica certificada en Evicertia.

Finalmente, el cliente recibe su certificado firmado, junto con una bienvenida automática a la comunidad de WhatsApp, completando un recorrido totalmente digital que garantiza integridad, trazabilidad y confiabilidad de la información.

## Cotizador Genérico Configurable

A partir de la experiencia y los aprendizajes obtenidos con el cotizador de Mujeres al 100, se diseñó una solución de cotización general y totalmente configurable, orientada a soportar productos de los ramos Vida, AP y Hogar. Esta arquitectura propone un modelo modular y adaptable, basado en microfront ends reutilizables y un flujo transversal, capaz de ajustarse a las particularidades de cada producto sin requerir desarrollos específicos desde cero.

El objetivo estratégico es reducir la dependencia de proveedores externos y acelerar la habilitación de nuevos productos, de manera que su configuración pueda gestionarse directamente desde el negocio, sin procesos largos de desarrollo e implementación.

Dentro del nuevo diseño, la integración para la obtención y validación de datos ya no se realiza con el Banco de Loja, sino con el MDM, garantizando información centralizada, confiable y consistente en todas las etapas del flujo.

Aunque la solución se encuentra completamente diseñada, su implementación está pendiente, convirtiéndose en un habilitador clave para escalar la oferta digital, estandarizar procesos y potenciar la velocidad de lanzamiento de nuevos productos en múltiples líneas de negocio.

## Integración Servicio de Emisión y Endosos – Contacto directo con Bróker

Durante el 2025, se incorporó el servicio de emisión, utilizado inicialmente por el cotizador de Mujeres al 100 y diseñado para ser consumido también por el cotizador genérico. Esta capacidad convierte al servicio en un componente transversal y escalable, con el potencial de ser expuesto a Brókers para su uso en sus propias plataformas, ampliando el ecosistema digital y acelerando la distribución. Si bien aún no ha sido implementado con otros Brókers, su adopción en este producto demuestra su viabilidad y reutilización inmediata para ramos específicos.

## Reducción de carga operativa (Automatizaciones)

Se desarrolló un archivo automatizado que reduce en aproximadamente un 90% la carga operativa del Área de Emisión en la elaboración de la documentación PLA. Esta optimización permite agilizar los tiempos de respuesta, disminuir errores manuales y fortalecer la eficiencia general del proceso.

Se realizó el levantamiento del proceso actual de refacturación de productos masivos, identificado como uno de los flujos con mayor carga operativa dentro de la organización. A partir de este análisis, se diseñó una solución orientada a su automatización, repartida en varias fases, actualmente se encuentra en desarrollo la fase 1. Este proyecto busca reducir significativamente la intervención manual, mejorar la eficiencia operativa y asegurar una mayor trazabilidad en la gestión.

## Mejoras Portal y BPM de siniestros

Se desarrolló el diseño de un nuevo flujo integral de gestión de siniestros dentro del sistema BPM, orientado a optimizar la experiencia del usuario y garantizar una operación más eficiente. Este nuevo flujo se encuentra concebido para integrarse directamente con el portal transaccional, permitiendo una tramitación más ágil y transparente.

Adicionalmente, la reformulación propuesta considera una solución unificada y escalable, aplicable tanto para los ramos de Vida como para No Vida, asegurando consistencia operativa y facilitando su futura evolución.

## Portal de Estados de Cuenta y Liquidación de Comisiones

Se completó el diseño del portal destinado a disponibilizar información de producción para los brókers, quedando listo para iniciar su desarrollo. Sin embargo, con el objetivo de brindar una respuesta oportuna mientras la solución entra en producción, se implementó un mecanismo transitorio basado en un archivo automatizado que consolida y devuelve la información requerida.

Dicho archivo se genera diariamente a día caído y se publica en un SFTP para consumo directo del bróker, permitiéndole visualizar en su propio portal la data de producción necesaria para el análisis de sus comisiones. Esta solución temporal reduce significativamente la operatividad manual y asegura continuidad en la entrega de información crítica hasta la implementación definitiva del portal.

## Mejoras en BPM de Emisiones

Se realizó el rediseño del flujo de emisiones en el sistema BPM, orientado a optimizar la eficiencia operativa y mejorar la experiencia de los usuarios internos y externos. Como parte de esta iniciativa, se definió la arquitectura de un nuevo portal front para la solicitud de emisión de diversos endosos, destinado a brókers, sponsors y comerciales.

Esta solución permitirá reducir significativamente la dependencia del correo electrónico, incrementando la trazabilidad y el control sobre cada solicitud, además de habilitar la medición precisa de los SLA y otros indicadores clave de gestión.

## Botones de Pago

Se culminó el diseño integral de la solución que permitirá gestionar pagos a través de un enlace de pago, asegurando una experiencia más ágil y segura para los usuarios y fortaleciendo los procesos de cobranza de la organización. El diseño contempla la arquitectura funcional y técnica, los flujos de interacción, los mecanismos de validación y seguridad, así como las integraciones necesarias con los sistemas internos y los proveedores de servicios de pago.

Con esta fase concluida, el proyecto se encuentra listo para avanzar a su etapa de construcción. El desarrollo del módulo está programado para iniciar en el año 2026, constituyendo el siguiente hito clave para habilitar esta nueva capacidad digital dentro de la operación.

## GERENCIA ADMINISTRATIVA

# FINANCIERA

### Planificación Financiera

Durante el 2025, FP&A se posicionó como un área que conecta el plan estratégico con la realidad financiera y operativa, asegurando coherencia entre los objetivos corporativos y las decisiones del día a día. A través del análisis riguroso de datos y la construcción de modelos prospectivos, aportó una visión integral que facilita identificar oportunidades, riesgos y eficiencias.

Lejos de limitarse a la elaboración de presupuestos o reportes, hoy este equipo se consolida como un socio estratégico del negocio, capaz de anticipar escenarios, asesorar a la dirección y asegurar la alineación entre estrategia, operación y resultados; incluyendo procesos integrados, capacidades analíticas, modelos de datos robustos y una organización que fomenta la cultura de decisiones basadas en información.

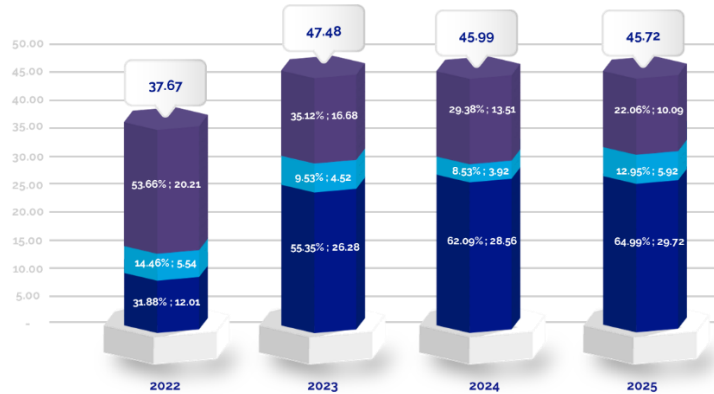
Durante el 2025, se automatizó el reporte de PYG; generando un ahorro significativo de tiempo, mejorando la productividad del equipo. Además, permite tener un enfoque en analizar e interpretar resultados, generar informes desagregados y tomar decisiones de manera más rápida, confiable y oportuna.

SEGUROS DEL PICHINCHA ESTADO DE RESULTADOS					
CUENTAS	ACUMULADO		MES	DICIEMBRE	% 24-25
	REAL	PPTO	VAR	%Cumpl	
PRIMAS BRUTAS	272,926	271,170	1,756	101%	7%
<b>PRIMAS NETAS</b>	<b>263,555</b>	<b>259,157</b>	<b>4,398</b>	<b>102%</b>	<b>12%</b>
(-) Constitución RRC	(7,352)	(2,790)	(4,562)	263%	67%
<b>PRIMAS DEVENGADAS</b>	<b>244,057</b>	<b>244,187</b>	<b>(130)</b>	<b>100%</b>	<b>11%</b>
(-) Costos de Siniestros	(74,586)	(79,665)	5,068	94%	5%
(-) NETO COMISIONES	(123,756)	(119,992)	(3,764)	103%	17%
<b>RESULTADO TÉCNICO</b>	<b>45,935</b>	<b>44,886</b>	<b>1,049</b>	<b>102%</b>	<b>0%</b>
INGRESOS FINANCIEROS	12,861	10,662	2,200	121%	28%
(-) Gastos Administrativos	(19,666)	(22,217)	2,551	89%	2%
(-) Provisiones y Otros Imp.	(6,419)	(6,247)	(172)	103%	16%
<b>EBIT</b>	<b>32,711</b>	<b>27,084</b>	<b>5,627</b>	<b>121%</b>	<b>5%</b>
(-) Participación Trabajadores	(4,907)	(4,063)	(844)	121%	5%
(-) Impuesto a la Renta	(4,327)	(3,886)	(441)	111%	-2%
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>23,478</b>	<b>19,135</b>	<b>4,343</b>	<b>123%</b>	<b>6%</b>

Como buena práctica se generaron proyecciones mensuales, donde se han podido identificar y monitorear las desviaciones importantes llegando a una precisión de proyección del 93%. Además, nos ha permitido entregar cifras preliminares de cierre durante los primeros tres días hábiles del periodo.

Adicional, se realizó un análisis integral del resultado técnico, abierto por unidad de negocio, sucursal, riesgo y demás variables que permiten visualizar la rentabilidad del negocio.

### RT (MILLONES \$)



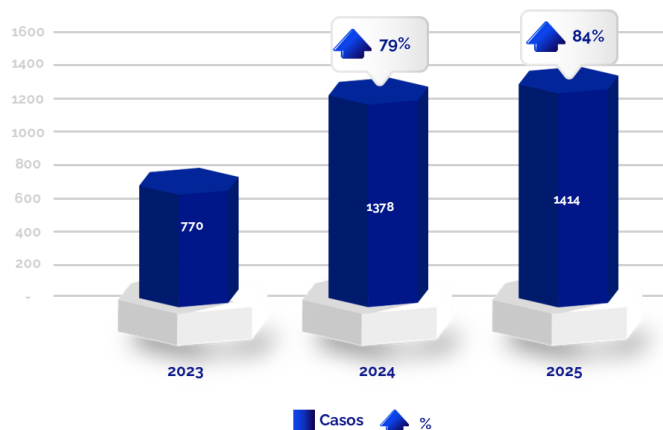
Por otro lado, durante el 2025 se logró automatizar la información proveniente de los libros de producción en formato Adaptive para la realización de presupuesto, garantizando que la información sea completa a nivel de póliza y correcta según reglas comerciales revisadas y validadas

Mensualmente generamos dos boletines financieros, el Boletín de Cifras de Mercado, y el Resultado Técnico desglosado por Agencia, Agrupación (Grupo y No Grupo), Ramo y Sucursales para medir el cumplimiento frente a presupuesto por Prima Devengada; ello como insumo para la toma de decisiones estratégicas.

### Compras

El equipo de compras administra y ejecuta el proceso como aliado para el control del gasto. Durante el año 2025, la gestión del área se enfocó en brindar acompañamiento al cliente interno para asegurar el cumplimiento de la política institucional. El proceso, vigente desde abril de 2023, ha mostrado una evolución significativa, alcanzando un crecimiento en casos del 84%. En 2025 se atendieron 1.414 solicitudes de compra y se obtuvieron ahorros por negociación equivalentes a USD \$262K.

### Gestión Casos de Compra



Al cierre del periodo 2025, el 100% de pagos administrativos estuvieron vinculados a casos de compra, lo que permitió contar con una trazabilidad completa de los bienes y servicios adquiridos. Adicionalmente, la plataforma dispuesta para el efecto posibilita verificar que cada bien o servicio haya sido recibido a satisfacción, fortaleciendo el control y la transparencia del proceso.

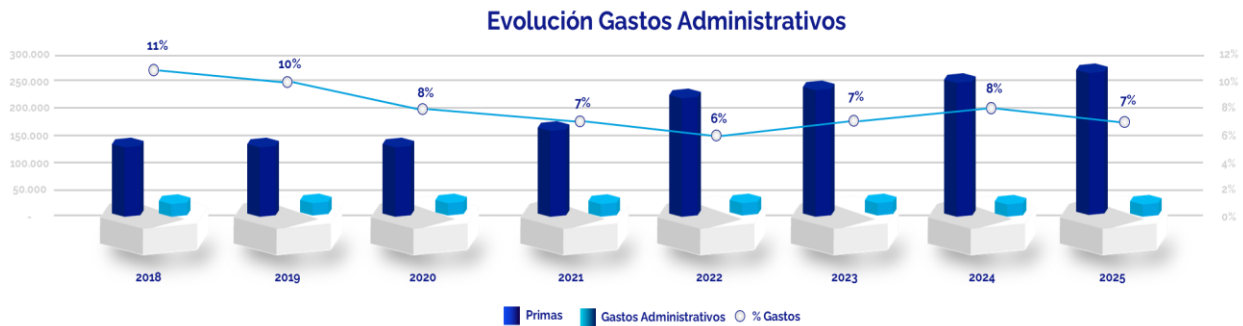
## Control del Gasto

Durante 2025, el enfoque principal fue fortalecer el control del gasto, incluyendo una visión detallada del presupuesto por sucursal; esto permitió que todas las áreas de la compañía cuenten con información más precisa sobre la ejecución presupuestaria y la eficiencia en el manejo del gasto.

Se actualizó el flujo de pagos en BPM, incorporando la identificación por detalle de presupuesto. Esta mejora facilitó el monitoreo y seguimiento por parte del equipo de Planificación Financiera.

Asimismo, se mantuvo una comunicación continua con las diferentes Gerencias mediante reportes mensuales de resultados y nivel de cumplimiento presupuestario, permitiendo informar oportunamente sobre las variaciones respecto al presupuesto aprobado. Para reforzar esta gestión, se implementó como estrategia la apertura de información por cada línea de detalle de presupuesto, lo que brindó a las Gerencias una visión más granular y la posibilidad de tomar acciones correctivas de manera oportuna.

Como resultado del monitoreo y control del gasto, se alcanzó una eficiencia frente al presupuesto (sin incluir proyecto Core) del 9%; lo que permitió asumir inversiones adicionales resultando en un ahorro total de \$219k. (2%) sobre presupuesto.

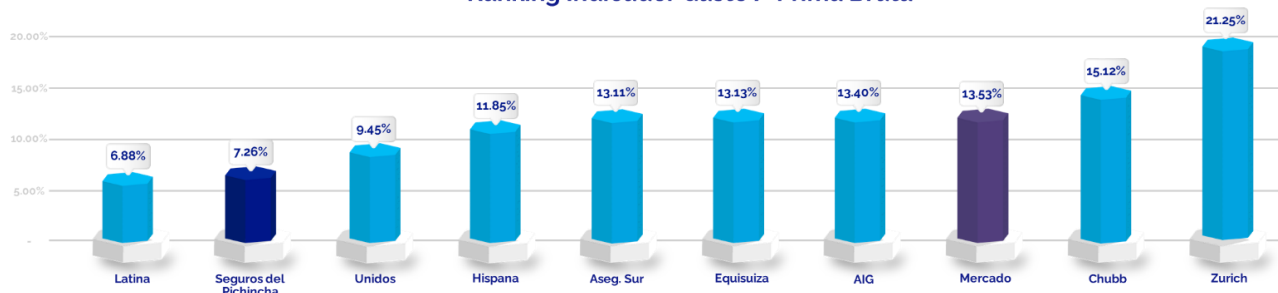


Cuentas (Cifras en miles)	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Primas	137,367	140,310	142,309	160,900	217,526	236,070	256,204	272,926
Gastos Administrativos	14,451	13,778	11,637	10,572	13,648	16,667	19,320	19,666
%Gastos	11%	10%	8%	7%	6%	7%	8%	7%
% ▲▼ Gasto		-0.70%	-1.64%	-1.61%	-0.30%	0.79%	0.48%	-0.34%



El resultado de la gestión posiciona a la compañía dentro del ranking del mercado, con un indicador de 7,26%, aproximadamente 6 puntos porcentuales por debajo del promedio del sector.

#### Ranking Indicador Gasto / Prima Bruta



## Inversiones

Al cierre de 2025, el portafolio de inversiones financieras alcanzó un monto de USD167 millones, lo que representa un incremento del 27% (USD 36 millones) frente al año anterior. Adicionalmente, la compañía mantiene inversiones en bienes raíces por un valor de USD 14,2 millones, las cuales complementan la estrategia global de diversificación del portafolio.

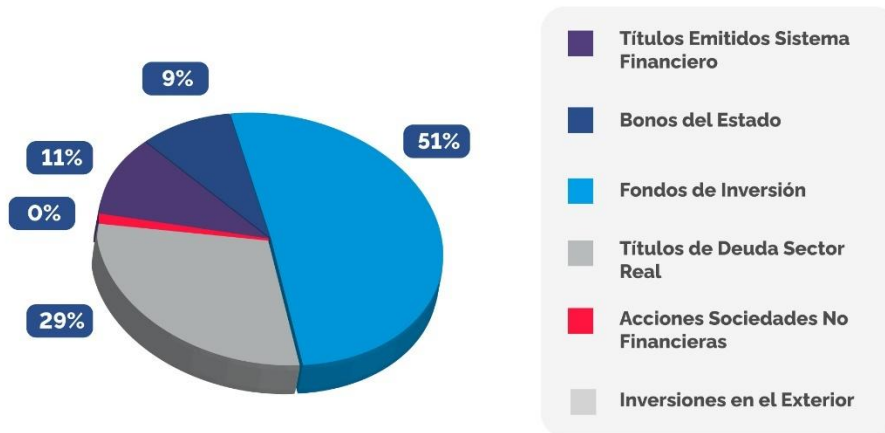
Instrumento de Inversión (En miles de US\$)	dic-23	dic-24	dic-25	Variación	% 24-25
<b>Títulos Emitidos Sistema Financiero</b>	<b>16,302</b>	<b>14,827</b>	<b>18,237</b>	<b>3,409</b>	<b>23%</b>
<b>Bonos del Estado</b>	<b>7,151</b>	<b>2,752</b>	<b>15,001</b>	<b>12,249</b>	<b>445%</b>
<b>Fondos de Inversión</b>	<b>51,242</b>	<b>68,360</b>	<b>85,251</b>	<b>16,892</b>	<b>25%</b>
<b>Títulos de Deuda Sector Real</b>	<b>34,158</b>	<b>44,771</b>	<b>48,310</b>	<b>3,539</b>	<b>8%</b>
<b>Acciones Sociedades No Financieras</b>	<b>598</b>	<b>668</b>	<b>679</b>	<b>11</b>	<b>2%</b>
<b>Inversiones en el Exterior</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL INVERSIONES FINANCIERAS</b>	<b>109,451</b>	<b>131,378</b>	<b>167,477</b>	<b>36,100</b>	<b>27%</b>
<b>Bienes Raíces</b>	<b>14,256</b>	<b>13,690</b>	<b>14,201</b>		
<b>TOTAL INVERSIONES FINANCIERAS + BIENES RAÍCES</b>	<b>123,707</b>	<b>145,068</b>	<b>181,679</b>		

## Composición del portafolio

Durante el ejercicio 2025, la composición del portafolio por tipo de instrumento se mantuvo alineada con el apetito de riesgo definido por la compañía. Se destaca la participación de fondos de inversión, cuyos niveles oscilaron entre el 41 y 51% del total del portafolio.

Las inversiones en el sector real registraron una disminución del 34% al 29%, mientras que la exposición al sistema financiero se mantuvo estable en 11%, reflejando una posición conservadora y consistente con la estrategia definida.

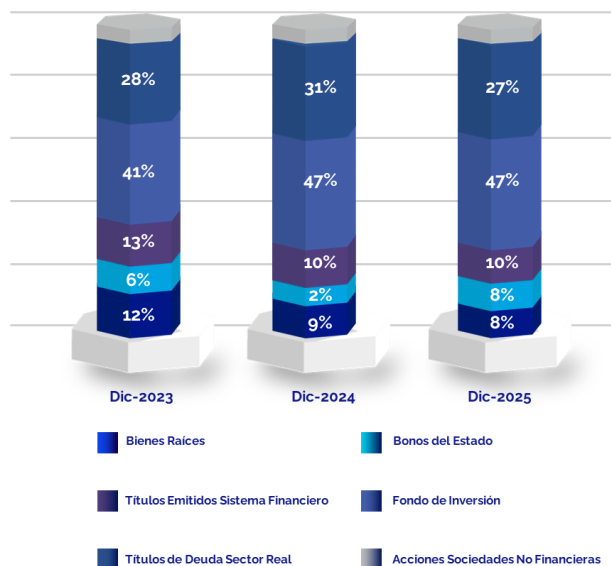
## Composición Portafolio Dic - 2025



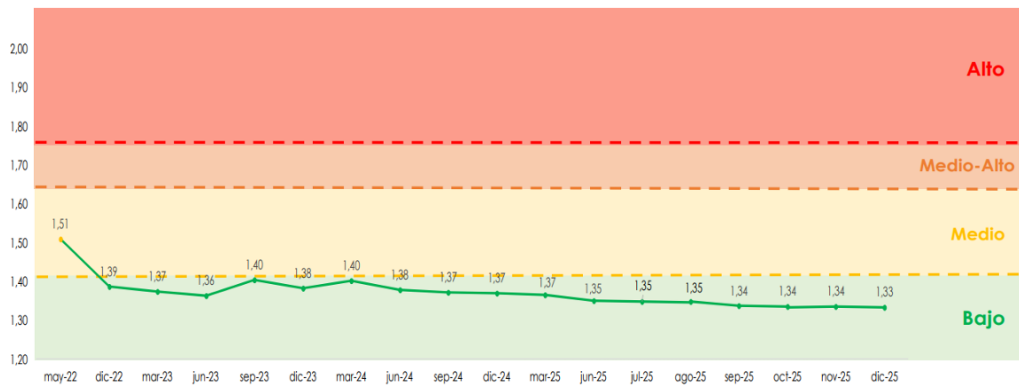
En cuanto a bonos del Estado ecuatoriano, su participación aumentó del 2% al cierre de 2024 al 9% en 2025, como resultado de una decisión estratégica aprobada por el Directorio. Esta medida estuvo orientada a fortalecer la diversificación del portafolio y asegurar adecuados niveles de cumplimiento normativo.

La composición del portafolio, considerando tanto las inversiones financieras como los bienes raíces, se representan de forma comparativa para los últimos tres años, permitiendo evidenciar la consistencia de la estrategia adoptada en el tiempo.

## Composición portafolio - Evolución



Es necesario destacar que el riesgo ponderado del portafolio durante el año 2025 se ha mantenido en nivel bajo.



## Estrategia de inversión y gestión de riesgos

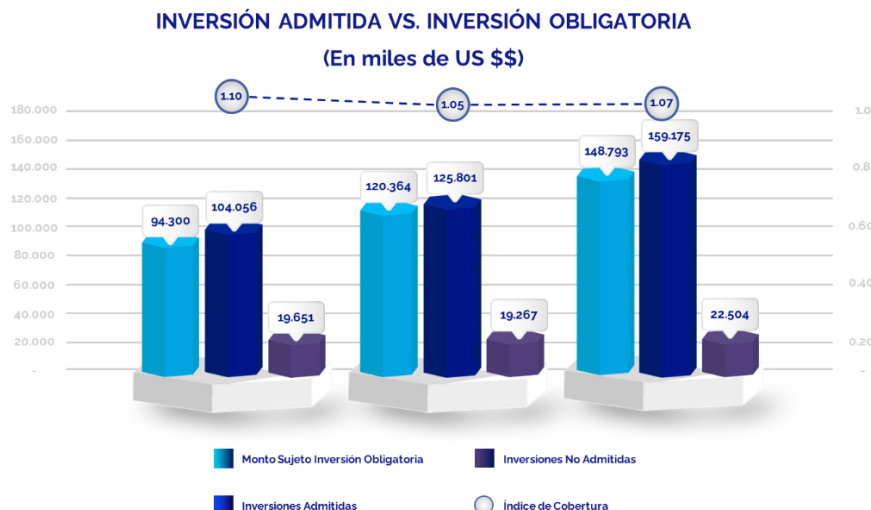
El crecimiento del portafolio observado durante 2025 fue impulsado por una estrategia de diversificación y optimización, considerando las condiciones del mercado bursátil, los principales factores macroeconómicos y el entorno sociopolítico del periodo.

En este contexto, y con autorización del Directorio, se ajustó la estructura del portafolio priorizando instrumentos que se alinean con el perfil de riesgo de la compañía, manteniendo al mismo tiempo márgenes adecuados de liquidez, seguridad y rentabilidad. Esta estrategia, permitió gestionar de forma eficiente la volatilidad del entorno y preservar la estabilidad del portafolio.

## Cumplimiento normativo e inversiones obligatorias

La estrategia definida, acompañada de una adecuada gestión de riesgos, permitió mantener un indicador de cobertura alineado con el apetito de la compañía. Al cierre de 2025, el monto sujeto a inversión obligatoria ascendió a USD 148,8 millones, mientras que la inversión admitida alcanzó USD 159,2 millones, lo que resultó en un indicador de cobertura de 1,07 veces.

En comparación con 2024, el monto sujeto a inversión obligatoria se incrementó en USD 28,4 millones, y la inversión admitida en USD 33,3 millones, reflejando un crecimiento sostenido del portafolio.



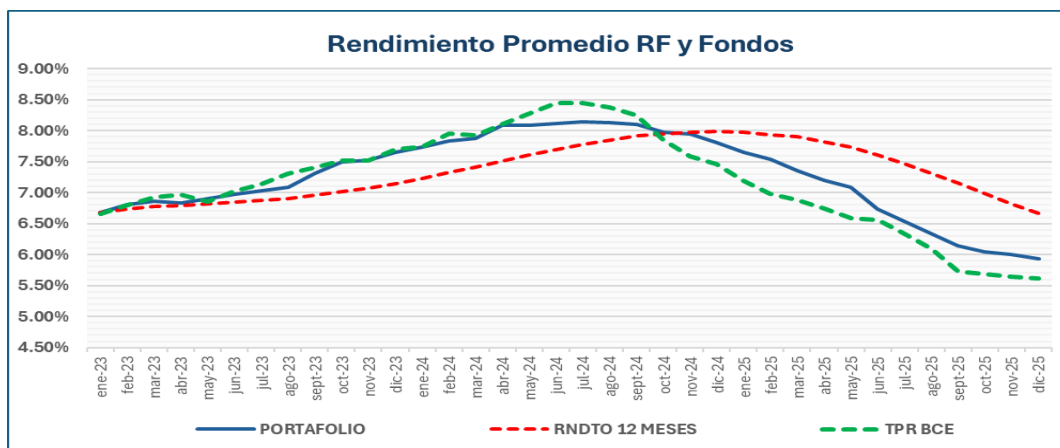
Al cierre del ejercicio, la inversión no admitida totalizó USD 22,5 millones, compuesta principalmente por bienes raíces de uso no propio (arrendados) por USD 8,3 millones, fondos de inversión que superan los límites de admisibilidad por USD 4,5 millones, y USD 0,3 millones correspondientes a inversiones que no cumplen con la calificación mínima de riesgo exigida o se encuentran gravadas.

En este escenario, el excedente sobre inversiones obligatorias alcanzó USD 10,3 millones, monto superior en USD 4,9 millones al registrado en 2024, consolidando una posición favorable frente a los requerimientos normativos.

## Entorno de mercado y desempeño del portafolio

Luego del incremento significativo de las tasas de interés observado entre 2023 y 2024, durante 2025 se evidenció una tendencia decreciente, influenciada por diversos factores macroeconómicos, entre ellos una mayor liquidez en el sistema financiero ecuatoriano, el aumento en el ingreso de divisas por exportaciones y remesas, y la reducción de las tasas internacionales liderada por la Reserva Federal de los Estados Unidos (FED).

Como resultado de este entorno, el rendimiento porcentual promedio del portafolio pasó de 7,8% en diciembre de 2024 a 5,9% en diciembre de 2025, con un rendimiento ponderado de los últimos 12 meses del 6,7%.

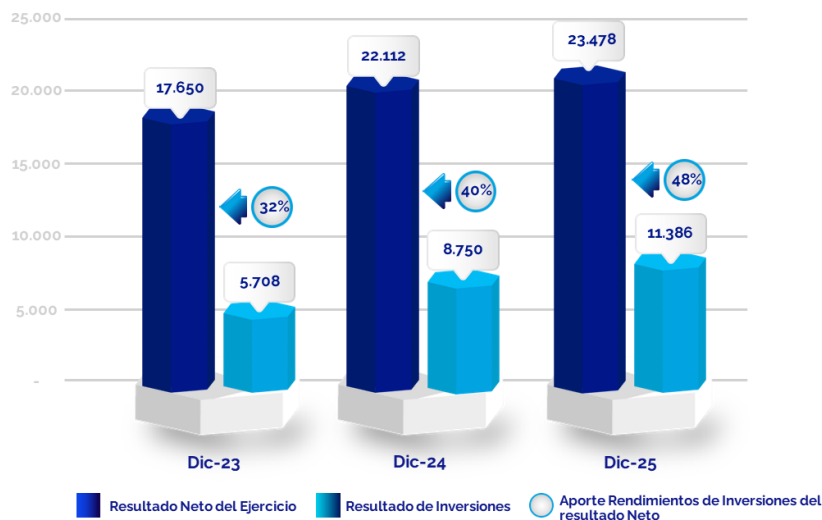


## Contribución a los resultados de la compañía

A pesar del menor rendimiento porcentual, el crecimiento del portafolio permitió que durante el ejercicio 2025 los ingresos, por rendimientos de inversiones, alcanzaran un valor récord de USD 11,3 millones, superiores en USD 2,6 millones a los USD 8,7 millones obtenidos en 2024.

Estos ingresos representaron el 48% del resultado neto de la compañía, el cual ascendió a USD 23,4 millones al cierre del ejercicio, ratificando el rol estratégico del portafolio de inversiones como uno de los principales generadores de valor.

## Participación del Rendimiento del Portafolio frente al Resultado Neto



## Contabilidad – Tributario

En el año 2025 el área contable gestionó la presentación oportuna y eficiente de los planes de acción a 4 observaciones de auditoría interna, posterior a esto todas las observaciones han sido cerradas de forma satisfactoria, generando valor al área:

- Conciliaciones bancarias depuradas;
- Anexo de cuentas plurianuales cuadrado al detalle y con evidencia seguimientos (primas y comisiones);
- Bienes Inmuebles valorados y registrados a su valor razonable; y,
- Definición contabilización de asistencias y otros costos de adquisición.

## Gestión y Planificación Tributaria

Una vez realizada la declaración del impuesto a la renta del año 2024, se reflejó un saldo a favor de Seguros del Pichincha por \$246k, los mismos que fueron gestionados por el área contable tributaria de manera inmediata (11 días después) la petición de la devolución; El Servicio de Rentas Internas se tomó 167 días para resolverlo favorablemente, emitiendo una nota de crédito, incluyendo el valor de los intereses por \$9,5k calculados desde la fecha de presentación del reclamo hasta la fecha de su emisión. Es preciso mencionar que se evitó la contratación de asesores externos por un costo aproximado de \$12k. El reclamo fue realizado en conjunto con el área legal interna.

Fecha de presentación impuesto a la renta	11/04/2025
Fecha de presentación reclamo de retenciones y autorretenciones	22/04/2025
Fecha de notificación de aceptación reclamo	06/10/2025
Valor solicitado	\$ 246,461.89
Valor aceptado	\$ 246,444.42
<b>Diferencia no aceptada</b>	<b>\$ 17.47</b>
Intereses ganados	\$ 9,513.99
Retención	\$ 190.28
<b>Nota de crédito</b>	<b>\$ 255,768.13</b>

## Administración y Gestión documental

### Compromiso Ambiental y Eficiencia Económica

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 las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de manera progresiva con una clara eficiencia económica.

La remodelación de las oficinas permitió optimizar la eficiencia energética mediante el reemplazo total del sistema de iluminación por luces LED, lo que generó una reducción del **20%** en el valor pagado por consumo eléctrico frente al año 2024, pasando de **\$43.209** a **\$34.616**. Este resultado refleja una disminución significativa en el consumo de kilovatios hora a nivel nacional para nuestras instalaciones.

Adicionalmente, durante las remodelaciones de la oficina matriz, se reutilizaron **359 activos fijos**, entre mobiliario y equipos de oficina, evitando la adquisición de nuevos bienes y generando un ahorro de **\$164.571** para la compañía.

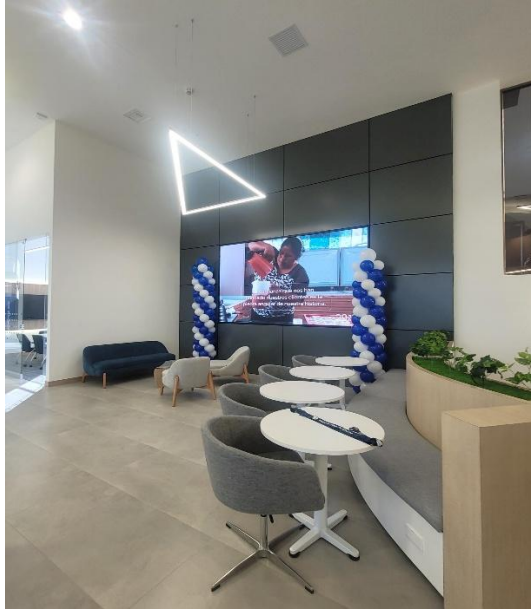
Otras acciones ejecutadas en 2025 en favor del cuidado del medioambiente incluyeron la venta de **448 activos totalmente depreciados y fuera de uso**, otorgándoles una segunda oportunidad y fortaleciendo nuestro compromiso con la **economía circular**. Al extender la vida útil de estos bienes, se redujo el consumo de recursos naturales como plásticos, metales y telas, además de evitar la generación innecesaria de residuos. Esta gestión responsable permitió recaudar **\$15.300**, contribuyendo simultáneamente a la sostenibilidad y a la optimización financiera.

Asimismo, en 2025 se impulsó la campaña **"Adquiere tu Equipo de Cómputo"**, una iniciativa alineada con nuestro compromiso con la economía circular y la reducción del impacto ambiental. Esta acción permitió extender la vida útil de equipos tecnológicos, disminuyendo el consumo de recursos naturales como cobre (presente en cables y circuitos), aluminio (estructuras), litio (baterías) y estaño (soldaduras). Gracias a la venta responsable de **144 laptops**, se logró además una **reducción estimada de 29 toneladas de CO<sub>2</sub>**, contribuyendo de manera significativa a la mitigación de la huella de carbono de la organización.

### Remodelación Oficinas

Durante el 2025, Seguros del Pichincha continuó transformando sus espacios físicos para fortalecer nuevas formas de trabajo. A lo largo del año se remodelaron **1.074 metros cuadrados** de oficinas, incorporando ambientes diseñados para impulsar la colaboración, la agilidad y el bienestar de los colaboradores. Estos espacios abiertos facilitan la toma de decisiones, promueven la transferencia de conocimiento y fortalecen la comunicación entre equipos. Además, esta modernización contribuye directamente a la experiencia del colaborador, generando entornos más inspiradores y funcionales. De igual manera, esta transformación respalda la visión institucional de avanzar hacia un modelo **"Cero Papeles"**, meta proyectada para los próximos años.

El cableado estructurado y de datos cuenta con certificación LinkWare, cumpliendo con el Decreto Ejecutivo 2393 "Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo". Las estaciones de trabajo están respaldadas por la NTP (nota técnica de prevención) 242 - INSST Mesas de Trabajo.



Durante los años 2024 y 2025, el metraje total de remodelaciones ejecutadas asciende a **1.850 metros cuadrados**, lo que representa un **89% de avance** en la implementación del proyecto de transformación de espacios.

La compañía cuenta con **376 puntos de datos certificados a nivel nacional**, instalados bajo los estándares internacionales **ANSI/TIA-568** y **ANSI/TIA-606**, lo que garantiza un desempeño óptimo, orden y trazabilidad en la infraestructura de red. Esta arquitectura robusta asegura una conexión a internet estable, con mayor capacidad de transmisión, baja latencia y mínima interferencia, permitiendo soportar aplicaciones críticas y necesidades operativas de alta demanda.

Además, esta infraestructura brinda **asegurabilidad y continuidad operativa**, ya que cada puesto de trabajo dispone de un punto de red físico confiable que actúa como respaldo ante posibles fallos o saturación del servicio WiFi. Gracias a esto, los colaboradores pueden conectarse directamente al cableado instalado en escritorios y estaciones de staff, asegurando estabilidad, seguridad y disponibilidad permanente de los servicios digitales en todas las oficinas a nivel nacional.

En Seguros del Pichincha, cada espacio ha sido pensado para que las ideas florezcan y las personas puedan conectar entre sí. Contar con **262 puestos de trabajo**, **20 salas de reuniones con capacidad para 147 personas** y **18 áreas colaborativas que reciben a 66 funcionarios adicionales**, no es solo una cifra operativa: es la manifestación tangible de nuestra capacidad para reunir, en un mismo momento, a **513 personas construyendo futuro juntas**. Es la evidencia de que la compañía no solo dispone de infraestructura, sino de un ecosistema vivo donde el talento se encuentra, dialoga, crea y se vuelve más fuerte. Esta capacidad instalada es, en esencia, el reflejo de lo que somos: una organización que cree en el poder de la presencia, de la colaboración y del encuentro humano como motores de transformación.

## Ahorros Generados

Nuestras oficinas ahora cuentan con espacios modernos y equipados para la grabación de **reels y podcasts**, lo que ha permitido evitar la renta de estudios externos y generar un ahorro anual de **\$81.000**.

Asimismo, la sala de reuniones **"Equipo"** en la oficina matriz aporta de manera significativa a la optimización de recursos, al ofrecer un espacio específico para capacitaciones y eventos internos. Gracias a este ambiente, se logró un ahorro anual de **\$59.357**. Durante el 2025, en esta sala se llevaron a cabo **111 reuniones**, con un total de **3.074 participantes**, fortaleciendo los procesos de desarrollo, formación y colaboración del personal.

Durante 2025 se culminaron los procesos de remodelación de las sucursales **Guayaquil** y **Cuenca**, logrando optimizar sus espacios físicos y reducir costos operativos. La sucursal Guayaquil finalizó su adecuación en el mes de mayo, reduciendo su metraje de **399 m<sup>2</sup> a 277 m<sup>2</sup>**, lo que genera un ahorro mensual de **\$1.370,54** en arriendo y alícuota. De igual manera, la sucursal Cuenca concluyó su remodelación en el mismo mes, optimizando su área de **402 m<sup>2</sup> a 185 m<sup>2</sup>**, con un ahorro mensual de **\$2.360,50** por los mismos conceptos. Estas intervenciones reflejan el compromiso institucional por espacios más eficientes, funcionales y alineados con una gestión responsable de los recursos.

## Actuarial

A lo largo del año 2025, el área actuarial ha desarrollado, fortalecido y optimizado diversas metodologías y procesos esenciales para el cálculo y la gestión de las reservas técnicas y la optimización de procesos y herramientas para Pricing y Suscripción. Asimismo, se avanzó en la implementación de herramientas de monitoreo que permiten una evaluación más precisa de la rentabilidad técnica del portafolio y el control de variables clave en Reaseguro para soportar el proceso de renovación. Estos esfuerzos han contribuido a mejorar la exactitud de las estimaciones actuariales, optimizar la migración de procedimientos asegurando mayor consistencia documental, trazabilidad y solidez técnica en la toma de decisiones.

En Reservas, el hito central fue el cumplimiento estricto de las disposiciones regulatorias y el desarrollo de la metodología para la estimación de la reserva inicial. En Pricing/Suscripción, el trabajo se tradujo en soporte a Notas Técnicas, revisión tarifaria y análisis de P&L de Vida para identificar cuentas críticas y orientar acciones. En Portafolio, se avanzó con tableros de Actuarial Analytics y se estableció una hoja de ruta para migración al DWH e integración de IBNR Best Estimate. Finalmente, en Reaseguro se instaló un esquema de seguimiento de proyecciones (EPI, MINDEP) y siniestralidad, además de análisis de siniestros para sustentar decisiones de programa y renovación.

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

### Reservas

- **Cumplimiento estricto de las disposiciones regulatorias** relacionadas con las reservas técnicas requeridas la normativa vigente.
- **Desarrollo y entrega a las áreas Técnica y de Operaciones** de la metodología para la estimación de la reserva inicial en los ramos de agrícola, multirisgo e incendio, con el objetivo de asegurar una reserva de siniestros pendientes suficiente y adecuada. La suficiencia es monitoreada mensualmente mediante el indicador de suficiencia de reserva inicial.
- **Construcción del primer modelo actuarial de estimación de la Reserva Catastrófica o por desviaciones de siniestralidad para el ramo de Vida**, cuyo resultado al 31 de diciembre de 2024 ascendió a USD 17 millones.

### Pricing/Suscripción

- **Soporte actuarial a la actualización de Notas Técnicas** La revisión de las notas técnicas permitió evidenciar espacios para optimización del pricing y reforzó la necesidad de modelos más adecuados y mayor robustez estadística, de modo que las decisiones se apoyen en experiencia, datos y supuestos consistentes. Adicionalmente, se registró participación específica en Notas Técnicas vinculadas a productos como Desgravamen e Hipotecario/Consumo.
- **Análisis de cuentas – P&L Vida (Vida Colectiva, Accidentes Personales y Vida Individual)** Se profundizó el análisis de cuentas del ramo Vida utilizando indicadores como Net Loss Ratio (Net LR), NCOR y costos de adquisición, con el objetivo de clasificar cuentas según su desempeño y riesgo.

	VCO	AP	VIN
Gross Written Premium	243,1	7,8	0,3
Net Written Premium	243,0	7,8	0,3
<b>Net Earned Premium</b>	<b>240,7</b>	<b>7,6</b>	<b>0,3</b>
Reinsurance Premiums	-7,	-0,2	0,0
CAY Losses Net	-69,5	-2,1	0,0
PYD Losses Net	-6,3	0,2	0,0
<b>Net Losses</b>	<b>-75,7</b>	<b>-1,9</b>	<b>-0,1</b>
Commission - Broker	-25,5	-1,0	0,0
Commission - CAD	-77,4	-1,4	0,0
Other Acquisition Expenses	-6,5	-1,2	0,0
Acquisition Cost	-109,4	-3,6	0,0
CAY Contribution Margin	54,8	1,7	0,2
Contribution Margin	48,6	1,9	0,2
Other UW Expenses	-18,4	-0,6	0,0
Investment Income	10,6	0,3	0,0
<b>Business Operating Profit</b>	<b>40,7</b>	<b>1,7</b>	<b>0,2</b>
Net Market Loss Ratio	32,35%	23,63%	17,54%
Reinsurance Ratio	2,90%	2,6%	2,20%
CAY Loss Ratio Net	28,90%	27,70%	11,00%
PYD Loss Ratio Net	2,60%	-3,10%	11,40%
<b>Net Loss Ratio</b>	<b>31,5%</b>	<b>24,60%</b>	<b>22,40%</b>
Broker Commission Ratio	10,60%	13,50%	14,30%
CAD Commission Ratio	32,20%	18,60%	
Other Acq Exp Ratio	2,70%	15,40%	0,40%
Acquisition Cost Ratio	45,40%	47,50%	14,70%
Other UW Expense Ratio	7,70%	7,80%	8,50%
CAY Net Combined Ratio	84,90%	85,50%	36,40%
<b>Net Combined Ratio</b>	<b>87,50%</b>	<b>82,50%</b>	<b>47,80%</b>

- **Producto Vida Ahorro: escenarios y crecimiento** Para el Producto Vida Ahorro, se documentó el componente de ahorro a diciembre 2025 en 383k. Además, se analizaron escenarios de pago: un escenario pesimista con 1.4M en horizonte de 8 años, uno moderado con 2.2M en 10 años y uno optimista con 2.1M en 13 años. Complementariamente, se resaltó un crecimiento de clientes de 98% entre dic-24 y dic-25.

## Portafolio (Actuarial Analytics & Dashboard)

- **Desarrollo del Actuarial Analytics Dashboard**, herramienta que permite el monitoreo técnico-actuarial del portafolio de Seguros del Pichincha. Este dashboard incluye el P&L actuarial, indicadores de rentabilidad, ratios técnicos, KPIs del portafolio y series históricas de hasta 5 años, con segmentación por seguro, sucursal, póliza, entre otros.

## Actuarial Analytics Dashboard

LoB SCVS Todas	Seguro Todas	Sucursal Todas	Póliza Todas	Contratante Todas												
LoB Todas	Broker Todas	Tipo Póliza Todas	Segmento Todas	Canal Todas												
Cobertura Todas	Causa Todas	Subcanal Todas	Tipo Producto Todas	Rolling 12 Todas												
2021	2022	2023	2024	<b>2025</b>	Ene 01	Feb 02	Mar 03	Abr 04	May 05	Jun 06	Jul 07	Ago 08	Sep 09	Oct 10	Nov 11	Dic 12
Año	Mes	LoB SCVS	LoB	<b>Seguro</b>	Sucursal	Contratante	Póliza	Broker	Canal	Subcanal	Segmento	Tipo Producto	Cobertura	Causa	Periodo	

	P&L (Profit & Loss)															
	AGRO	AP	BBB	EE	ESP	INC	MLT	RC	ROB	TRA	VCO	VIN	Total			
Gross Written Premium	360.122	7.826.461	3.414.269	648.823	94	12.179.468	3.060.706	29.253	1.917.367	58.834	243.120.135	329.700	<b>272.945.232</b>			
Net Written Premium	54.176	7.814.612	341	648.823	37	7.921.884	1.941.684	12.153	1.830.615	4.842	243.040.370	304.553	<b>263.574.092</b>			
Net Earned Premium	61.214	7.564.995	515	617.172	37	7.630.139	1.729.700	12.649	1.831.204	2.345	240.606.197	266.873	<b>260.403.040</b>			
Reinsurance Premiums		-193.642				-3.296.134	-186.429				-8.051.729	-5.993	<b>-11.733.927</b>			
(+) CAY Losses Net	-40.900	-2.096.837		-288.702		-1.378.819	-814.314		-1.075.421	-1	-69.485.416	-29.258	<b>-75.209.669</b>			
(-) PYD Losses Net	24.797	232.386	-125			32.699	73.485		-504.295		-6.263.460	-30.549	<b>-6.435.061</b>			
Net Losses	-16.103	-1.864.451	-125	-288.702		-1.346.120	-740.828		-1.579.717	-1	-75.748.876	-59.806	<b>-81.644.730</b>			
(+) Commission - Broker	-36.137	-1.019.420	-549.712	-61.717	-19	-712.845	-277.847	-2.982	-96.326	-1.695	-25.459.840	-38.122	<b>-28.256.661</b>			
(+) Commission - CAD	-144	-1.406.604		-141.950		-1.641.218	-218.370		-196.118		-77.392.017		<b>-80.996.421</b>			
(+) Other Acquisition Expenses	86.317	-1.164.448	1.029.919			-1.005.205	310.743	144	-827.912	2.312	-6.518.071	-995	<b>-8.087.195</b>			
Acquisition Cost	50.036	-3.590.472	480.207	-203.667	-19	-3.359.268	-185.473	-2.838	-1.120.356	617	-109.369.928	-39.117	<b>-117.340.278</b>			
CAY Contribution Margin	70.350	1.684.044	480.722	124.803	19	-404.083	543.484	9.810	-364.574	2.962	53.779.124	192.505	<b>56.119.167</b>			
Contribution Margin	<b>95.147</b>	<b>1.916.430</b>	<b>480.597</b>	<b>124.803</b>	<b>19</b>	<b>-371.383</b>	<b>616.970</b>	<b>9.810</b>	<b>-868.869</b>	<b>2.962</b>	<b>47.515.665</b>	<b>161.956</b>	<b>49.684.106</b>			
Other Underwriting Expenses	-5.101	-590.851	-41	-46.251	-3	-582.705	-132.284	-1.046	-141.148	-169	-18.443.232	-22.780	<b>-19.965.612</b>			
Investment Income	2.492	348.130	14	26.894	2	341.535	85.012	513	81.136	213	10.580.808	15.116	<b>11.481.865</b>			
Business Operating Profit	92.538	1.673.709	480.569	105.447	17	-612.553	569.697	9.277	-928.881	3.005	39.653.241	154.292	<b>41.200.358</b>			

## Reaseguro

- **Seguimiento de proyecciones y siniestralidad** Se estableció el seguimiento de proyecciones EPI, MINDEP y siniestralidad como mecanismo de control del desempeño del programa. Este monitoreo permite contrastar lo esperado versus lo observado, detectar cambios en exposición y sostener recomendaciones técnicas de ajuste cuando se identifiquen brechas relevantes.

### Attritritional

	2022	2023	2024	2025	Total
(+) CAY Loss Ratio Net	27,0 %	26,0 %	28,4 %	26,7 %	<b>27,0 %</b>
(+) PYD Loss Ratio Net	3,1 %	-0,2 %	0,3 %	1,9 %	<b>1,2 %</b>
Net Loss Ratio	30,1 %	25,8 %	28,6 %	28,6 %	<b>28,2 %</b>
Nro Claims	14.476	18.227	18.461	17.369	<b>68.533</b>
Frequency	14.506	18.308	18.682	20.601	<b>72.098</b>
% Frequency	4,74 ‰	5,05 ‰	5,33 ‰	5,86 ‰	<b>5,26 ‰</b>
Severity	3.628	3.354	3.601	3.205	<b>3.431</b>
Burning Cost	17,18	16,94	19,21	18,78	<b>18,05</b>

### Medium Large

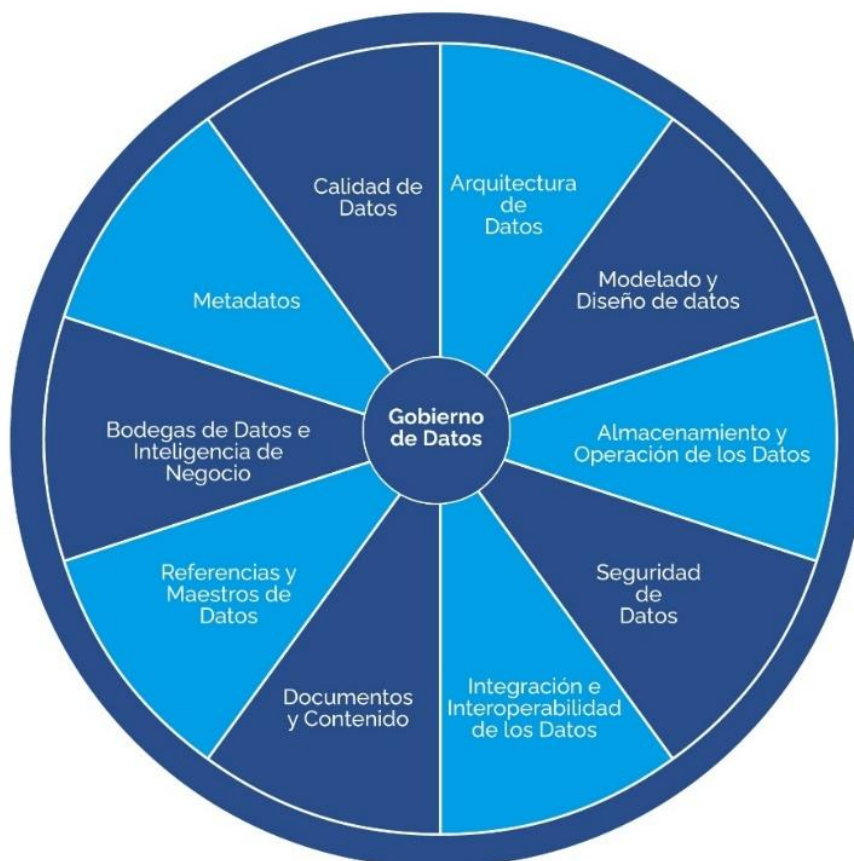
	2022	2023	2024	2025	Total
(+) CAY Loss Ratio Net	0,8 %	1,4 %	2,0 %	2,2 %	<b>1,6 %</b>
(+) PYD Loss Ratio Net	-0,0 %	-0,2 %	-0,2 %	0,7 %	<b>0,1 %</b>
Net Loss Ratio	0,7 %	1,3 %	1,8 %	2,9 %	<b>1,8 %</b>
Nro Claims	42	75	76	79	<b>272</b>
Frequency	42	75	77	98	<b>292</b>
% Frequency	0,01 ‰	0,02 ‰	0,02 ‰	0,03 ‰	<b>0,02 ‰</b>
Severity	131.942	135.843	120.681	111.678	<b>123.189</b>
Burning Cost	1,81	2,82	2,65	3,12	<b>2,63</b>

# GERENCIA DE DATOS

## Visión estratégica y marco de referencia

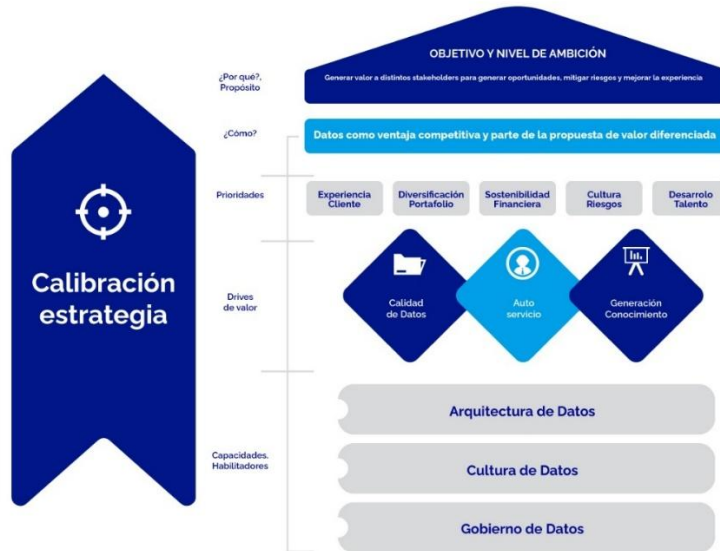
Durante el 2025, la gestión de datos e información en Seguros del Pichincha se fundamentó en dos componentes que guían y aseguran la entrega de valor a los distintos stakeholders de la compañía. Estos artefactos se convierten en los principios y fundamentos natos que dan forma al diseño y gestión del área.

1.- **Estándar DAMA-DMBOK:** El área de datos se rige por el marco de referencia DAMA-DMBOK, que proporciona lineamientos para la gestión integral de los datos, incluyendo gobernanza, calidad, arquitectura y seguridad. Estos lineamientos se constituyen en la metodología por la cual se gobierna y gestiona los datos con el fin de asegurar sostenibilidad y entrega de valor.



2.- **Estrategia Corporativa de Datos:** Esta estrategia levantada de manera colaborativa y aprobada dentro de los órganos de gobierno de la organización, brinda la claridad y prioridad estratégica que la empresa demanda desde y hacia los datos. El principal hito de esta estrategia es declarar a los datos como activo estratégico de la compañía, así como parte fundamental de la propuesta de valor diferenciada a distintos stakeholders. Por tanto, la estrategia corporativa de datos establece a los datos e información como la ventaja competitiva de la compañía. En tal virtud, este documento es la fuente y guía de las decisiones empresariales. De esta forma, la estrategia establece los objetivos y niveles de ambición, así como los

habilitadores y generadores de valor o impacto a la organización. Esto, alineado a las prioridades estratégicas a nivel corporativo.



### Ejes de Acción del Área de Datos

• **Analítica e IA:** Eje de entrega de valor directa a distintos stakeholders. Durante el año 2025 se pudo habilitar la segmentación de nuestros socios y aliados que son nuestros canales de distribución. Esta segmentación fue el insumo principal para la creación e implementación de la propuesta de valor hacia estos socios comerciales.

## Escenarios calculados

Escenario A		Escenario B		Escenario C	
Variable	Peso	Variable	Peso	Variable	Peso
Producción del bróker	60%	Producción del bróker	60%	Producción del bróker	40%
Resultado técnico	20%	Resultado técnico	20%	Resultado técnico	40%
Número de clientes finales	10%	Número de clientes finales	10%	Número de clientes finales	10%
Antigüedad del bróker	10%	Antigüedad del bróker	10%	Antigüedad del bróker	10%
<b>Metodología</b> Agrupación basada en probabilidades de pertenencia a grupos		<b>Metodología</b> Agrupación basada en distancias		<b>Metodología</b> Agrupación basada en probabilidades	

Por otro lado, durante el 2025, se ejecutaron 2 iniciativas relacionadas al uso de la IA y Machine Learning en la toma de decisiones y mejora de la experiencia al cliente. En el primer caso, junto con un patrocinador internacional, se pudo implementar un modelo de lenguaje LLM para comunicación y servicio de nuestros canales a nivel de prueba de concepto con resultados muy favorables para empezar la siguiente etapa de desarrollo.

Por otro lado, el uso del Machine Learning se dio al calcular un modelo de optimización de portafolio de inversiones que, una vez comparado con el histórico real, se validó un potencial de generación de valor de 500k al año para la organización.

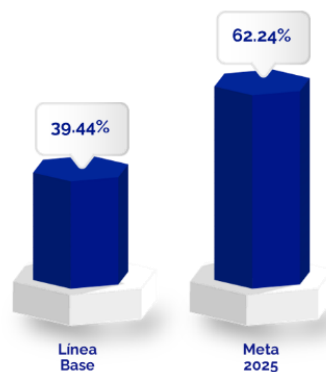
## Gobierno y Calidad de Datos:

En el año 2025 se realizó el lanzamiento y ejecución del proyecto SDP Governance Fase 1. Este proyecto tuvo como alcance diseñar todos los elementos transversales para gobernar los datos corporativos, así como implementar una herramienta tecnológica que permita monitorear y gestionar el gobierno y calidad de datos dentro del dominio de datos de clientes y comercial.

Adicionalmente se generaron los siguientes resultados:

- Primer assessment de calidad de datos de la organización. Se obtuvo un indicador de calidad de datos que refleja la línea base de esta arista, así como la meta para el 2025.

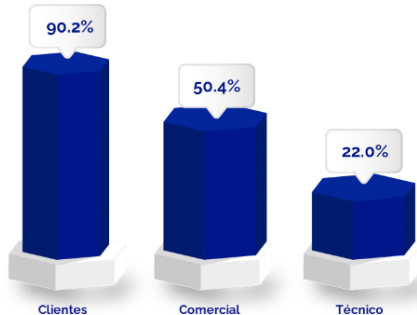
### %Calidad - Clientes



- Creación y aprobación de diccionario de datos del dominio de datos de clientes.
- Aprobación e implementación del glosario de términos de la organización.
- Capacitación de Cultura de Datos a los colaboradores de mandos medios.

Se presentan los indicadores de gobierno por dominio de datos gestionado.

### %De Gobernanza Sobre Dominios



### Avance de Gobierno por Dominios



Gestión de Riesgos de Información: Durante el 2025 dentro de esta arista se logró importantes avances que aseguran la resiliencia, cumplimiento y sostenibilidad en el manejo o gestión de los datos en la organización. Dentro de este ejercicio, los logros principales fueron:

- Cierre de observaciones identificadas por el área de riesgos.
- Implementación y presentación de planes de acción levantados que mitigan o cierran algunos puntos encontrados por la segunda línea de defensa de la compañía.
- Gobierno del dominio de datos de cliente al 90%.
- Cierre formal de la observación levantada por el área de auditoría.

## Business Intelligence

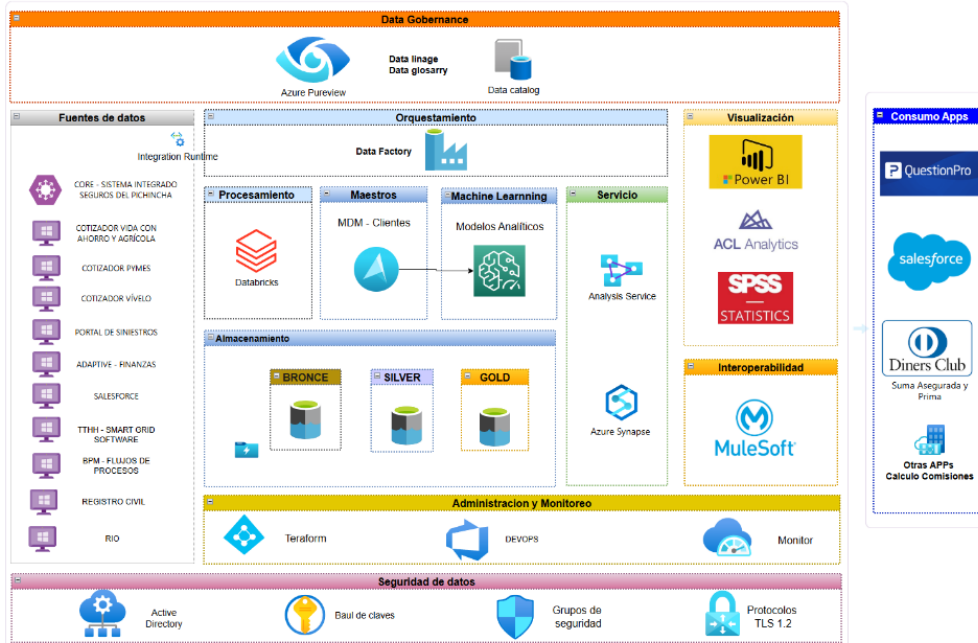
En el 2025 se desarrollaron más de 6 tableros corporativos para distintas áreas estratégicas de la corporación. Estos desarrollos incluyen la remediación de los datos, la etapa de desarrollo, pruebas y la capa de visualización.

Se presenta los resultados en este eje:

- Liberación tablero comercial;
- Construcción tablero financiero y de inversiones;
- Construcción tablero de cobranzas;
- Liberación tablero de talento humano; y,
- Mejora tablero de clientes.

## Arquitectura de Datos

En el 2025 se logró generar una modernización de la infraestructura tecnológica. En este aspecto se incorporó ,dentro de la arquitectura de datos, la herramienta Pureview, diseñada para el manejo y control del gobierno y calidad de datos de la compañía. Esta herramienta se constituye la torre de control de la fábrica de datos que tiene Seguros del Pichincha.



## Atención de Requerimientos

En el 2025 alcanzó una gestión eficiente de solicitudes internas. Estas son relacionadas a reportes personalizados de una sola frecuencia. El resultado de las solicitudes y atenciones de este eje de acción es al 100% durante todo el año 2025.

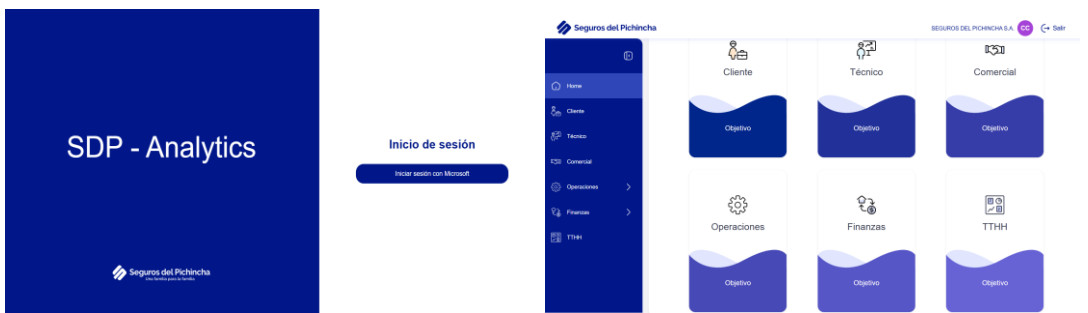
# Hitos Estratégicos 2025

## Plataforma SDP Analytics:

El 2025 se constituyó como el año en que la compañía cuenta, por primera vez, con una plataforma digital que centraliza, consolida y automatiza la gestión de la información de toda la compañía. Esta plataforma se establece como el principal producto o propuesta de valor del área de datos hacia distintos stakeholders, ya que mediante una experiencia intuitiva permite acceder a tableros, modelos analíticos y otras herramientas que habilitan una toma de decisiones más efectiva y eficiente.

En esta fase inicial, la plataforma se enfoca principalmente en generar valor al cliente interno de la compañía, cerrando brechas, sistemas legados y marcando un antes y un después en la forma en la que la compañía usa y explota los datos.

La hoja de ruta diseñada para esta plataforma está enfocada en habilitar soluciones para distintos stakeholders que gestionan información, como nuestros socios o aliados comerciales, nuestros proveedores, accionistas e incluso los reguladores y la comunidad. Por estos motivos, SDP Analytics se convierte en la principal propuesta de cara a la transformación corporativa de la empresa.



- **Tableros corporativos:** para las áreas de comercial, financiero, cobranzas, talento humano y clientes, mejorando la visibilidad y toma de decisiones.



- **Mejora sustancial del índice de calidad de datos:** Incremento en los indicadores de calidad, gracias a procesos de validación, limpieza y monitoreo continuo, así como estrategias de remediación.

## Informe Calidad de Datos 2025



## Informe Calidad de Datos 2025



• **Fortalecimiento del equipo:** El 2025 se constituye como el año hito en el que el área de datos pudo crear y constituir formalmente el equipo de datos. El equipo cuenta con ingenieros de datos, así como especialista de gobierno y arquitecto de datos. Estas incorporaciones han sido fundamentales para los avances e hitos que el área ha tenido en el 2025.

Dentro de esta arista, el equipo ha podido contar con espacios de capacitación al más alto nivel, que nos permiten estar en conocimiento de tecnologías emergentes y a la vanguardia de nuevas soluciones. Todos estos elementos han llevado para que el área sea reconocida por el valor del ESFUERZO dentro de la gala de reconocimientos anuales llevados a cabo por la compañía a finales del año 2025.

## Resultados e Impacto

### KPIs:

- Índice de Calidad de Datos: Se tuvo un 102% de cumplimiento. Se cerró el índice en 64% de una meta del 62%.
- Cumplimiento iniciativas planificadas: Se tuvo un 120% de cumplimiento en esta arista ya que se liberó tableros adicionales a las metas propuestas.
- Índice de atención de solicitudes: Se mantuvo un cumplimiento del 100%.
- Indicador de Gobierno de Datos: Este indicador cerró el 2025 con un 90% de cumplimiento.
- Tasa Efectiva de Remediación (TER): Se cerró el 2025 con una tasa del 100%.

### Impacto en negocio:

Contribución directa a decisiones estratégicas, reducción de riesgos operativos y optimización de procesos.

- Ahorro generado por 384k en el proceso de remediación de datos de la compañía.
- Habilitación de segmentación de socios y aliados comerciales.
- Corrección y mejora de procesos de gestión de la información en atención al cliente (VOC)
- Mejora del 80% en el proceso de cierre contable de fin de mes y envío de la información.
- Automatización pago de comisiones a fuerza de ventas.
- Presupuesto ejecutado del área cerró en 99,3%.

### Perspectivas y Retos 2026

• **Proyecciones:** A finales de 2025 se realizó el taller ejecutivo que generó una recalibración de la estrategia corporativa de datos. Este ejercicio definió las prioridades críticas de la empresa y consolidó las bases estratégicas del área.

El 2026 tiene identificado algunos proyectos como la ampliación de la plataforma SDP Analytics, uso de la IA para en datos no estructurados para toma de decisiones legales, así como una vista 360 de nuestros canales de distribución.

• **Retos:** El 2026 plantea retos relacionados al mantenimiento de los productos y servicios entregados en el 2025, así como el fortalecimiento de la cultura de datos, garantizando una correcta gestión de riesgos.

• **Compromiso con la transformación digital:** Para el 2026 el área de datos continuará posicionando los datos como un activo estratégico para la compañía.

## GERENCIA DE

# TECNOLOGÍA, PROCESOS Y PMO

## Punto de partida: una mirada objetiva a nuestra realidad

El 2025 no fue un año de grandes despliegues, sino un período para alinear lo esencial y contar con una visión integral de cómo estábamos operando. A lo largo del tiempo se habían acumulado desafíos en infraestructura, datos, procesos y gestión del portafolio de proyectos. Este año se enfocó en ordenar lo básico, gestionar los riesgos y obtener un diagnóstico compartido que sirva de guía para los siguientes pasos.

### 1. Acompañar al negocio desde lo fundamental

El negocio tenía la necesidad de ampliar su oferta con ramos de no vida. Tecnología acompañó este proceso de manera realista, priorizando poner en marcha lo indispensable para que los nuevos ramos pudieran comenzar a operar.

A lo largo del año se trabajó intensamente con las áreas Comercial y Técnica para que la compañía pudiera emitir sus primeras pólizas en el ramo de Transporte, y para que Todo Riesgo Contratista y Riesgos Especiales quedaran listos para iniciar operaciones con condiciones seguras y controladas. No se trató de construir una operación sofisticada desde el primer día, sino de abrir el camino y asegurar un arranque ordenado, con flujos que permitieran comenzar a comercializar y a construir experiencia operativa real.

Ese trabajo también permitió que los equipos comerciales avanzaran con mayor fluidez en los procesos de cotización y suscripción, especialmente en Vida, donde se reforzaron pasos clave para evitar fricciones con el cliente. Fue, ante todo, un año para conectar piezas básicas y asegurar que las actividades críticas de negocio pudieran sostener su crecimiento.

Además del trabajo en los ramos, 2025 nos permitió mejorar la coordinación entre quienes venden y quienes suscriben, usando Salesforce como eje de ese diálogo. No buscamos una experiencia espectacular de un día para otro; buscamos que el recorrido desde la cotización hasta la suscripción no se interrumpa y que los equipos puedan seguir el avance con mayor claridad. Se reforzaron capacidades de atención y del call center, y se integraron pasos clave de ese recorrido para que el cliente no sienta "saltos" innecesarios entre áreas. Es un progreso inicial: hoy la conversación entre lo comercial y lo técnico fluye mejor que antes, y eso ya marca diferencia en la ejecución diaria.

### 2. Procesos: una visión completa que no existía

Un avance trascendental del 2025 fue lograr, por primera vez, levantar los procesos tal como existen hoy en la compañía. Hasta entonces, muchos flujos se intuían, pero no estaban documentados con precisión. Este trabajo permitió formar un mapa completo del AS-IS y a partir de él esbozar un TO-BE que muestra cómo podrían funcionar las cosas en el futuro.

Este ejercicio no representó todavía una mejora en la madurez operativa, pero sí nos dio algo que nunca habíamos tenido: claridad sobre cómo trabaja realmente la organización, identificando tiempos, dependencias, cuellos de botella y oportunidades de mejora que antes permanecían invisibles.

ESTADO FINAL DE PROCESOS		
Procesos con AS-IS completo	55	Mapeo real, interdependencias y puntos de dolor
Procesos con TO-BE diseñado	35	Flujos optimizados y backlog de iniciativas
Cerrados y certificados	47	Legal, TTHH, Nuevos Negocios destacados
Bloqueados / en análisis	17	Dependencias tecnológicas o estructurales
Fuera de alcance (no priorizados)	5	Exp. Cliente, Gest. Técnica, Datos, Calidad, Soporte Emp.

### 3. Datos: una base más consistente para decidir

Durante el año se trabajó a fondo en mejorar la calidad de la información de clientes. Se completaron cerca de dos millones de registros, integrando fuentes oficiales y construyendo una clasificación comercial más consistente.

Aunque todavía queda camino para consolidar un gobierno de datos completo, este esfuerzo permitió dejar atrás la dispersión y avanzar hacia una información más coherente y confiable. Hoy la compañía tiene una base más estable para análisis, decisiones y proyectos de automatización.

### 4. Continuidad del negocio: reforzar la estabilidad

Uno de los riesgos más importantes que la organización debía abordar era la condición del sitio alternativo, encargado de sostener la operación en caso de una interrupción mayor. En 2025 se renovó completamente dicha infraestructura, eliminando brechas que se habían acumulado por años.

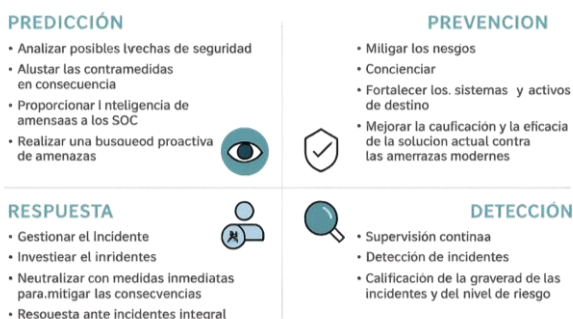
Este cambio no generó un impacto visible para el cliente, pero sí devolvió tranquilidad operativa: hoy la organización cuenta con un respaldo más confiable ante contingencias. Los siguientes pasos consisten en ejercer la preparación mediante pruebas periódicas más profundas y tiempos de recuperación medidos.

### 5. Seguridad: construir visibilidad donde no la había

Durante años, la seguridad fue un conjunto de supuestos: "si no vemos nada, todo está bien". El 2025 cambió esa lógica. Por primera vez instalamos una vigilancia continua sobre lo que sucede en nuestro entorno digital y reforzamos protecciones esenciales en el trabajo de cada día. No hablamos de una defensa perfecta, pero sí de un cambio de cultura: pasamos de reaccionar tarde a mirar de forma constante, con señales tempranas que antes no existían.

Se puso en marcha un servicio dedicado a observar nuestra actividad, detectar alertas y organizar respuestas. También activamos barreras básicas para el correo, los equipos y los servidores, de modo que los incidentes más comunes no dependan únicamente de la atención de las personas.

Es un primer nivel, todavía limitado en alcance, pero suficiente para afirmar que la compañía dejó de estar a oscuras. Hoy contamos con una visibilidad inicial que nos permite distinguir entre ruido y señales reales de riesgo.



Modelo de seguridad adaptable

La seguridad no es un tema técnico: es continuidad, reputación y cumplimiento. Un ataque que pase inadvertido puede detener operaciones, afectar a clientes y obligarnos a destinar recursos a apagar incendios en lugar de crecer. La diferencia de 2025 es que elevamos la probabilidad de descubrir a tiempo lo que antes nos tomaba por sorpresa. Y en seguridad, el tiempo lo es todo.

El avance es real pero **inicial**. La vigilancia cubre una parte del entorno y las protecciones alcanzan a un segmento de usuarios y equipos. Para hablar de una capacidad sólida necesitamos **ampliar la cobertura**, profundizar los casos que revisamos a diario y automatizar respuestas para no depender de la intervención manual ante cada alerta.

## 6. Plataforma core: elegir bien es la mitad; preparar la casa es la otra mitad

Durante 2025 cerramos un análisis largamente esperado: identificamos una alternativa de plataforma core acorde a las necesidades de la compañía. Ese ejercicio nos dio una decisión informada —INSIS— y, quizá más importante, nos dejó una lección de orden: antes de emprender un cambio de esta magnitud, debemos fortalecer nuestra forma de trabajar. El diagnóstico fue claro: la plataforma adecuada existe, pero el éxito no depende solo de la tecnología; depende de procesos claros, datos confiables, roles definidos y una disciplina de ejecución que sostenga el cambio.

### ¿Cuál es nuestro nivel de madurez?

#### Nivel 5: Escalable

La organización innova a ritmo sostenido sin comprometer la operación. El cambio es parte de la cultura.

#### Nivel 4: Integrado

Operación estable. El gobierno y el portafolio están alineados. Se mide el valor entregado.

#### Nivel 3: Estructurado

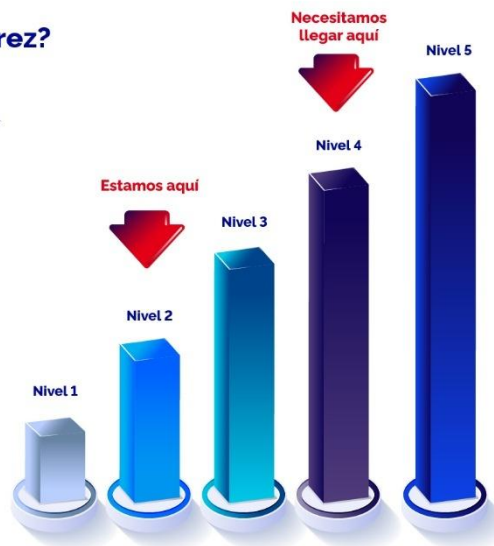
Se definen claramente los modos Run y Change. Hay equipos, metodologías y líderes asignados.

#### Nivel 2: Emergente

Se reconoce la necesidad de cambio. Surgen iniciativas digitales pero sin estructura formal.

#### Nivel 1: Reactivo

La operación domina. No hay capacidades ágiles ni diferenciación de modos. Se actúa por urgencias.



Pasamos de una conversación abstracta a una decisión concreta: sabemos cuál es la opción técnica que mejor calza. Además, por primera vez pusimos sobre la mesa la secuencia responsable: no se trata de “instalar y ya”, sino de preparar a la organización para que el cambio no se convierta en una carrera de obstáculos. En otras palabras, dejamos de hablar de un salto al vacío y trazamos una ruta que pone a la compañía en control del proceso.

El core es la columna vertebral: emite, administra y registra lo esencial del seguro. Si se implementa a destiempo o sobre una base frágil, el impacto se siente en todo: ventas que no fluyen, servicios que se interrumpen, reportes que no cuadran y clientes que perciben fricción. Preparar la casa antes de cambiar la columna vertebral reduce riesgos, evita sobrecostos y aumenta la probabilidad de que el nuevo core realmente potencie el crecimiento y no lo frene.

## 7. PMO 2025: una imagen clara para evolucionar

La PMO estuvo presente a lo largo del portafolio estratégico, acompañando iniciativas de diversificación, procesos, experiencia comercial, datos y capacidades tecnológicas. Sin embargo, el aporte más importante no fue solo “estar en los proyectos”, sino permitir a la organización una mirada nítida de cómo estábamos ejecutando: una cartera más grande que la capacidad real, un esfuerzo muy distribuido, retrasos repetitivos y un beneficio esperado que en varios casos no estaba del todo explicitado. Esa transparencia permitió alinear expectativas y encender conversaciones que antes se postergaban.

Qué descubrimos (el diagnóstico que habilita el cambio)

- Más proyectos que manos. La demanda superaba de largo la capacidad disponible, lo que dispersaba la atención y alargaba los plazos.
- Dependencia de pocos equipos. Tecnología concentraba trabajo crítico y se convertía en cuello de botella inevitable.
- Esfuerzo sin foco. Equipos saltando entre iniciativas, con prioridades que competían entre sí.
- Retrasos que se repetían. La combinación de demasiadas iniciativas y recursos limitados hacía que reprogramar fuera la norma.
- Beneficios poco definidos.
- Sobrecarga en personas clave. Demasiadas responsabilidades simultáneas en pocos perfiles, con el consiguiente desgaste.

Este diagnóstico fue el mayor logro de la PMO en 2025: puso en blanco y negro el porqué de los atrasos y qué necesitábamos ajustar para ejecutar con mayor foco, previsibilidad y valor.

### **8. Qué significó realmente el 2025**

El 2025 no nos dejó una plataforma sólida; nos dejó algo igual de valioso para decidir con acierto: visibilidad. Fue el año en que transparentamos nuestras capacidades reales y los riesgos a los que estamos expuestos. Entendimos, con mayor precisión que antes, cómo operamos en la práctica, qué tan preparada está la organización para crecer, dónde persisten cuellos de botella y qué áreas requieren un refuerzo inmediato.

Ese diagnóstico compartido es el principal resultado del año: ahora sabemos qué sí podemos sostener, qué debemos ajustar y qué no conviene prometer todavía. Con esta claridad, el 2026 deberá enfocarse en fortalecer la base: llevar procesos del papel a la operación, ampliar la cobertura de seguridad, asegurar la continuidad con ejercicios periódicos, consolidar la calidad de los datos y ordenar el portafolio para ejecutar con foco. Solo así estaremos en condiciones de construir, paso a paso, la plataforma que aún no tenemos.

# GERENCIA DE TALENTO HUMANO

## Nuestro ADN Corporativo: los pilares que nos definen

En Seguros del Pichincha, nuestra cultura se construye a partir de un marco integral compuesto por nuestra misión, visión, valores corporativos y principios de gestión. Este marco cultural nos orienta, nos conecta y nos diferencia:



En Seguros del Pichincha impulsamos los **Círculos de Cultura**, espacios de reflexión colectiva entre líderes y colaboradores donde conversamos sobre los elementos de nuestra cultura y su aplicación en el día a día. Estos encuentros generan reflexiones profundas, aprendizajes colectivos y un lenguaje común sobre la cultura que buscamos consolidar.

## Nuestro Ciclo Integral de Gestión del Talento

Nuestro modelo de gestión del talento está diseñado para garantizar que cada persona se ubique en el lugar correcto, desempeñando su rol de manera alineada con la estrategia organizacional. Este ciclo inicia con procesos de **atracción y selección** transparentes y eficaces, que incluyen propuestas de valor competitivas y un onboarding cercano. Continuamos con el **desarrollo**, impulsando evaluaciones alineadas a KPIs, retroalimentación continua y herramientas que fortalecen el liderazgo y el desempeño.

El compromiso se refuerza mediante **comunicación oportuna, programas de bienestar y acciones derivadas del clima laboral**, mientras que el **reconocimiento** asegura la retención de talento clave y la celebración de logros. Finalmente, la desvinculación responsable cierra el ciclo con entrevistas de salida

y planes de acción que promueven una mejora continua. Este enfoque integral nos permite construir equipos comprometidos, preparados y alineados con nuestros objetivos estratégicos.

## Nuestra gente

Conformamos un equipo de **253 colaboradores** que reflejan la diversidad y evolución de nuestra organización. **El 58% de nuestro talento está integrado por mujeres y el 41% por hombres**, reafirmando nuestro compromiso con la equidad y la representación equilibrada. Nuestra fuerza laboral combina experiencia y nuevas perspectivas: el 1% pertenece a la generación Baby Boomer, el 17% a la Generación X, el 73% a Millennials —nuestro grupo más representativo— y el 9% a Centennials. Esta mezcla generacional impulsa la innovación, el aprendizaje continuo y una cultura colaborativa orientada al futuro.

## Construyendo Experiencias de Talento Sólidas y Consistentes

Durante el año incorporamos a **44 nuevos colaboradores**, fortaleciendo nuestras capacidades y ampliando el talento que impulsa nuestra estrategia. A través de nuestro proceso de onboarding, aseguramos una integración efectiva desde el primer día mediante recorridos guiados, entrega de herramientas clave y espacios de interacción con nuestros líderes, promoviendo una conexión temprana con nuestra cultura organizacional.

Contamos también con **11 pasantes**, de los cuales 7 participaron en el programa **Semillero de Talento**. Gracias a los proyectos que desarrollaron en la organización y a las habilidades que demostraron durante su pasantía, **5 de ellos fueron incorporados como posiciones fijas**, aportando valor y fortaleciendo distintas áreas del negocio.

Nuestra rotación voluntaria del **5,99%** y un promedio de permanencia de 6 años reflejan la **confianza y estabilidad** que ofrece nuestra empresa.

## Desarrollo y Formación: Impulsando Capacidades para el Futuro

Contamos con **APRENDIA, nuestra academia de aprendizaje**, estructurada en varios niveles formativos. Esta academia nos permite ofrecer un desarrollo continuo alineado con el perfil, áreas de gestión y metas de desarrollo de cada persona, fortaleciendo las capacidades que impulsan nuestra estrategia y preparan a nuestros equipos para los desafíos del futuro.

Complementariamente, disponemos de **Odilo**, nuestra plataforma de autoaprendizaje, que brinda acceso flexible a contenidos, cursos y recursos digitales que cada colaborador puede explorar a su propio ritmo. Esta combinación de formación guiada y autoaprendizaje nos permite mantener una oferta integral, dinámica y adaptable a distintos estilos de aprendizaje.



### APRENDIA: Nuestra academia de aprendizaje formal

**Aprendia Origen:** el inicio del camino, con bases sólidas sobre nuestra empresa y su giro de negocio **30 colaboradores**  
**Aprendia Experto:** la consolidación de habilidades técnicas y especializadas en seguros. **118 colaboradores**  
**Aprendia Lídera:** la preparación para guiar y motivar equipos. **29 líderes**  
**Aprendia Estratega:** el nivel más avanzado, orientado a la visión global y estratégica.



### PLATAFORMA DE APRENDIZAJE

**3374** recursos consumidos  
**9492** horas de formación virtual  
**13** cursos promedio tomados por cada colaborador.  
**37,96** horas de capacitación promedio por colaborador

## Gestión del Desempeño alineada a la estrategia

En Seguros del Pichincha, cada colaborador contribuye al cumplimiento de una misión compartida. Por ello, al inicio de cada año definimos metas claras que alinean el aporte individual y de equipo con los objetivos estratégicos de la organización. Nuestro proceso de gestión del desempeño no solo evalúa el cumplimiento de dichos objetivos, sino también los **comportamientos organizacionales** que fortalecen

nuestra cultura. Este enfoque integral nos permite impulsar una **meritocracia transparente**, en la que el reconocimiento, las oportunidades de desarrollo y el crecimiento profesional se basan en el desempeño, la forma de lograrlo y la vivencia de nuestros valores corporativos.

## Reconocimiento: Celebrar lo que nos Impulsa

En Seguros del Pichincha creemos que el reconocimiento fortalece nuestra cultura, inspira excelencia y motiva a nuestros equipos. A través de **Good Job**, celebramos tanto los gestos cotidianos como los logros de alto impacto.

- **Gratitud en Movimiento:** promovemos una cultura donde el aprecio es parte del día a día. Valoramos el esfuerzo, la colaboración y cada aporte que hace crecer a nuestros equipos.
- **Excelencia en Acción:** reconocemos a quienes superan expectativas y generan resultados sobresalientes. En 2025, durante nuestra Gala de Reconocimiento, **celebramos 12 iniciativas** destacadas por su creatividad, impacto y alineación con nuestros valores.
- **Buenas Noticias:** espacios donde reconocemos los logros de los equipos y celebramos avances relevantes. Estos momentos nos inspiran a seguir creciendo y a ir por más, reforzando la energía colectiva y el orgullo por lo que construimos juntos.

## Comunicación Interna: Conectando Sentido, Cultura y Propósito

La comunicación interna es uno de los motores que impulsa nuestra cultura y mantiene a nuestra organización cohesionada. En Seguros del Pichincha entendemos que comunicar no es solo informar: es generar sentido, promover confianza y conectar a todos nuestros equipos con el propósito que nos inspira.

Este año impulsamos espacios que fomentan transparencia y cercanía, como nuestros **Town Hall Meetings**, con 2 ediciones semestrales donde compartimos avances, decisiones y perspectivas corporativas con toda la organización. Nuestra revista interna **"En Equipo, Mejor"**, con **12 ediciones mensuales**, y nuestro **Noticiero**, con **4 ediciones trimestrales**, se consolidaron como canales ágiles para difundir historias, logros y contenidos que fortalecen el sentido de pertenencia.

Además, lanzamos una nueva intranet, más moderna y funcional, que centraliza información y facilita la interacción entre áreas, mejorando la experiencia de comunicación para toda la organización.

## BienEstar: Un Ecosistema que Cuida, Protege y Conecta a Nuestra Gente

En Seguros del Pichincha entendemos el bienestar como un ecosistema integral que promueve salud, equilibrio y seguridad para cada colaborador. Bajo nuestro modelo **BienEstar**, fortalecimos acciones en cuatro dimensiones clave y consolidamos la **Seguridad y Salud Ocupacional** como un pilar transversal que vela por el cuidado preventivo y la protección de nuestra gente.



## Resultados que Reflejan una Cultura Fuerte y Conectada

En 2025 obtuvimos resultados sobresalientes en la Encuesta de Clima Organizacional, reflejo del compromiso mutuo entre nuestros colaboradores y la organización. Alcanzamos un **eNPS de 91**, un indicador que evidencia la alta disposición de nuestra gente para recomendar a Seguros del Pichincha como un excelente lugar para trabajar.

Asimismo, registramos un **98% de satisfacción general**, reafirmando la efectividad de nuestras acciones de bienestar, comunicación interna y liderazgo cercano. Estos resultados nos motivan a seguir fortaleciendo un entorno laboral donde las personas se sientan valoradas, escuchadas y conectadas con nuestro propósito.

## Sostenibilidad

En 2025 desarrollamos por primera vez nuestro Modelo de Sostenibilidad, un marco integral que orienta nuestras decisiones y consolida nuestra aspiración de generar valor responsable en el largo plazo. Este año presentamos oficialmente el modelo en nuestras memorias corporativas, reafirmando nuestro compromiso con una gestión basada en la ética y la gobernanza. Su estructura se apoya en cuatro ejes estratégicos: personas como eje de transformación, soluciones integrales e inclusivas, crecimiento sostenible y resiliente, y transformación con propósito. Con este modelo, fortalecemos nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



## Transformamos el talento, transformamos la organización

El 2025 fue un año de consolidación y nuevos comienzos. Evolucionamos nuestra cultura, potenciamos el aprendizaje, fortalecimos la comunicación y celebramos la excelencia que nos caracteriza. Seguiremos impulsando prácticas innovadoras que eleven la experiencia del colaborador y nos permitan responder con agilidad a los desafíos del futuro. Nuestro compromiso es mantener vivo un ecosistema de bienestar, desarrollo y reconocimiento que inspire a nuestra gente a alcanzar su máximo potencial.

# GERENCIA DE RIESGOS Y CUMPLIMIENTO

Seguros del Pichincha continúa madurando en su cultura de riesgos basado en un modelo de 3 líneas de responsabilidad. Este modelo, sujeto a mejoras continuas, permite a la Compañía mantenerse dentro del marco de apetito de riesgo definido en un entorno económico, político, social y regulatorio dinámico.

Durante el año 2025, la Compañía ha fortalecido su estructura de segunda línea de defensa, adoptando principios de mejores prácticas internacionales como lo es el régimen de Solvencia II. Esto nos ha permitido implementar en la segunda línea de defensa, la gestión de riesgos técnicos y financieros y dar los primeros pasos en desarrollar una función actuarial. Así mismo, dentro de la segunda línea de defensa, se está consolidando la gestión de Cumplimiento. Esto incluye a Prevención de Lavado de Activos y Protección de Datos Personales. Todas estas funciones de segunda línea presentan metodologías basadas en riesgos que permiten seguir madurando en la cultura de riesgos, y delimitar responsabilidades sobre la mitigación de riesgos.

## Enfoque:

En el año 2025, la Unidad de Riesgos se enfocó en los siguientes aspectos de gestión:



### Riesgo Operativo

- Autoevaluaciones y certificaciones de riesgos en procesos, con enfoque en operaciones y calidad operacional.
- Diseño e implementación de la política, roles y responsabilidades de 1era y 2da línea.
- Diseño e implementación de métricas de apetito de riesgo operativo, basadas en las pérdidas operativas de la compañía.
- Capacitación y sensibilización de riesgo operativo y apetito de riesgo a líderes y nuevos colaboradores.



### Riesgo Financiero

- Diseño e implementación de política, roles y responsabilidades de 1era y 2da línea.
- Diseño e implementación de la versión 1 del apetito de riesgo. Métricas: Solvencia, Liquidez inmediata, cobertura de inversiones, concentración (portafolio).
- Participación como miembros del Comité de Inversiones y monitoreo del portafolio.



### Riesgo Técnico

- Definir roles y responsabilidades de 1era y 2da línea.
- Reaseguros: Opinión sobre la capacidad de cobertura en los ramos de Vida e Incendio, así como la influencia en el indicador de Solvencia. Incluye análisis de riesgo de contrapartida de los Reaseguradores.
- Monitoreo de suficiencia de reservas técnicas.
- Diseño e implementación de la versión 1 del apetito de riesgo. Métricas.



### 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 tests internos.
- Participación en proyectos estratégicos para asegurar un adecuado ambiente de seguridad en los mismos.

### Continuidad de Negocio



- Revisión y actualización de procesos críticos del negocio, con tiempos óptimos y máximos de recuperación (RTOs y MTPDs).
- Ejecución de pruebas de continuidad de negocio.
- Revisión y actualización de riesgos de Continuidad de Negocio.
- Actualización de procesos críticos con aplicaciones tecnológicas del negocio para mejora continua de Plan de Recuperación de Desastres (DRP).
- Alineación de estrategias y establecimiento de lineamientos para Plan de Emergencias.
- Presentación periódica 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 nivel nacional.
- Taller vivencial de ciber crisis a Comité de Crisis, Líderes de Procesos Críticos y Dueños de Planes de Emergencia. Comunicación en Crisis y DRP.
- Evaluación corporativa de continuidad de negocio, con resultados positivos.

## Resultados:

A continuación, se presentan los principales resultados del control y gestión realizados por la Unidad de Riesgos durante el 2025:

### Marco de Apetito de Riesgos - Diciembre de 2025

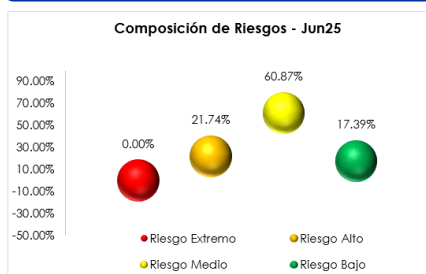
Al cierre del año 2025, no se presentaron alertas relevantes conforme a los monitoreos realizados mensualmente en el Comité de Riesgos. No obstante, en caso de identificar alertas importantes, existe un protocolo aprobado para el escalamiento y generación de planes de acción gestionados por las primeras líneas de responsabilidad.

Es importante mencionar que los umbrales que definen el Marco de Apetito de Riesgo serán actualizados de forma anual. Para el año 2026 se pretende continuar realizando calibraciones y nuevas inclusiones de métricas relevantes con el objetivo de llegar a evaluar los riesgos más importantes para la compañía, alineados a los objetivos estratégicos.

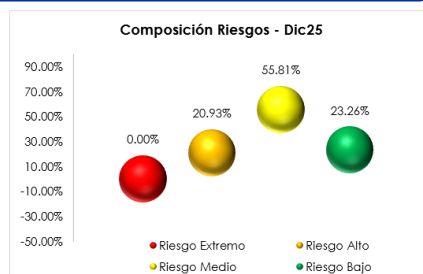
## Marco de Apetito de Riesgos - Diciembre de 2025

INDICADORES MARCO DE APETITO DE RIESGO TOTAL					LÍMITES MAR		
Fecha	2025-09	2025-10	2025-11	2025-12	OBJETIVO	TOLERANCIA	CAPACIDAD RIESGO
	Real	Real	Real	Real			
<b>INDICADORES GLOBALES</b>							
INDICE_COMBINADO_12M (Egresos/Ingreso Devengado)	88.57 %	88.81 %	88.03 %	89.20 %	89.93 %	92.39 %	94.85 %
INDICE_VIDA_COMBINADO 12M	88.74 %	88.98 %	88.27 %	90.13 %	89.20 %	91.77 %	94.34 %
INDICE GENERAL COMBINADO 12M	86.13 %	86.38 %	86.40 %	76.28 %	100.00 %	110.12 %	120.25 %
INDICE SOLVENCIA (PT REPORTADO/PT REQ)	118.43 %	119.22 %	133.45 %	131.87 %	130.39 %	121.27 %	112.15 %
<b>INDICADORES TÉCNICOS</b>							
RETENCIÓN REASEGURO 12M (Sinistros Pagados - Recupero Reas /Sinistros Paga...	86.21 %	85.92 %	86.28 %	86.47 %	88.18 %	92.94 %	97.70 %
SINIESTRALIDAD NETA 12M (Costo Siniestro/Ingreso Devengado)	31.06 %	31.23 %	29.85 %	30.50 %	32.89 %	32.36 %	37.01 %
SUFICIENCIA RESERVAS SINIESTROS (Reserva Inicial / Pago Siniestro)	118.86 %	117.80 %	118.00 %	119.06 %	111.76 %	108.65 %	105.53 %
<b>INDICADORES DE LIQUIDEZ Y MANEJO DE PORTAFOLIO</b>							
LIQUIDEZ INMEDIATA (Inversiones (menor 1m)+ Efectivo + CXC / Obl Corrientes)	137.46 %	123.39 %	124.53 %	128.71 %	120.22 %	114.07 %	107.93 %
COBERTURA INVERSIONES (Admitida / Obligatoria)	105.76 %	108.28 %	108.30 %	106.98 %	108.90 %	103.15 %	100.00 %
CONCENTRACIÓN MAX EMISOR	9.01 %	9.19 %	9.12 %	8.96 %	10.00 %	12.50 %	14.00 %
<b>INDICADORES NO FINANCIEROS</b>							
*PÉRDIDA OPERATIVA 12M/PATRIMONIO CONTABLE*	0.59 %	0.80 %	0.86 %	0.98 %	1.11 %	1.75 %	2.29 %
DISPONIBILIDAD SERV CRIT BIA	99.25 %	99.32 %	99.58 %	99.67 %	98.00 %	95.00 %	92.00 %

## Composición de Riesgos a diciembre de 2025



Nivel de Riesgo Residual Jun-2025	# de Riesgos	%
Riesgo Extremo	0	0.00%
Riesgo Alto	5	21.74%
Riesgo Medio	14	60.87%
Riesgo Bajo	4	17.39%
<b>Total Riesgos Activos</b>	<b>23</b>	<b>100.00%</b>



Nivel de Riesgo Residual Dic-2025	# de Riesgos	%
Riesgo Extremo	0	0.00%
Riesgo Alto	9	20.93%
Riesgo Medio	24	55.81%
Riesgo Bajo	10	23.26%
<b>Total Riesgos Activos</b>	<b>43</b>	<b>100.00%</b>

Durante el segundo semestre del año 2025, la Unidad de Riesgos continuó trabajando y acompañando a los dueños de los riesgos en el ciclo de administración de riesgos (identificación, medición, control y monitoreo), esto con el fin de mantener información actualizada para que los mismos puedan gestionar sus riesgos y ejecutar oportunamente sus planes de acción.

En el transcurso del primer semestre del año 2026, se continuará realizando el acompañamiento y monitoreo correspondiente a los dueños de los procesos, focalizando esfuerzos en aquellos riesgos activos, así como de los nuevos que ingresen en el ciclo de la administración de riesgos.

### Actividades Complementarias

Durante el año 2025, la Unidad de Riesgos realizó diversas actividades tendiente a que la compañía mejore su ambiente de control. Las mismas se detallan a continuación:

#### Comité de Administración Integral de Riesgos

- 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 (Requerimiento Normativo).
- Presentación y aprobación de metodologías de identificación, medición, control y monitoreo de riesgos operativos, financieros y técnicos.
- Actualizaciones del Plan de Continuidad de Negocio.
- Presentación de informes periódicos sobre la gestión del Comité de Seguridad de la Información y protección de datos personales.

#### Monitoreo

- Monitoreo de emisores que pertenecen al portafolio de inversiones de la compañía.
- Monitoreo a los principales índices financieros y técnicos.
- 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 Comité Ejecutivo con el fin de monitorear riesgos estratégicos u otra índole 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.
- Desde 2025, se incluye a la Gerencia de Riesgos como miembro formal del Comité de Prevención de Lavado de Activos (requerimiento normativo).

<b>Capacitación y Cultura de Riesgos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Capacitación integral a toda la compañía sobre la política aprobada de 3 líneas de responsabilidad.</li><li>- Capacitación a nivel de COE-1 y mandos medios sobre la política aprobada del Marco de Apetito de Riesgos y las métricas de la versión 1.</li><li>- Inducciones impartidas a nuevos colaboradores en cuestión de Gestión de Riesgos, Continuidad de Negocio y Seguridad de la Información.</li></ul>
<b>Arquitectura de Procesos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Acompañamiento a los dueños de procesos en la identificación, evaluación, control y monitoreo de riesgos, con el diligenciamiento de la matriz correspondiente para riesgos operativos.</li><li>- En 2026, se realizará el mismo ejercicio para riesgos técnicos y financieros.</li></ul>

Continuaremos trabajando durante el siguiente año en fortalecer la cultura de prevención y gestión integral de riesgos, cumplimiento, seguridad de la información, protección de datos personales y continuidad de negocio bajo parámetros internacionales y en línea con la normativa vigente; con el objetivo de apoyar a la organización en alcanzar sus objetivos estratégicos.

## Unidad de Cumplimiento

Seguros del Pichincha S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros, con el fin de prevenir y administrar el riesgo de lavado de activos y la financiación de otros delitos (LAFOD), en cumplimiento de la normativa vigente, durante 2025 ha enfocado sus esfuerzos en la mejora continua del Sistema de Prevención y Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación de Otros Delitos (SPARLAFD), fortaleciendo el enfoque basado en riesgos, sustentado en el Modelo de Tres Líneas de Responsabilidad, priorizando la identificación, evaluación, control y monitoreo del riesgo LAFOD conforme a la naturaleza de las operaciones de la Compañía.

Bajo esta estructura, se aseguró una coordinación integral y una asignación adecuada de responsabilidades, sirviendo como base de las acciones y resultados que se detallan en las secciones siguientes.

### Sesiones de Comité de Cumplimiento

Durante 2025, el Comité de Cumplimiento sesionó de manera ordinaria una vez por mes. En estas sesiones, se analizaron los temas sometidos a su consideración y se adoptaron las resoluciones necesarias para el monitoreo y fortalecimiento del SPARLAFD dentro de la Compañía.

### Plan Anual de Trabajo

El Plan Anual de Trabajo de la Unidad de Cumplimiento para el año 2025, aprobado en sesión ordinaria de Directorio celebrada en enero del mismo año, estableció una meta del 98% en su planificación global. Al cierre del período, se alcanzó un 99% de ejecución de las actividades programadas, superando así el objetivo inicialmente previsto.

### Manual de Prevención, Detección y Gestión del Riesgo Asociado al Delito LAFOD

La actualización del Manual de Prevención, Detección y Gestión del Riesgo Asociado al Delito de Lavado de Activos y la Financiación de Otros Delitos fue aprobada por el Directorio en sesión ordinaria celebrada el 29 de septiembre de 2025. Dicha actualización contempló un rediseño total del Manual, prestando especial atención a los siguientes aspectos:

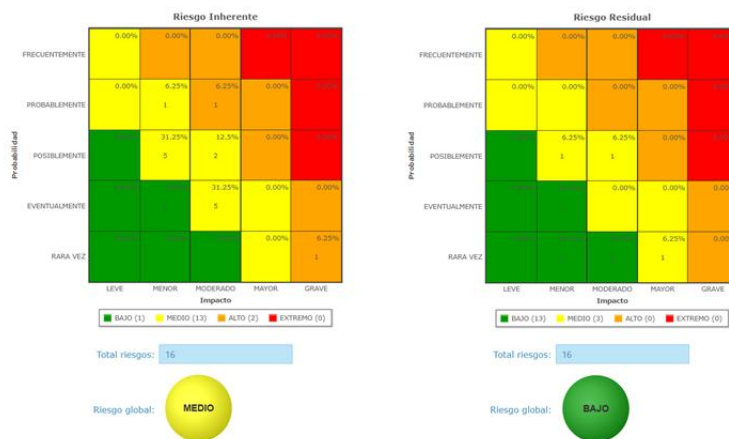
- Inclusión de Modelo de Tres Líneas de Responsabilidad.
- Definición de la estructura organizacional y responsabilidades del Directorio, Comité de Cumplimiento, Representante Legal, Unidad de Cumplimiento y áreas de la Compañía.
- Actualización procedimental para la aplicación de medidas de debida diligencia.
- Actualización de las señales de alerta y tipologías LAFOD segmentadas por contrapartes.

- Elaboración de la Metodología para Levantamiento de la Matriz de Riesgos Institucional (ISO 31000:2018)
- Actualización normativa a la Resolución Nro. JPRF-T-2025-0158

## Metodología y Matriz de Riesgos institucional

La metodología aplicada para la elaboración de la matriz de riesgos institucional fue aprobada por el Directorio de la Compañía en sesión ordinaria celebrada el 29 de septiembre de 2025.

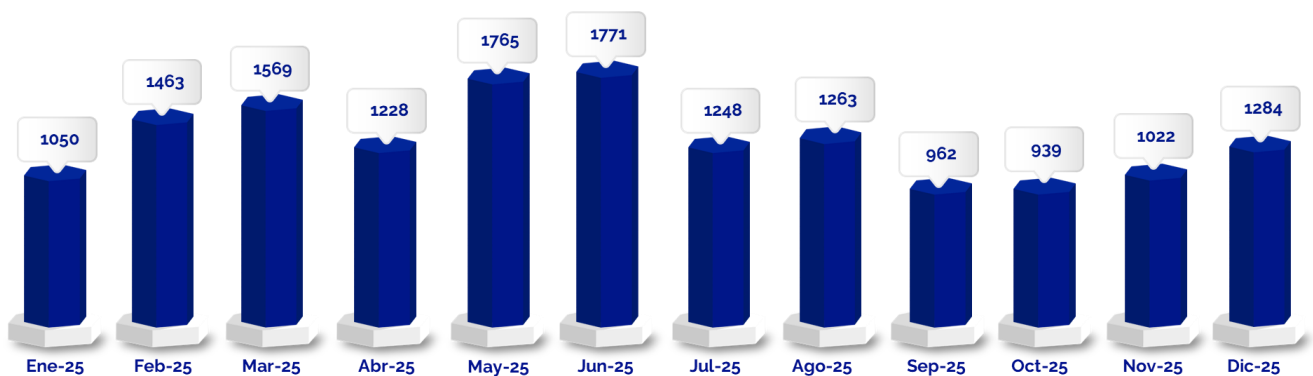
Esta metodología se encuentra alineada con los principios y directrices de la norma ISO 31000:2018 y forma parte integral del Manual de Prevención, Detección y Gestión del Riesgo Asociado al Delito de Lavado de Activos y la Financiación de Otros Delitos, incorporada como Anexo 1 de dicho documento. A continuación, se presenta el mapa de calor correspondiente al riesgo inherente y al riesgo residual, en el cual se evidencia la distribución de los riesgos identificados a nivel institucional en relación con el riesgo de lavado de activos y la financiación de otros delitos. Esta visualización permite apreciar el nivel de exposición de la Compañía previo y posterior a la aplicación de los controles establecidos, facilitando un análisis más preciso y orientado a la toma de decisiones informada.



## Gestión

Con el objetivo de mitigar el riesgo de lavado de activos y la financiación de otros delitos, durante 2025 Seguros del Pichincha mantuvo activa una herramienta especializada para la validación en listas de observados, lo que permitió verificar de manera ágil y estandarizada la posible relación de clientes, proveedores y demás contrapartes en listas de observados nacionales, internacionales y listas propias. Esta herramienta constituye un insumo esencial dentro del SPARLAFD, que ya su uso facilita la identificación temprana de señales de alerta que requieren un análisis más profundo, asegurando que las decisiones de aceptación, rechazo o monitoreo reforzado sean tomadas de manera oportuna.

### Total Coincidencias en listas de Observados



## Reportes a Organismos de Control y Supervisión.

Durante 2025, la Unidad de Cumplimiento ha remitido mensualmente las estructuras normativas RESU y E04 a la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE) y a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, respectivamente, sin registrar retrasos ni generar sanciones por parte de los organismos reguladores.

## Capacitación

**Inducción:** Durante el año 2025, la Unidad de Cumplimiento impartió capacitaciones de inducción en materia de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Otros Delitos a todos los nuevos colaboradores vinculados a la Compañía, incluyendo al personal temporal. Estas sesiones, desarrolladas de manera presencial y con una duración aproximada de treinta (30) minutos, abordaron los principales aspectos del Sistema de Prevención y Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Otros Delitos. Entre los temas tratados se incluyeron sus elementos fundamentales, los procesos de debida diligencia, las responsabilidades de las distintas líneas de defensa y la importancia de fortalecer una cultura de cumplimiento dentro de la organización.

**Capacitación para colaboradores:** La Unidad de Cumplimiento ejecutó en su totalidad el Plan Anual de Capacitación establecido a inicios de 2025, impartiendo formación a todos los colaboradores, miembros de la Gerencia y del Directorio de Seguros del Pichincha. Las capacitaciones se enfocaron especialmente en el SPARLAFD y en el modelo de Tres Líneas de Responsabilidad, reforzando el conocimiento y las buenas prácticas en materia de prevención y gestión del riesgo.

## Auditoría Interna y Externa

### Auditoría Interna:

En 2025 la Unidad de Cumplimiento ejecutó el 100% de planes de acción derivados del Informe de Auditoría Interna 2024 al proceso PLAFOD, los mismos que permitieron el cierre oportuno de cuatro (4) hallazgos de severidad dos (2) y dos (2) hallazgos de severidad tres (3).

### Auditoría Externa:

Durante 2025, la firma de Auditoría Externa emitió el correspondiente Informe sobre la Aplicación de Procedimientos Convenidos en Materia de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos, en el cual se presentaron cuatro (4) recomendaciones, las cuales serán subsanadas durante el año 2026.

## Conclusiones

El ejercicio de 2025 reafirmó la importancia de contar con un sistema de prevención y administración del riesgo LAFOD alineado con las exigencias normativas y buenas prácticas. A lo largo del año, Seguros del Pichincha S.A. fortaleció su capacidad institucional para anticipar y responder a los diferentes riesgos, consolidando prácticas que favorecen la toma de decisiones y la responsabilidad compartida entre las distintas líneas de defensa.

Este proceso de fortalecimiento permitió consolidar una cultura orientada a la gestión del riesgo, sostenida en criterios técnicos, en la correcta aplicación de controles y en el uso de herramientas que facilitan una mayor capacidad de prevención y detección. El avance continuo del SPARLAFD refleja el compromiso de la Compañía con la integridad y la mejora permanente, garantizando que su operación se mantenga alineada con los estándares nacionales e internacionales en la materia.

## Unidad de Protección de Datos Personales

Durante 2025, Seguros del Pichincha S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros consolidó avances significativos en materia de Protección de Datos Personales, fortaleciendo su Sistema de Gestión de Protección de la Información y Privacidad (SGPI/LOPD) con un enfoque claramente orientado a la gestión integral del riesgo.

Este enfoque basado en riesgos ha sido fundamental para priorizar procesos críticos, robustecer medidas de seguridad y garantizar el cumplimiento normativo de manera sostenida.

Como resultado, la Compañía cuenta hoy con un modelo de gobernanza de privacidad definido, el cual influenciará en la articulación entre áreas, toma de decisiones más informada y mecanismos de control que respaldan la protección de los datos personales de clientes, empleados y terceros.

Este marco constituye la base sobre la cual se desarrollan las acciones y resultados que se presentan en las secciones siguientes:

### Sesiones del Comité de Protección de Datos Personales

Durante 2025, se incluyó dentro del Comité de Seguridad de la Información adscrito derivado del CAIR al de Protección de Datos Personales dando un enfoque más relevante de segunda línea (anteriormente se encontraba en el área de Datos). Este comité sesionó de manera ordinaria con una periodicidad trimestral. En cada sesión se presentó, en primera instancia, un autodiagnóstico del estado de madurez en materia de protección de datos personales, seguido de la exposición de los próximos pasos para el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Protección de la Información y Privacidad (SGPI/LOPD).

Estas sesiones permitieron analizar los temas críticos sometidos a consideración del Comité, evaluar riesgos, revisar los avances de los planes de acción y adoptar las resoluciones necesarias para el monitoreo y la mejora continua del modelo de seguridad y privacidad dentro de la Compañía.

### Cumplimiento del Plan de Trabajo

El Plan de Trabajo de Protección de Datos Personales para el año 2025 muestra como hito la incorporación del responsable de Protección de Datos (DPO), quien fue formalmente registrado ante la Superintendencia de Protección de Datos en noviembre de 2025. Durante este período, el objetivo principal se centró en el levantamiento de los Registros de Actividades de Tratamiento (RAT), tomando como referencia el inventario de activos de información vinculados a privacidad.

Al cierre del período, se alcanzó un 90% de cumplimiento de los objetivos planteados, consolidando avances relevantes en la identificación y documentación de los procesos de tratamiento de datos personales. Como hito pendiente para el siguiente ciclo, permanece la formalización de la documentación del Sistema de Gestión de Protección de la Información y Privacidad (SGPI), necesaria para completar la madurez del modelo de gestión.

### Sistema de Gestión de Privacidad de la Información

La elaboración y actualización de la documentación que conforma el Sistema de Gestión de Protección de la Información y Privacidad (SGPI) inició formalmente en julio de 2025. Este trabajo contempló la generación integral y el rediseño de la estructura documental del modelo de privacidad, prestando especial atención a los siguientes componentes:

- Política General de Protección de Datos Personales, que define los principios y lineamientos rectores para el tratamiento de datos personales en la Compañía.
- Política de Responsable y Encargado, que establece las obligaciones, roles y reglas de actuación para los actores involucrados en el tratamiento.

Asimismo, se desarrollaron y actualizaron procedimientos esenciales para la operación del SGPI, entre ellos:

- Formato de Acuerdo de Encargo de Tratamiento de Datos.
- Formato de Aviso de Privacidad.
- Procedimiento para el Ejercicio de Derechos de los Titulares.
- Procedimiento de Gestión de Incidentes de Privacidad.
- Metodologías y formatos para Registros de Actividades de Tratamiento (RAT) y Evaluaciones de Impacto a la Privacidad (PIA).
- Procedimiento de Recopilación de Datos Personales.
- Procedimiento de Valoración de la Información y Activos de Información relacionados con privacidad.

Este conjunto documental constituye la base estructural del SGPI y representa un avance sustancial en la consolidación del modelo de gestión de privacidad dentro de la Compañía.

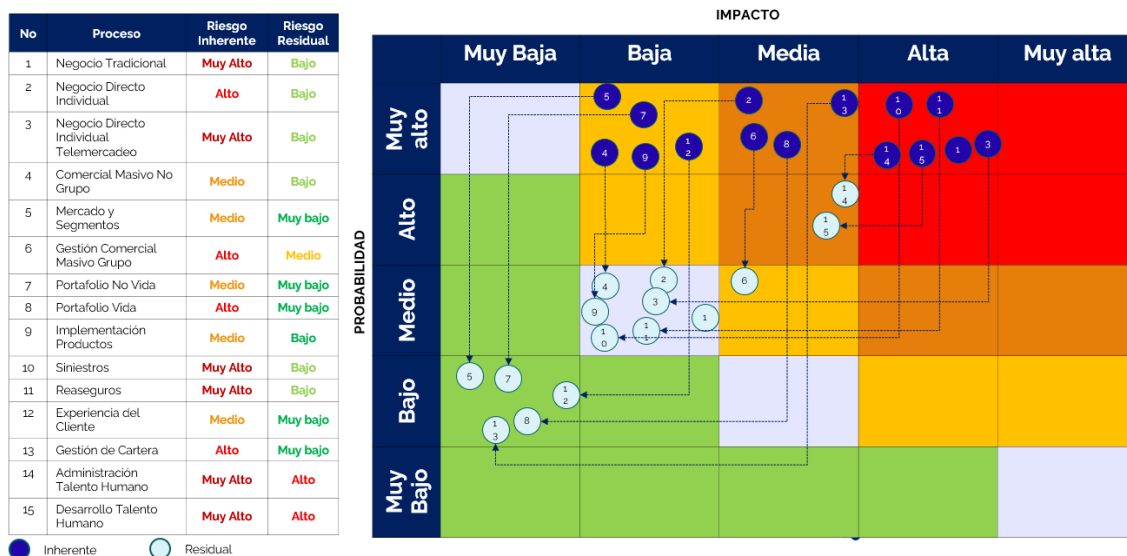
## Metodología y Matriz de Riesgos Institucional

La metodología aplicada para la elaboración de la Matriz de Riesgos de Protección de Datos Personales fue debidamente aprobada por el Comité de Seguridad de la Información y Protección de Datos Personales.

Esta metodología se encuentra alineada con las mejores prácticas internacionales, incorporando los principios de la norma ISO 31000 y los lineamientos de la normativa de Protección de Datos Personales, con énfasis en la valoración del impacto sobre los derechos, libertades y vulnerabilidades de los titulares.

A continuación, se presenta el mapa de calor correspondiente al riesgo inherente y al riesgo residual, en el cual se evidencia la distribución de los riesgos identificados en materia de protección de datos personales. Esta visualización permite comprender el nivel de exposición previo y posterior a la aplicación de los controles informados, facilitando un análisis más preciso y orientado a la toma de decisiones dentro del marco del SGPI.

### Nivel de impacto inherente vs residual



Los planes, responsables y fechas límites de mitigación están definidos en las matrices donde una vez teniendo este punto de partida, mantendrá un estado de gestión continua, actualizando la base de riesgos en cuanto estos se identifiquen.

Es importante señalar que los controles considerados en esta etapa se encuentran sujetos a un proceso de validación de efectividad, por lo que el nivel de riesgo residual podría variar en futuras iteraciones.

## Capacitación

Durante el año 2025, en las actividades del levantamiento de los Registros de Actividades de Tratamiento (RAT); se presentó al inicio de cada sesión una introducción al Modelo de Tres Líneas de Responsabilidad aplicado a la privacidad, enfatizando las responsabilidades específicas de cada línea en el tratamiento y protección de datos personales. Se destacó especialmente que la primera línea de defensa tiene la obligación de mantener actualizada la información contenida en los RAT y demás documentos asociados al tratamiento. Estas sesiones permitieron sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia del cumplimiento de la LOPD, la identificación adecuada de tratamientos y la gestión responsable de la información personal.

## Auditoría Interna

Durante 2025, se realizó la auditoría de Protección de Datos Personales, la cual dio lugar desde julio hasta octubre de 2025. Se levantaron cuatro (4) observaciones relacionadas con: el consentimiento para el uso de datos personales, el marco de identificación de los tratamientos de datos, la evaluación de cumplimiento de protección de datos en terceros y el gobierno del programa de protección de datos personales. Todas estas observaciones serán solventadas en el año 2026 bajo un plan integral del área.

## Conclusiones

En 2025, Seguros del Pichincha definió su Sistema de Gestión de Protección de la Información y Privacidad (SGPI), en busca de consolidar un modelo de gobernanza más sólido y alineado a estándares internacionales.

El Comité trimestral apoyó la gestión de riesgos y aprobó la incorporación de un nuevo recurso que apoyará en la implementación del este modelo de privacidad. El Plan de Trabajo alcanzó un 90% de cumplimiento, destacando el levantamiento de los Registros de Actividades de Tratamiento y el desarrollo de políticas y metodologías clave.

Se levantó una versión inicial de la Matriz Institucional de Riesgos de Protección de Datos con criterios cualitativos y cuantitativos; y se nombró formalmente al Delegado de Protección de Datos ante el ente regulador.

Las observaciones de Auditoría Interna se encuentran incluidas en la gestión a realizar en 2026, con vistas a fortalecer el ambiente de control interno en esta materia.

# AUDITORÍA INTERNA

El área de Auditoría Interna de Seguros del Pichincha S.A. cumple un rol fundamental en garantizar el fortalecimiento de la gestión de riesgos, controles internos y gobernanza dentro de la organización. El presente documento presenta la memoria institucional correspondiente al año 2025 que refleja las actividades realizadas, los hallazgos y las recomendaciones fundamentales para la mejora continua de la Compañía.

El trabajo desarrollado durante el año 2025 tuvo como objetivo principal apoyar a la Administración en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, promoviendo la mejora de los procesos y asegurando la aplicabilidad de la normativa legal vigente. Se priorizó la evaluación de los controles internos y la mitigación de los riesgos inherentes en los procesos clave de la Compañía.

## Actividades Desarrolladas en el Año 2025

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025, Auditoría Interna ejecutó una serie de actividades según el **Plan Anual de Auditoría Interna**, aprobado previamente por el Comité de Auditoría de la organización. A continuación, se destacan los puntos más relevantes:

- **Evaluación de información financiera:** Se verificó la razonabilidad de las cuentas técnicas significativas.
- **Cumplimiento de regulaciones:** Se analizaron el estado de implementación y cumplimiento de las normativas vigentes.
- **Evaluación de procesos internos:** Se examinó el cumplimiento de políticas internas en procesos críticos, asegurando la eficiencia y alineación estratégica.
- **Gestión de riesgos asociada a delitos financieros:** Se evaluó la efectividad del Sistema de Prevención y Administración de Riesgos contra Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos (SPARLAFTD).
- **Tecnología y recursos informáticos:** Se revisó la disponibilidad de recursos tecnológicos y el monitoreo de servicios prestados por terceros.
- **Seguimiento de observaciones:** Se supervisó la implementación de las correcciones derivadas de auditorías internas y externas.

En total, se ejecutaron 13 planes de auditoría contemplados en el plan anual, logrando un **cumplimiento del 100%**.

## Recomendaciones Emitidas

Como resultado de las evaluaciones realizadas, se identificaron áreas de mejora en el Sistema de Control Interno, políticas, procedimientos y controles. Las recomendaciones generales delineadas incluyen:

1. **Mejoras en procesos basados en riesgos:** Incrementar la eficiencia operativa y mitigar riesgos inherentes a las actividades del negocio.
2. **Fortalecimiento en ciberseguridad:** Implementar programas estructurados de seguridad de la información y protección de datos sensibles.

3. **Riesgos regulatorios:** Robustecer la gestión contra lavado de activos y financiamiento al terrorismo, manteniendo estricta alineación con normativas actuales.
4. **Gobernanza y gestión de riesgos:** Establecer mecanismos preventivos que mitiguen eventos que puedan afectar la estrategia corporativa.

## Estatus de Observaciones en 2025

El cierre de observaciones fue un foco clave del año. Se lograron regularizar **44 observaciones** de las **80 identificadas**, las cuales representan el **55%** del total. Estas corresponden a:

- **Severidad 2:** 19 observaciones cerradas.
- **Severidad 3:** 22 observaciones cerradas.
- **Severidad 4:** 3 observaciones cerradas.

## Auditoría Externa

Como parte de las prácticas de Buen Gobierno Corporativo, la Junta General de Accionistas designó a **Price Waterhouse Coopers (PWC)** como firma de auditoría externa para la revisión de los Estados Financieros y otras evaluaciones estratégicas del año 2025. Los informes emitidos incluyen:

1. Informe de razonabilidad de los estados financieros.
2. Revisión especial sobre cuentas técnicas y reservas.
3. Informe sobre cuentas de reaseguros.
4. Aplicación de procedimientos contra lavado de activos y financiamiento de delitos.

Los resultados obtenidos por la firma auditora reafirmaron la transparencia y cumplimiento de los procesos financieros y normativos de la Compañía.

## Relación con Organismos de Control

En cumplimiento con la normativa vigente, se remitieron a los organismos de control los informes trimestrales con un resumen de las actividades realizadas, hallazgos y medidas correctivas. Este trabajo continúa alineado a los principios de objetividad, independencia y transparencia.

El equipo de Auditoría Interna reafirma su compromiso en propiciar la mejora continua y la mitigación de riesgos para garantizar la solidez de los procesos internos y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de Seguros del Pichincha S.A. El trabajo realizado ha sido avalado por el Comité de Auditoría, asegurando una gestión eficaz y comprometida con el crecimiento institucional.

## ÁREA

# LEGAL

El área legal, durante el 2025, ha consolidado su rol como un aliado estratégico del negocio; su función ha dejado de ser reactiva y se ha convertido en un socio estratégico y transversal; identificando y gestionando riesgos legales y reputacionales a tiempo; acompañando la toma de decisiones estratégicas del negocio; traduciendo las disposiciones normativas en soluciones viables para las operaciones; y sobre todo, protegiendo a la compañía desde una visión integral y de largo plazo.

### Visión y dimensiones de gestión

Desde el área legal, durante el ejercicio 2025, 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 y el rol.
- **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 2025, 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 2025, 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.

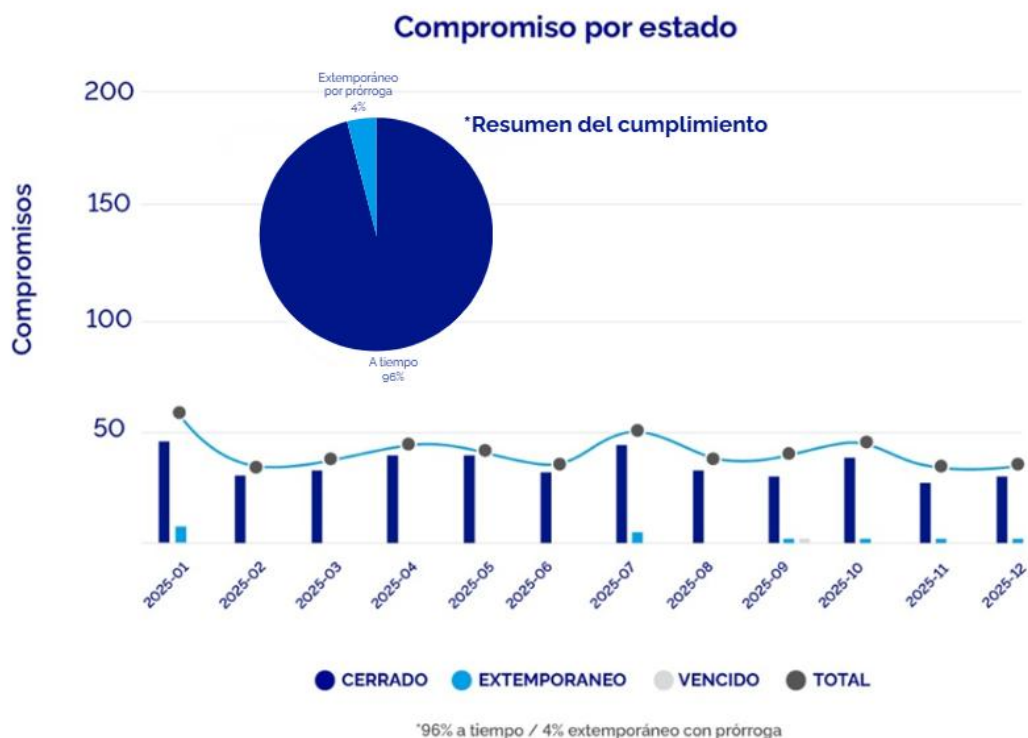
### Prácticas de Buen Gobierno Corporativo

- 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. Adicional, se ejecutó el 100% del plan de mejora del Directorio el cual coadyuva a contar con un órgano de dirección integral, multidisciplinario y alienado a las mejores prácticas de gobierno corporativo.
- Se garantizó la ejecución de 13 sesiones de Directorio; por cada sesión, se avaló que los directores reciban la información de forma oportuna y bajo las mejores prácticas de seguridad de la información; que la agenda cumpla las disposiciones normativas y políticas internas; el acta de cada sesión ha sido entregada en término al ente supervisor.
- 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 2025, 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 2025, 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 y legislación.
- Durante el ejercicio 2025, la compañía atendió en término un total de 448 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 2025, 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 2025, 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.

## Gestión Judicial

- Durante el ejercicio 2025, el Área Legal llevó a cabo una gestión eficiente y estratégica en la defensa judicial de los intereses de la compañía. En materia constitucional durante el año 2025 se gestionaron con éxito tres (3) acciones de protección, todas con resultado favorable para Seguros del Pichincha. En material laboral, se obtuvieron resultados positivos en dos (2) juicios laborales, ambos ganados en primera instancia; actualmente uno (1) se encuentra en proceso de apelación ante la Corte Provincial. El Área Legal también obtuvo una sentencia favorable en un (1) juicio civil interpuesto por un supuesto "incumplimiento de contrato", mismo que se ganó en primera instancia y que ya se encuentra archivado.
- A lo largo del 2025, solo se iniciaron dos (2) procesos judiciales en contra de Seguros del Pichincha, ambas correspondieron a acciones de protección, mismas que fueron resueltas favorablemente para la compañía, sin generar contingencias económicas ni reputacionales.
- Para el año 2026, el Área Legal proyecta consolidar una gestión proactiva orientada a la defensa de los intereses de Seguros del Pichincha. En materia tributaria, se priorizará el impulso y seguimiento técnico de las dos demandas interpuestas por la compañía contra el SRI. En el ámbito laboral, se prevé continuar con la defensa de los dos juicios laborales iniciados en el año 2024. Respecto a acciones de protección, el equipo prevé la atención de tres procesos constitucionales a ser gestionados durante el año, manteniendo los estándares de éxito logrados en periodos anteriores. Finalmente, se dará prioridad a la defensa de dos juicios civiles vinculados al giro del negocio. Con esta hoja de ruta, el Área Legal reafirma su compromiso con una gestión integral, eficiente y alineada con los objetivos corporativos.

## Reclamos Administrativos

- Durante el año 2025, el Área Legal de Seguros del Pichincha ejecutó una gestión integral y técnica en el manejo de reclamos administrativos presentados ante la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. El objetivo principal fue asegurar la correcta aplicación del marco normativo, defender la posición institucional y garantizar la transparencia en los procesos de resolución de conflictos con asegurados.
- En general, Seguros del Pichincha recibió durante el 2025 un total de 35,681 reclamos relacionados con sus diferentes productos y líneas de negocio, de ellos solo el 4.02% lo que representa 112 casos escalaron a reclamos administrativos ante la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. Información que refleja un adecuado manejo interno de controversias y una baja proporción de disconformidades formalizadas por los asegurados. Esta cifra representa un nivel de reclamación extremadamente bajo en relación con el volumen total de reclamos, evidenciando la calidad del proceso interno de resolución.

- El desempeño del Área Legal en 2025 destaca por la defensa técnica y jurídica efectiva de los intereses de Seguros del Pichincha, el cumplimiento normativo y la contribución directa al fortalecimiento de la confianza institucional. Los resultados obtenidos consolidan la reputación de la compañía dentro del sistema asegurador y frente a la autoridad de control.
- Para el año 2026, el Área Legal afronta el desafío de continuar fortaleciendo la gestión de reclamos administrativos mediante una mayor consolidación de los procesos operativos internos y el perfeccionamiento de los criterios técnicos aplicados en la evaluación de siniestros. Entre los principales retos se encuentra la estandarización de criterios entre áreas técnicas y operativas para minimizar discrepancias en la interpretación de coberturas, así como la necesidad de robustecer la documentación de soporte desde el primer nivel de análisis, con el fin de reducir la probabilidad de escalamiento hacia la autoridad. Asimismo, se busca implementar mejoras en la trazabilidad de decisiones y en la retroalimentación entre áreas, lo que permitirá anticipar riesgos regulatorios, disminuir el número de casos revertidos y consolidar una gestión preventiva más eficiente. Estos esfuerzos serán clave para mantener elevados estándares de calidad decisoria y reforzar la consistencia técnica que ha caracterizado el desempeño institucional.

Finalizamos este **2025** consolidando la **seguridad** y **respaldo** que sustentan nuestro **liderazgo**, siempre priorizando el bienestar de quienes confían en nosotros: **nuestros clientes**.



[www.segurosdelpichincha.com](http://www.segurosdelpichincha.com)

2025