

# MEMORIAS 2021



**Seguros del Pichincha**

Una familia para la familia



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



# Gerencia de Negocios

El año 2021 cuando pensamos ya se daba el fin de la pandemia, nuevamente nos llevó a vivir momentos sumamente duros, mes a mes nos planteamos nuevas metas buscando alternativas diferentes que nos permitan mejorar los resultados y buscar la sostenibilidad de la compañía. Nuestro foco principal estaba en llevar a nuestros equipos a dar todo de sí para poder crecer a pesar de las adversidades a las cuales nos enfrentamos

El mercado ha tenido un movimiento importante considerando el cierre de la empresa estatal Sucre y la fusión de Equinoccial y Equivida, colocándose Equinoccial en el primer puesto del ranking al agregar entre \$85/100 millones USD correspondientes a Equivida. Seguros del Pichincha se encuentra en el tercer puesto del ranking de primas netas emitidas por detrás de Equinoccial y Chubb a \$70.2.

SEGUROS DE VIDA - MERCADO			
ENTIDAD	PRIMA (en miles \$)	Var. PRIMA (en miles \$)	Var. 20 - 21
EQUINOCCIAL	230,503	<b>100,797</b>	<b>77,71%</b>
CHUBB	168,413	15,145	9,88%
<b>SEGUROS DEL PICHINCHA</b>	160,298	18,420	12,98%
AIG	107,045	-2,042	-1,87%
ZURICH	97,266	6,208	6,82%
HISPANA	93,187	<b>35,233</b>	<b>60,79%</b>
ASEG. DEL SUR	86,845	12,652	17,05%
LATINA	80,348	<b>30,926</b>	<b>62,58%</b>
MAPFRE	66,232	<b>13,492</b>	<b>25,58%</b>
ECUA SUIZA	66,021	9,064	15,91%
SWEDEN	50,563	7,565	17,59%
PALIG	41,485	890	2,19%
BMI	41,176	<b>10,368</b>	<b>33,65%</b>
UNIDOS	41,110	6,689	19,43%
LIBERTY	39,944	1,144	2,95%
GENERALI	36,257	-264	-0,72%
ALIANZA	34,468	<b>8,852</b>	<b>34,56%</b>
BUPA	30,273	-682	-2,20%
CONFIANZA	27,659	-110	-0,40%
Otras	85,488	17,375	25,51%
<b>TOTAL</b>	<b>1,584,582</b>		



**Seguros del Pichincha** muestra un crecimiento interanual del 12.98% frente al 2020, nuestro enfoque desde el área de negocios fue buscar mantener las cuentas con los ajustes técnicos respectivos frente a los resultados que estaban arrojando cada una de ellas, pero llegamos a mantener el 85% de las cuentas a nivel nacional con incrementos importantes, se rentabilizó con coberturas diferentes a desgravamen enfocándonos en la diversificación de riesgos.

El 2021 nos llevó a replantear los modelos de negocios, buscar nuevas alternativas focalizándonos en masificar los seguros y diversificar totalmente el negocio para crecer en el 2022 con objetivos claramente establecidos y focalizados en un crecimiento acelerado en ventas directamente en seguros voluntarios diferentes a desgravamen, en el 2021 a través del canal brókers iniciamos a generar ventas en otros ramos como Accidentes Personales, Incendio, Robo (Tarjeta Protegida) y gracias a las herramientas tecnológicas que manejamos como compañía nos ha permitido mantenernos con la comercialización a través de Teletrabajo sin que nos afecte en la gestión diaria llegando a generar una producción entre vida y generales de **\$160.298.571**.

#### CUMPLIMIENTO ACUMULADO VIDA Y GENERALES 2021

PRESUPUESTO vs. PRODUCCION 2021	PRESUPUESTO	PRODUCCIÓN	% CUMPL.	DIF.
TOTAL PRODUCCIÓN	\$ 154.026.417	\$ 160.298.572	104%	\$ 6.272.152

Se ha generado una diversificación en el crecimiento de producción en los diferentes canales; teniendo resultados importantes en cada uno de ellos: canales masivos, brokers, y empresas.

## Canal Brokers y Microseguros

En el 2021 empezamos a ver el impacto del incremento en primas como resultado de las negociaciones realizados a mediados del 2020 en las principales cuentas que tenían resultados negativos como consecuencia de la alta siniestralidad entre las principales tenemos la Coop. De la Policía Nacional, Coop. 29 de Octubre, Cooprogreso, Coop. Chone, Coop. 15 de Abril, entre otras.

Seguros del Pichincha mantuvo como fortaleza la calidad en el servicio, la cercanía con nuestros socios estratégicos, sponsors y clientes, a nivel nacional.

La gestión se reforzó en la planificación de los contactos comerciales de forma diaria (agenda de reuniones), modalidades de contacto virtual y se inició a retomar de cierta forma reuniones presenciales con las debidas medidas de bioseguridad.

Nuestro equipo comercial a nivel nacional se ha mantenido activo con todo el compromiso para con la Compañía y para con los clientes y socios estratégicos; generando venta nueva tomando en consideración las oportunidades de negocio al fusionarse Equivida con Equinoccial, así como la salida de Sucre. Otro factor a considerarse fue la legalización de la comercialización a través de los canales alternos por lo cual es una oportunidad para llegar a los clientes de una forma masiva considerando a cadenas de retail y todo tipo de sponsor con la venta de seguros otorgando beneficios a los clientes que generen valor a cada uno de ellos, siendo estos los resultados del 2021:

#### CUMPLIMIENTO 2021

CANALES	PRESUPUESTO	PRODUCCIÓN	%CUMPL.
BROKERS	\$ 62,845,253	\$ 69,017,278	110%
MICROSEGUROS	\$ 3,093,826	\$ 3,459,510	112%
TOTAL	\$ 65,939,079	\$ 72,476,788	110%



En cuanto a negocios nuevos, tuvimos la oportunidad de ganar cuentas importantes como la Cooperativa Pablo Muñoz Vega, Cooperativa San José de Chimbo, Ecuasanitas AP, Fondvida, Bancodesarrollo, UDLA, entre otras.

En lo que corresponde al B2B, tuvimos afectación por la pérdida de la cuenta Asisken de Gye que representaba aproximadamente \$1.500.000.

Para el año 2022 tenemos grandes retos enfocados directamente en diversificar el riesgo con productos distintos a desgravamen por lo cual contamos con equipos comprometidos y consolidados para poder garantizar los cumplimientos.

## **CANAL MASIVOS - GRUPO PICHINCHA:**

El año 2021 trajo consigo desafíos muy fuertes buscando crecer en ventas en los diferentes sponsors y aliados estratégicos del Grupo Pichincha, dentro del área de negocios el enfoque principal se ha direccionado en tres pilares principales que son el crecimiento en ventas, desarrollar y potencializar el canal de segmentos bancarios - voluntarios, y desarrollar productos que generen valor, estos cimientos se están desarrollando para focalizarlos y explotar en el 2022 con fuerza.

El Banco del Pichincha ha sido un jugador muy importante para el crecimiento de producción ya que ha tenido un crecimiento importante en desgravamen por el incremento en la colocación de créditos, así como el Banco General Rumiñahui, Banco de Loja y Diners quienes de igual forma nos han permitido generar un incremento importante.

La siniestralidad afecto notablemente por lo que se plantearon ajustes en las condiciones a aplicar en las diferentes pólizas sobre todo de desgravamen, así también se ha desarrollado iniciativas de nuevos productos en otros ramos como Accidentes Personales, Incendio, Seguro Agrícola, entre otros cuyo resultado se reflejará en el 2022, se ha focalizado también en generar nuevas estrategias de comercialización que nos permita crecer considerablemente en la venta de seguros voluntarios mejorando la persistencia de los clientes manteniéndolos a largo plazo.

## **CANAL B2C – CANALES COMERCIALES (HALL, TELEMERCADERO, DIGITAL)**

El año 2021 se retomó la gestión comercial en los diferentes canales de comercialización a través de los sponsor mediante la venta presencial en hall bancario, poco a poco hemos ido fortaleciéndonos nuevamente tomando fuerza el canal de la Cooprogreso así como la Cooperativa Andalucía, el canal de Telemercadeo se ha fortalecido gracias a la plataforma tecnológica "Roma" con la generación de leads a través de redes sociales como Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, YouTube y también página web lo que nos ha permitido continuar con la comercialización y venta de seguros mediante este canal.

Continuamos con la gestión a través de la herramienta "Genesys", la cual nos permite tener un manejo integral comercial 24/7, esta nos ha permitido que toda nuestra fuerza de ventas de Telemercadeo pueda trabajar sin ningún inconveniente a través de teletrabajo permitiéndonos ser más eficientes ya que nos permite llegar a los clientes en horarios que nos solicitan para ser más efectivas las ventas.

Se realizaron negociaciones con Pasteurizadora Quito, Cámara de Comercio de Quito, Hospital Vozandes, con quienes tenemos avanzadas negociaciones para comercializar productos a través de los diferentes canales de comercialización.



## MERCADEO

En el 2021 se continuó generando contenido en Facebook, Instagram, Twitter y LinkedIn basándonos en 2 estrategias: Engagement y Generación de leads de venta.

### REDES SOCIALES

Facebook	Instagram	Twitter	LinkedIn
125,000	4,774	1,673	23,526
seguidores	seguidores	seguidores	seguidores

La revista Ekos en su edición 331 **"Power Digital Brands"**, publicó el ranking de las marcas más influyentes por su eficaz presencia y gestión en Facebook e Instagram donde **Seguros del Pichincha** obtuvo el **"2do LUGAR"** en las dos redes sociales.



## Lanzamiento de nuevas herramientas

En el 2021 a pesar de ser un año de muchos retos, desarrollamos una plataforma para apalancar el proyecto "Agranda tu cobertura" y "Autorización de Débito".



### Formulario de aceptación o autorización

La plataforma está diseñada para varias campañas tanto de levantamiento de autorización de contacto como para agrandar tu cobertura.

Dentro de la plataforma se genera un formulario que valida si el cliente ingresa los datos correctos y coincide con la información de la compañía.



Nuestra plataforma de prospectos digitales (leads) continuó siendo una gran fuente de base para el equipo de telemercadeo, esto nos ha permitido posicionarla con nuestros aliados estratégicos.

		2021	
CANTIDAD DE LEADS	% CONTACTABILIDAD	VENTA	EFFECTIVIDAD
11404	71 %	\$ 1,882	23 %

Desde el 2019 que arrancamos con la plataforma hemos compartido esta estrategia con nuestros aliados estratégicos, cerrando el 2021 con 15,673 leads de los cuales 4,269 leads son de estrategias con aliados.

Se ha dado mayor potencial a Vívelo como la plataforma digital que nos permite generar venta de seguros a través de un proceso 100% digital, para el 2022 se dará mayor fuerza con un enfoque diferente posicionandola como la plataforma digital de Seguros del Pichincha, donde contaremos con una gama de productos innovadores que nos permita ofrecer beneficios que generen valor a nuestros clientes.

En el 2021 uno de los roles principales del área de mercado fue focalizarse en analizar el mercado, los nuevos comportamientos de los clientes, entender las necesidades de los mismos y poder desarrollar productos que nos permita diversificar los riesgos, es así como el foco principal está en productos para Personas relacionados con Accidentes Personales, Sepelio, Enfermedades Graves, Hogar temporal, Tarjeta Protegida, Desempleo, Vida con ahorro entre otros. Para empresas de igual forma foco en Incendio, Responsabilidad Civil, Agrícola, BBB, Cyber entre otros, los mismos que nos permitirá crecer en el 2022 tanto en producción como permitimos cumplir con el objetivo de diversificar el riesgo.

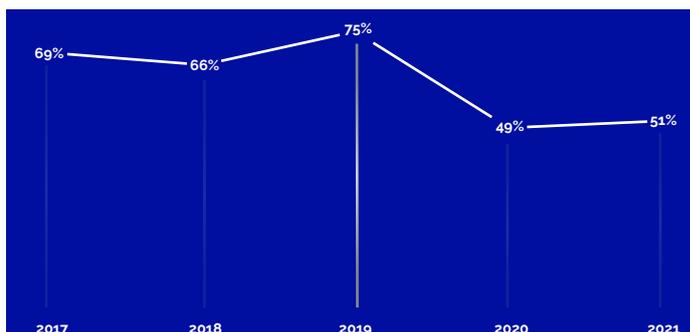
## EXPERIENCIA DEL CLIENTE ISC / NPS

Luego de la pandemia, los estándares de calidad y satisfacción para los clientes a nivel mundial cambiaron, sobre todo en giros como Telecomunicaciones, Alimentación y Seguros en donde se vio evidente la evolución de los servicios y el mejoramiento de la experiencia del cliente.

Seguros del Pichincha ha generado durante todo el 2021, planes de acción para mejorar la experiencia del cliente considerando que el momento de verdad más importante de nuestro journey es el siniestro. Con las estrategias implementadas con enfoque a mejorar la experiencia del cliente se logró subir 9 puntos en la satisfacción del cliente que tuvo un siniestro en el último año.

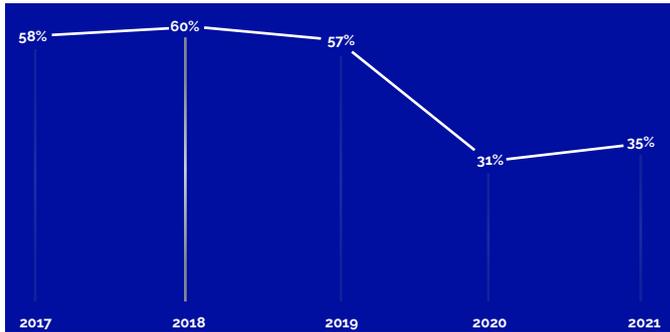
Es por ello que en el 2021 subimos nuestros índices con respecto al año anterior así:

### INDICE SATISFACCIÓN (CSAT)





## INDICE RECOMENDACIÓN (NPS)



Tenemos que considerar que como compañía nuestro foco es el cliente y como objetivo es llegar a generar una experiencia única que es el factor diferenciador principal frente a la competencia.

## PLAN DE FIDELIZACIÓN

Contamos con el programa de fidelización más innovador del mercado que ha evolucionado en el tiempo para entregar mayores beneficios con experiencias únicas a sus participantes.



- Al momento contamos con el 98% de los Brókers afiliados, mismos que registran una producción pagada durante el 2021 de \$57'760.453.36.
- Cerramos con el 75% de puntos canjeados vs. puntos acumulados.
- Se generaron en total 564 canjes durante todo el año incrementando en un 14% frente al año anterior.
- La categoría más relevante es HOGAR con el 38% de canjes registrados.

## Atención al cliente

En el año 2021 brindamos atención a nuestros clientes con procesos estandarizados a nivel nacional, enfocados en el trabajo en equipo y capacitación continua para alcanzar los estándares establecidos y brindar un servicio de excelencia.

Gracias al compromiso del equipo logramos los siguientes resultados:

### Número de clientes atendidos por medio de contacto

MEDIOS DE CONTACTO	CLIENTES ATENDIDOS
1800	63,14
Mail	16,806
WhatsApp	18,607
Atención Presencial	10,338
Redes Sociales	4,52
Siniestros receptados e ingresados	19,575
<b>Total</b>	<b>132,986</b>



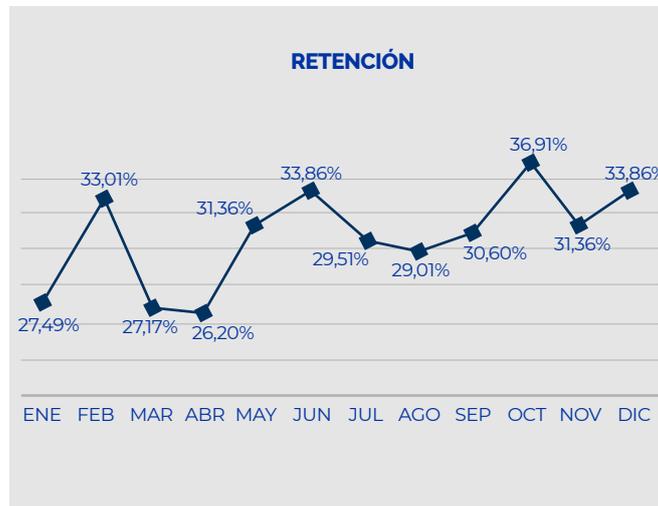


## Niveles de servicio

NIVELES DE SERVICIO	META	%
1800	80,00 %	82,55%

## Retención y Efectividad en Retención

MES	RETENCIÓN	EFFECTIVIDAD
ENE	27,49%	92,42%
FEB	33,01%	93,21%
MAR	27,17%	94,51%
ABR	26,20%	92,48%
MAY	31,36%	93,72%
JUN	33,86%	92,48%
JUL	29,51%	88,45%
AGO	29,01%	92,70%
SEP	30,60%	96,21%
OCT	36,91%	92,30%
NOV	31,36%	93,72%
DIC	33,86%	92,48%

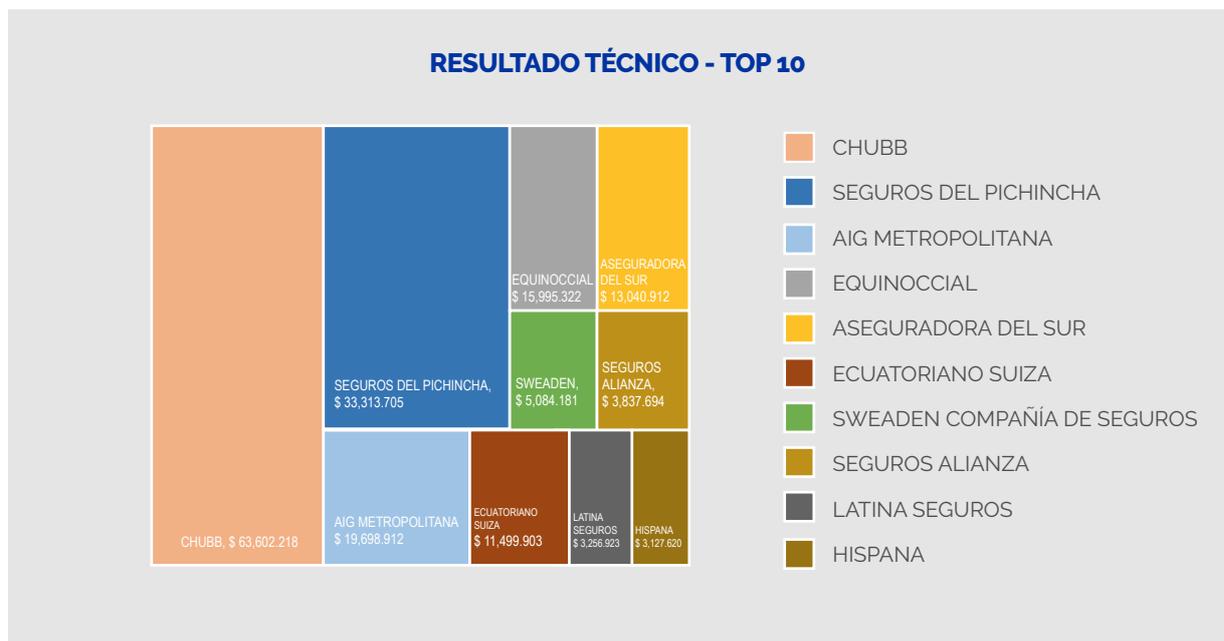


# Gerencia Técnica

Al 31 de diciembre de 2021, la industria de seguros en el Ecuador cerró su resultado técnico en USD176,990,490, con un deterioro del 15.17% con respecto al resultado del año inmediato anterior. A pesar de esta realidad del sector, Seguros del Pichincha ha logrado un crecimiento del 29.83%, gracias una serie de acciones que permitieron hacer frente a los efectos adversos de la pandemia que afecto a la industria en general tanto a nivel nacional como internacional.

## ÁREA TÉCNICA

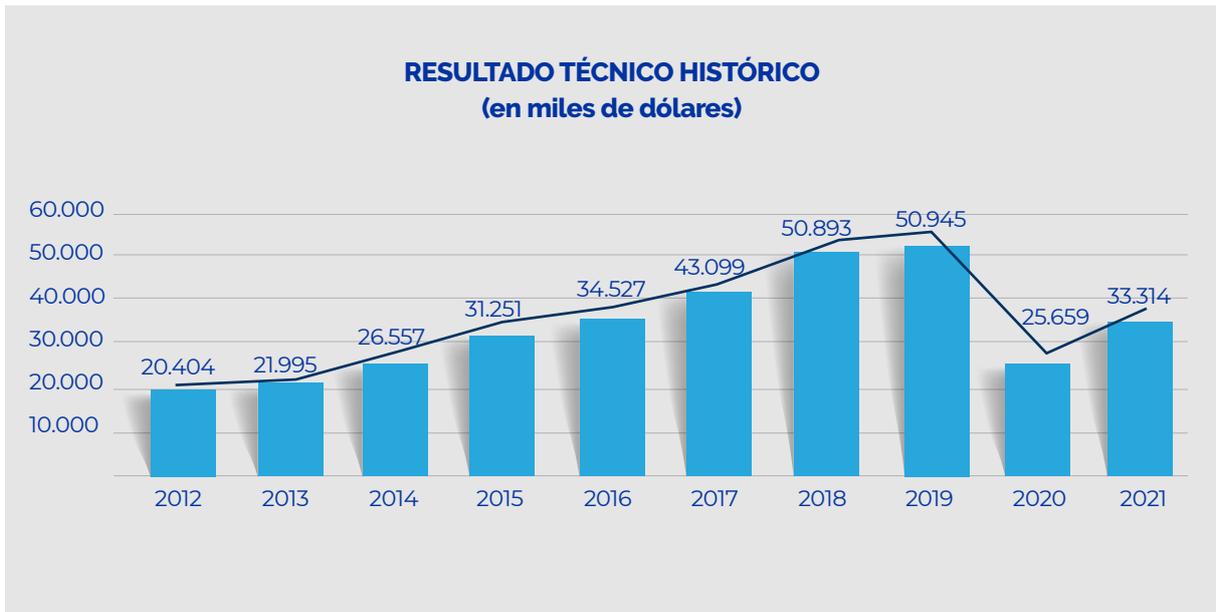
El Área Técnica, tuvo como su principal objetivo durante el año 2021 administrar los riesgos frente al impacto en la siniestralidad ocasionada por la pandemia del Covid-19, lo cual permitió administrar y controlar el resultado técnico de la compañía, el mismo que al 31 de diciembre alcanzó los USD33,313,705, es decir, obtuvo un incremento del 29.83% con respecto al resultado técnico del año 2020, con lo cual se ubicó en el segundo lugar dentro del sector asegurador ecuatoriano en lo que a este resultado se refiere.



## PRINCIPALES INDICADORES TÉCNICOS:

REPUBLICA DEL ECUADOR  
SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS,  
VALORES Y SEGUROS  
INDICADORES TECNICO FINANCIEROS  
(Dic. 21)

INDICADOR	PICHINCHA
TASA DE UTILIDAD TÉCNICA	23.17%
RESULTADO TÉCNICO / PATRIMONIO PROMEDIO	90.92%
RESULTADO TÉCNICO / ACTIVO PROMEDIO	42.75%
RESERVAS TÉCNICAS / PRIMAS NETAS RETENIDAS	21.04%
RESERVAS TÉCNICAS / SINIESTROS RETENIDOS	38.72%



## ÁREA DE SUSCRIPCIÓN

En términos generales, durante el año 2021 el área de Suscripción y Producción a nivel nacional cumplió de manera óptima con los estándares de emisiones impuestos al interior de la organización y fue un pilar importante en la consecución del registro oportuno de la producción.

En este año, el área procesó en los diferentes canales la siguiente carga documental:

### TRANSACCIONES MODELO MASIVO Y NO MASIVO

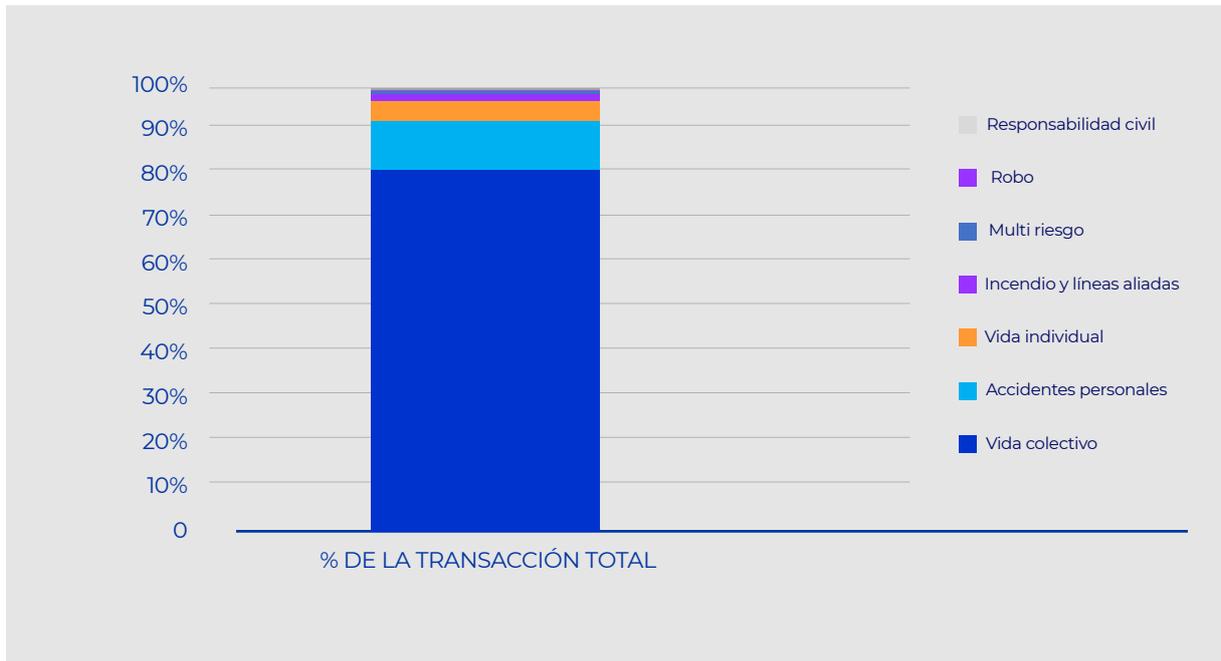
FLUJO DE TRABAJO	No. DE DOCUMENTOS	% DE LA TRANSACCIÓN TOTAL
Emisión masiva	248	1%
Endosos	14.473	83%
Renovación-Emisión	2.725	16%
<b>Total</b>	<b>17.446</b>	<b>100%</b>

Los tiempos de procesamiento de estas transacciones se encuentran en los siguientes rangos:

TIEMPO DE RESPUESTA	No. DE DOCUMENTOS	% DE LA TRANSACCIÓN TOTAL
Hasta 24 horas	10.853	62%
Entre 24 y 48 horas	3.420	20%
Entre 48 y 72 horas	1.571	9%
Más de 72 horas	1.610	9%
<b>Total</b>	<b>17.454</b>	<b>100%</b>



La carga operativa se distribuyó en los siguientes pesos por ramo:



## ÁREA DE SINIESTROS Y CONVENIOS

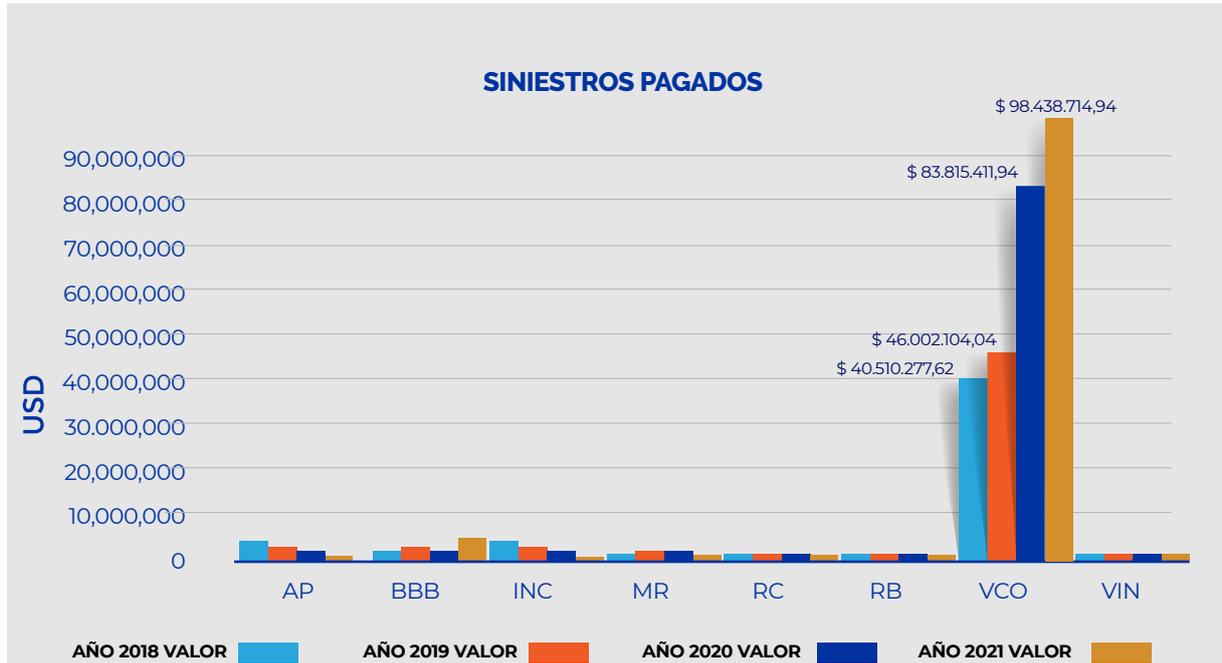
### Siniestros

Dentro del periodo 2021 se pudo evidenciar aún los efectos de la pandemia que ingresó a Ecuador en el mes de marzo 2020; pese a que existió una reducción en número de casos atendidos también se dio un incremento del 20% en el valor total de siniestros pagados con relación al año anterior, pagándose un total de USD 106'164.316 en 25.484 reclamos.



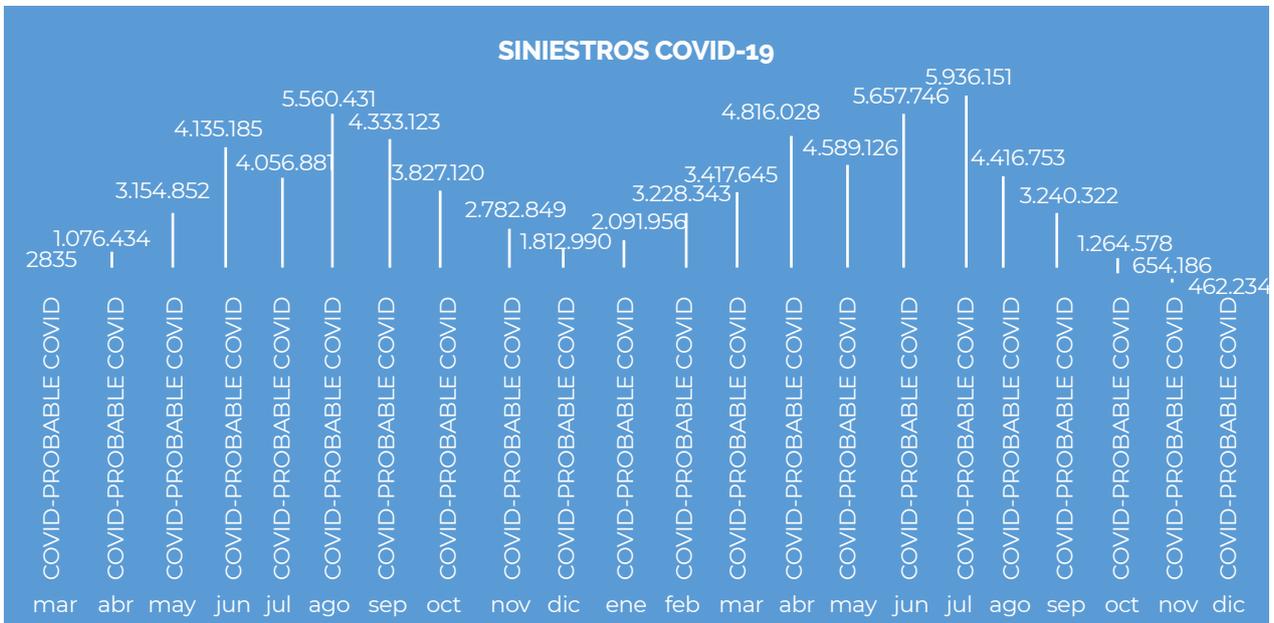


En el ramo de vida específicamente, el valor pagado de siniestros con relación al valor del año anterior fue un 15% mayor, aún con efecto de la pandemia:



Nota: AP (Accidentes Personales), BBB (Bancos e instituciones Financieras), INC (Incendio), MR (Multirisgo), RC (Responsabilidad Civil), RB (Robo), VCO (Vida Colectivo), VIN (Vida Individual).

Hasta el mes de diciembre 2021 la tendencia de los casos presentados por Covid se encontró a la baja.



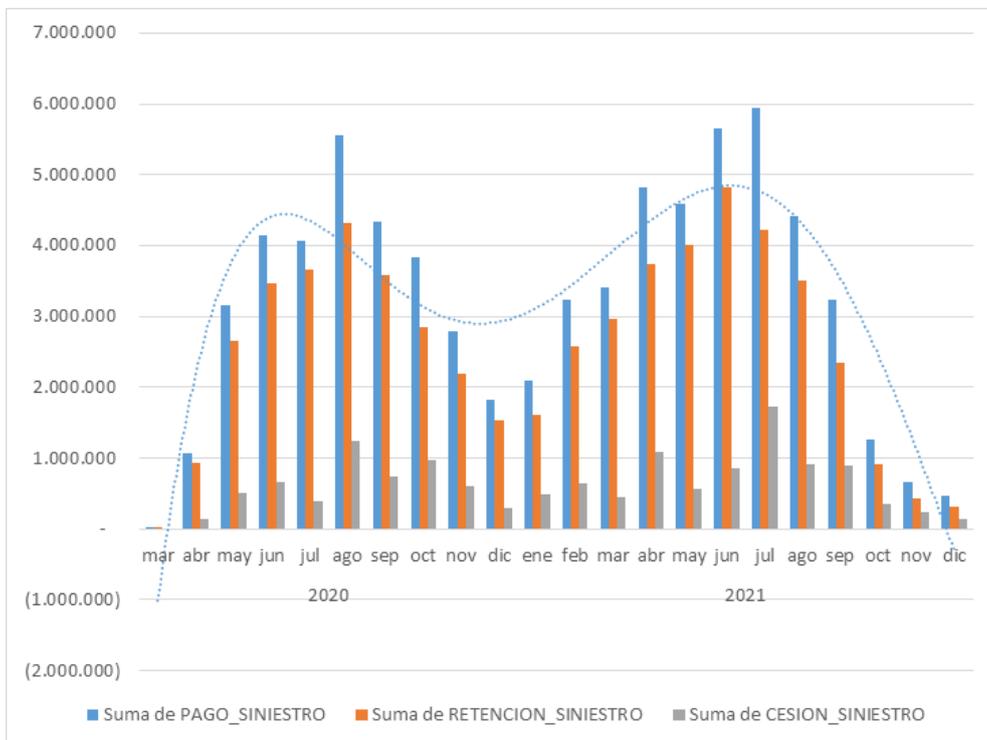
## Reaseguros

En lo que respecta al manejo de Reaseguros, podemos destacar que la recuperación de siniestros ha sido aun mayor con un 33% adicional respecto al año anterior que ya venía incrementado por los casos de pandemia. Durante el 2021 se ha recaudado del reasegurador USD 16,855,888.





La tendencia de siniestros atípicos pagados durante el 2020 y 2021 por diagnóstico COVID-19 es:



## Pago de siniestros

Actualmente la aceptación de los clientes a través de finiquito electrónico es del 95% y se ha incorporado un robot para que pueda anexar los documentos a cada expediente.



# Gerencia Financiera- Administrativa

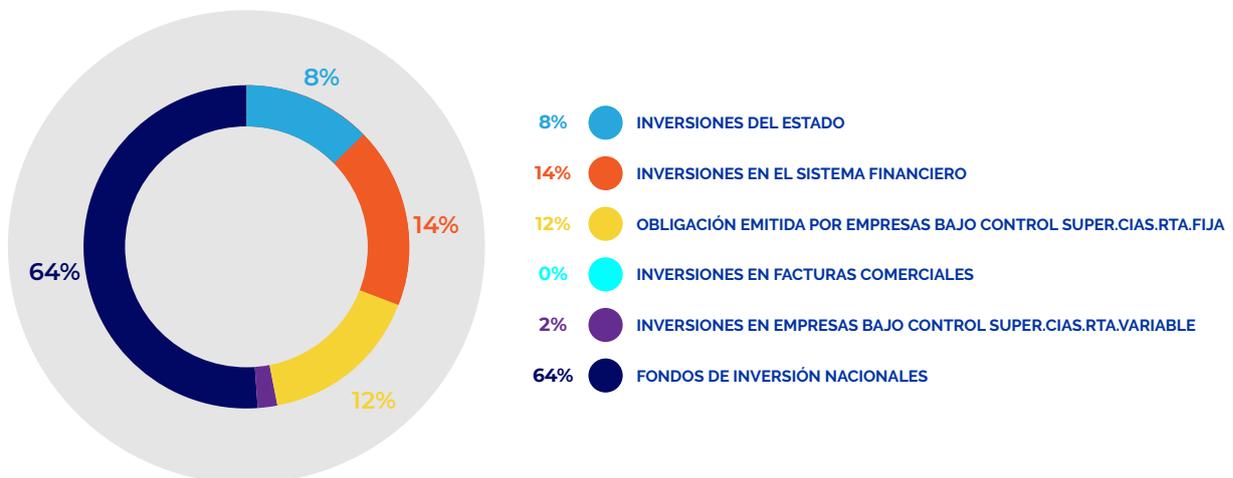
En el año 2021 Seguros del Pichincha, se mantiene dentro de las tres primeras empresas de mayor valor de prima neta emitida por un valor de usd 160'297,582 y somos la segunda compañía que más siniestros netos registró durante este periodo llegando a un valor de usd 84'621.298 dólares.

## INVERSIONES

Al cierre del año 2021 el portafolio de inversiones financieras alcanzó un monto de \$31'542.159, en este periodo el impacto en el requerimiento de liquidez generada por la emergencia sanitaria COVID se mantuvo al igual que durante el 2020.

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

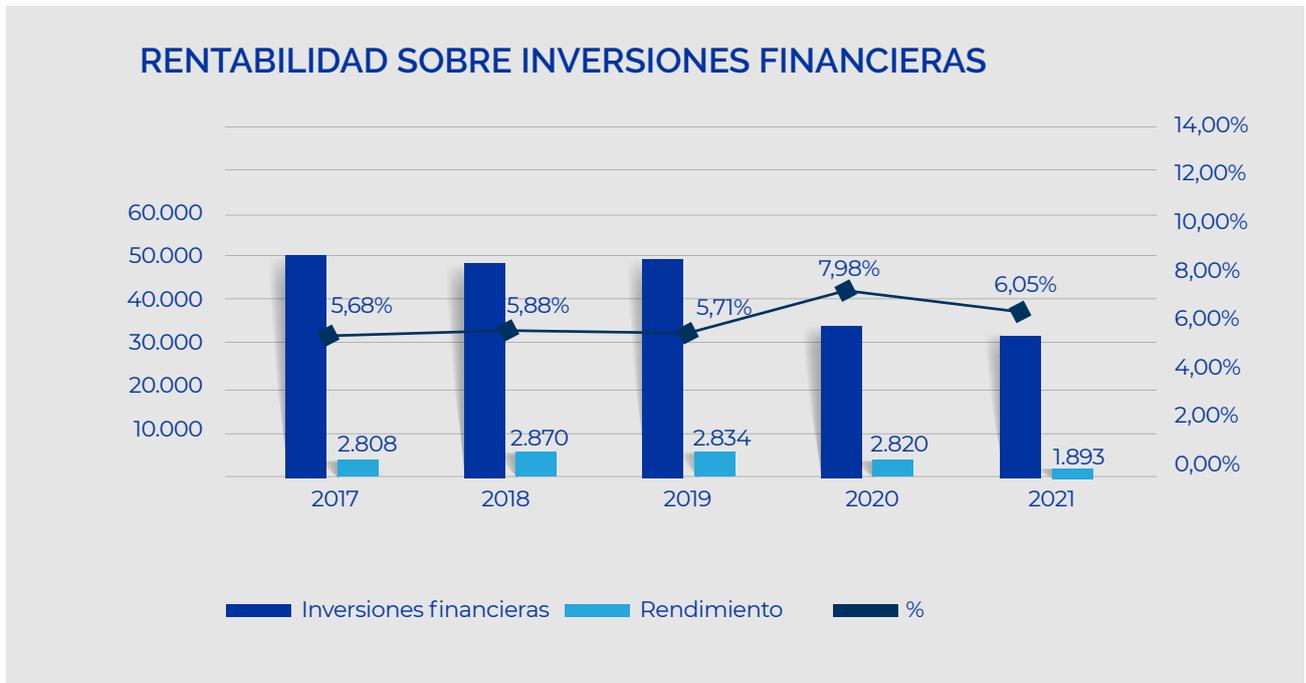
INVERSIONES FINANCIERAS NACIONALES	MONTO	% PART
INVERSIONES DEL ESTADO	\$ 2,743,847	7.65%
INVERSIONES EN EL SISTEMA FINANCIERO	\$ 4,323,140	12.06%
OBLIGACION EMITIDA POR EMPRESAS BAJO CONTROL SUPER.CIAS. RTA. FIJA	\$ 3,745,381	10.45%
INVERSIONES EN FACTURAS COMERCIALES	-	0.00%
INVERSIONES EN EMPRESAS BAJO CONTROL SUPER.CIAS.RTA.VARIABLE	\$ 597,554	1.67%
FONDOS DE INVERSION NACIONALES	\$ 20,132,237	56.16%
<b>TOTAL INVERSIONES</b>	<b>\$ 31,542,159</b>	<b>100%</b>



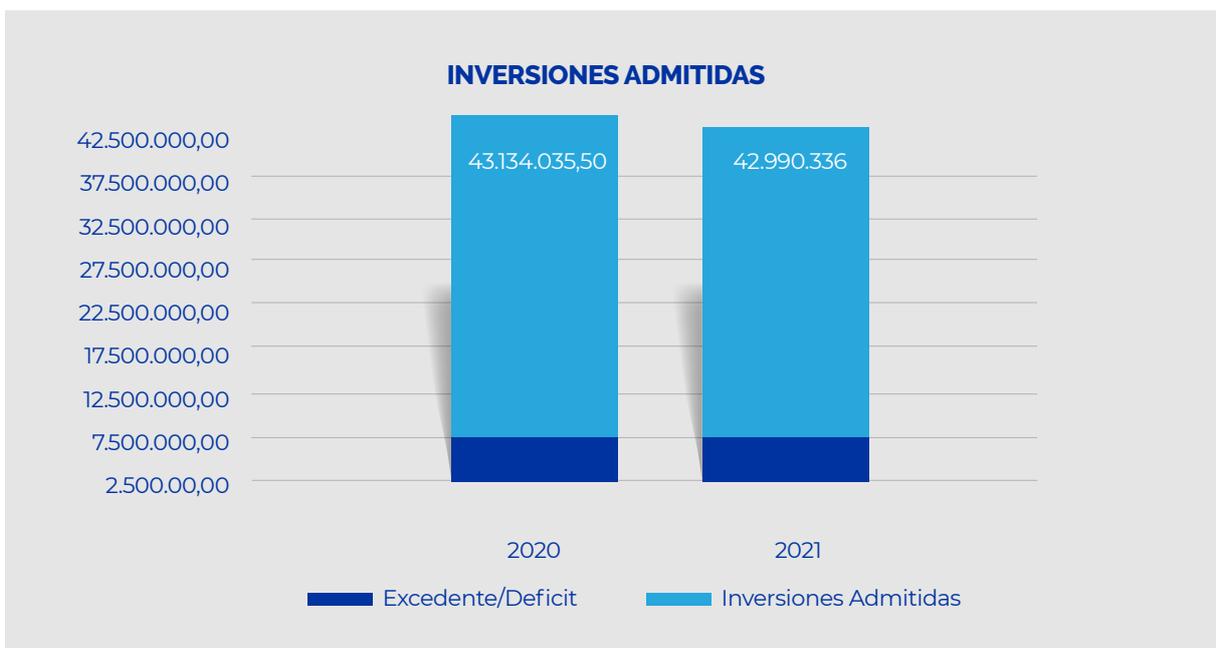


Adicional a las inversiones financieras detalladas mantenemos también inversiones en Bienes Raíces por un valor de \$17'121.650.

Los rendimientos de inversiones financieras durante el ejercicio 2021 alcanzaron un valor de \$1'892.618, respecto al mercado financiero y bursátil se experimentó una marcada caída en sus rendimientos, lo que se refleja en el decremento de la rentabilidad promedio sobre inversiones durante el periodo 2021 tal como se puede observar en el siguiente gráfico:



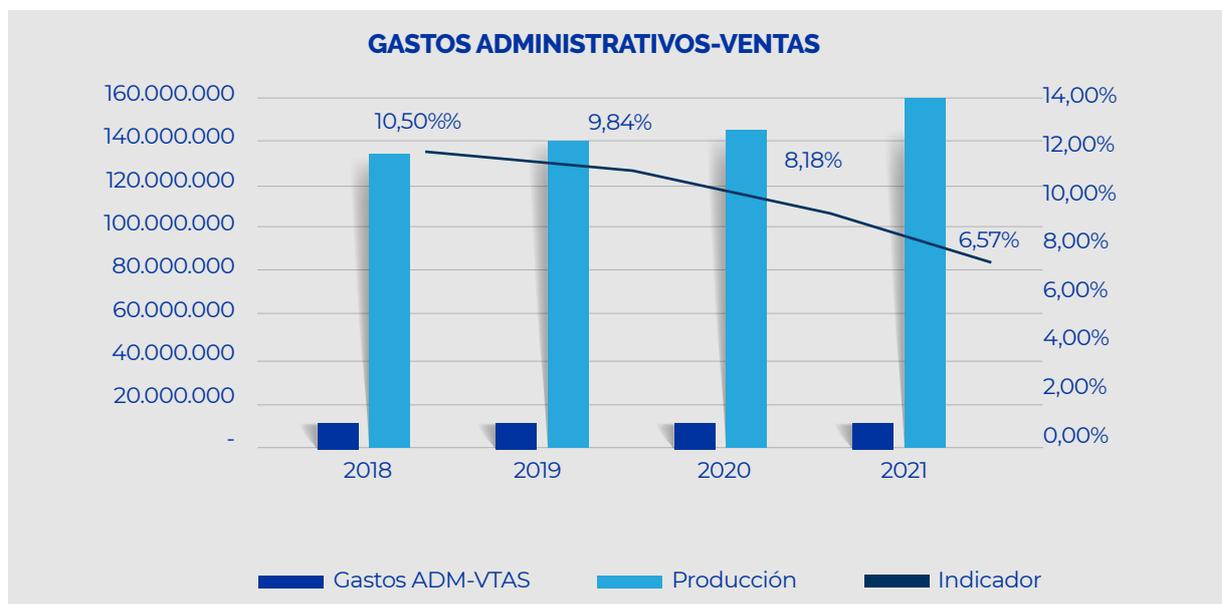
Para el año 2021 presentamos un excedente sobre inversiones obligatorias de \$1'632.750 que frente a los \$3'289.209 del ejercicio 2020 representan un decremento de \$1'656.458.



## GASTOS ADMINISTRATIVOS

Con respecto al control de los gastos administrativos, al cierre del ejercicio obtuvimos un índice del 6,57% sobre primas brutas que nos ubica por debajo del promedio del mercado (14,66%). Además, el índice obtenido refleja la disminución gradual de gastos en comparación a ejercicios anteriores:

	2018	2019	2020	2021
PRODUCCIÓN	1,337,330.239	140,034.302	142,309.249	160,899.572
GASTOS ADM-VENTAS	14,414.522	13,778.181	11,636.739	10,572.403
INDICADOR	10,50%	9,84%	8,18%	6,57%

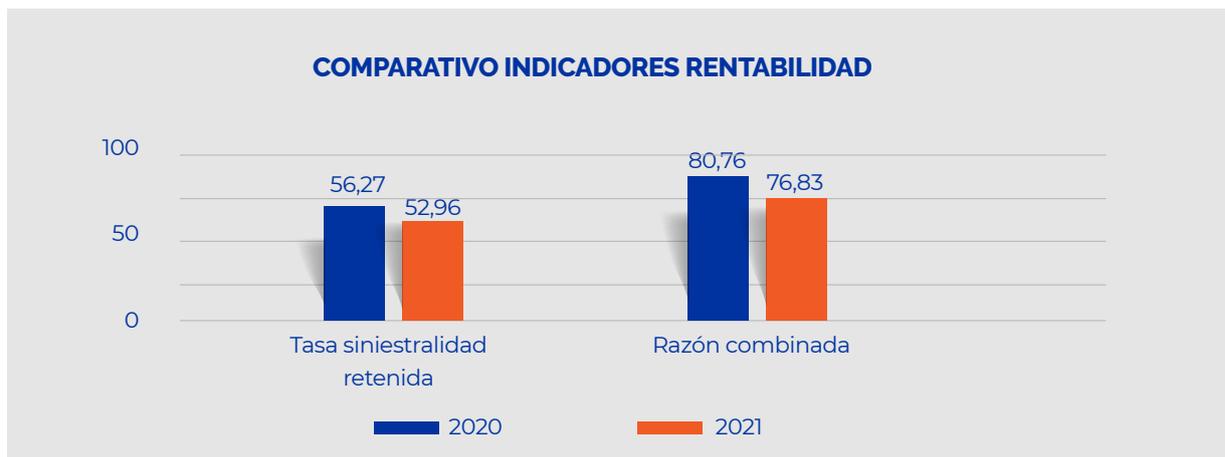
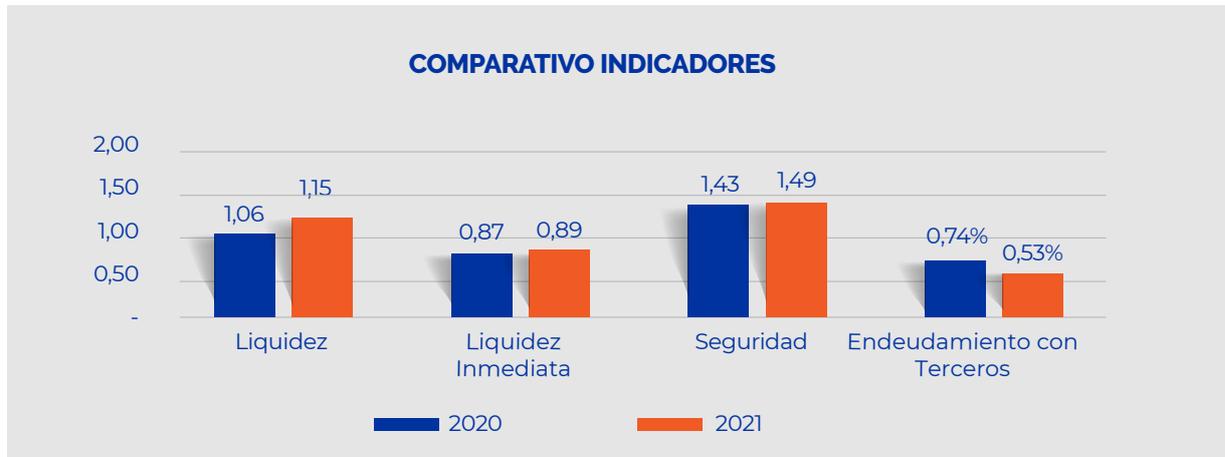


## PRINCIPALES INDICADORES

Al comparar los principales indicadores financieros de Seguros del Pichincha con el Sistema de Seguros Privados se refleja una excelente posición de la empresa frente al mercado:

INDICADORES FINANCIEROS 2021		
	2020	2021
LIQUIDEZ	1.06	1.15
LIQUIDEZ INMEDIATA	0.87	0.89
SEGURIDAD	1.43	1.49
ENDEUDAMIENTO	0,74	0,53
TASA DE SINIESTRALIDAD RETENIDA	56,27%	52,96%
RAZÓN COMBINADA	80,76%	76,83%

De igual manera al comparar el ejercicio 2021 frente al 2020 podemos observar que hay una mejora significativa en cada uno de los indicadores presentados:



## MARGEN DE SOLVENCIA

Seguros del Pichincha reporta al cierre del periodo 2021 un excedente sobre Capital Adecuado requerido de 2'319.850 que respecto al año anterior representa una variación positiva de 169.130 detallado a continuación:

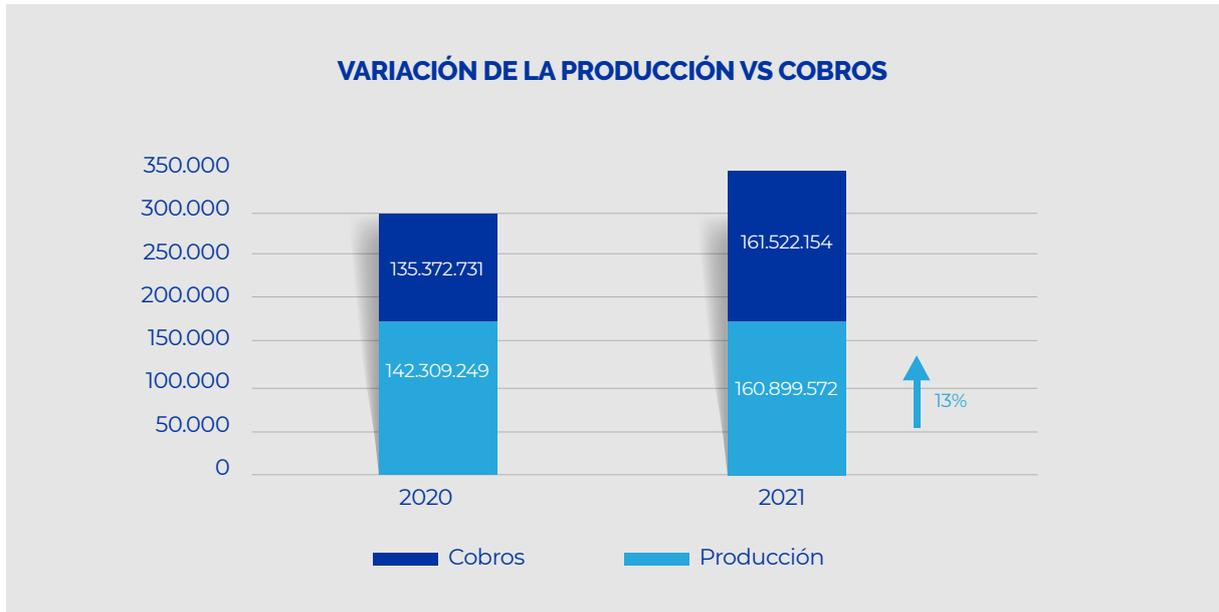
RESUMEN DE CAPITAL ADECUADO	2020	2021	Variación
Patrimonio técnico reportado	\$ 25,920,687	\$ 27,167,689	-1,247,003
Patrimonio técnico requerido	\$ 23,431,706	\$ 24,847,830	-1,416,133
Excedente	\$ 2,488,981	\$ 2,319,850	169,130
Indicador de capital adecuado	11%	9%	

Este año el patrimonio requerido fue dado por la carga media siniestral.





## CARTERA Y COBRANZAS

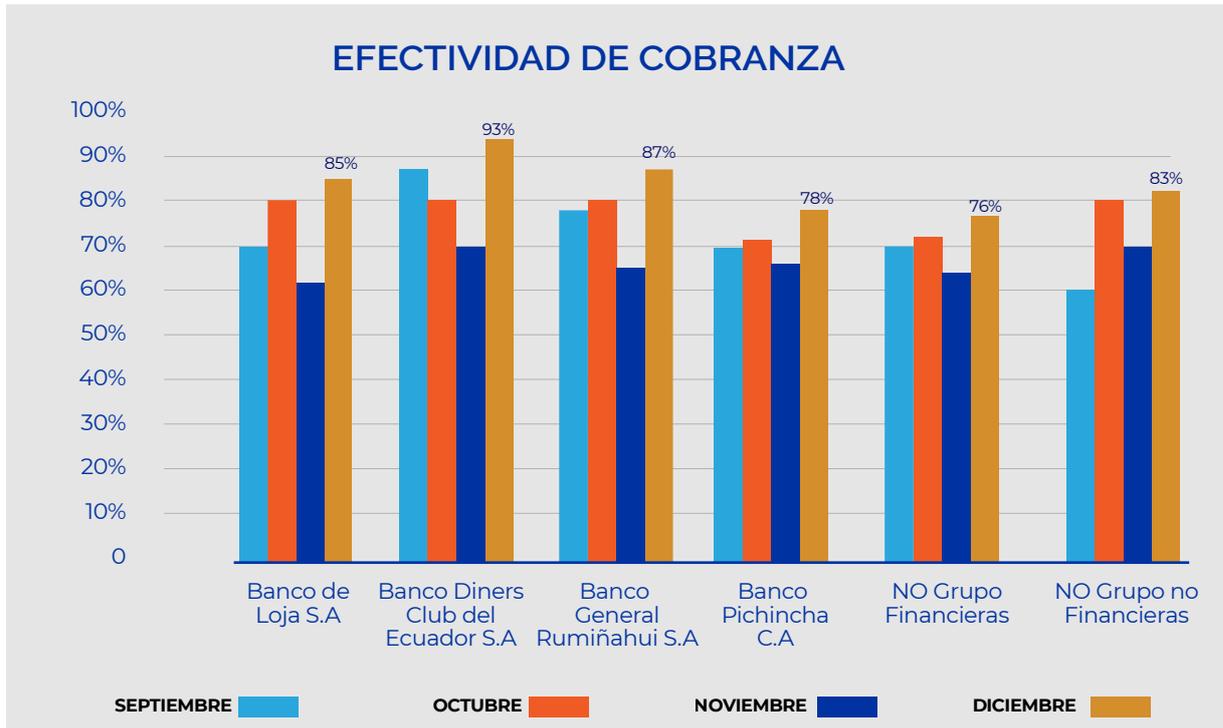


El año 2021 la recaudación ascendió al 100.39% sobre el valor de primas emitidas facturadas, la gestión ha sido enfocada a mejorar estrategias de cobranza e implementar diferentes iniciativas. En relación al año 2020 los cobros se incrementaron en el 19%.

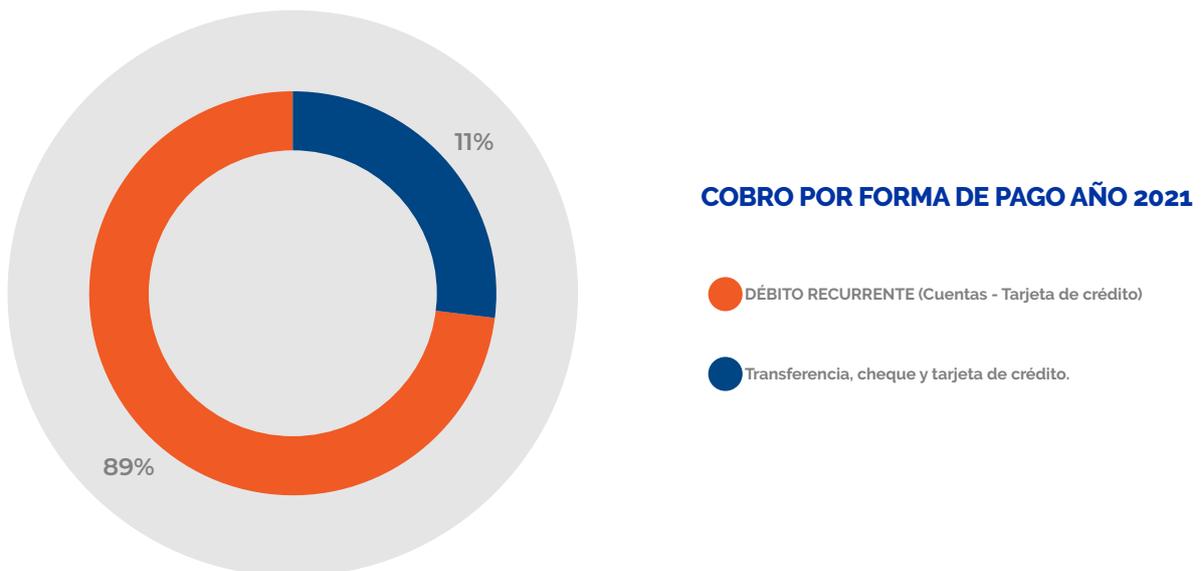


Por modelo de negocio el cobro masivo que se genera a través de débito recurrente, tuvo un crecimiento importante del 32% frente a los cobros del año 2020, parte de la estrategia se enfocó en implementar un RPA de cobros que incrementó la frecuencia de envíos y un proceso de notificaciones a clientes morosos en dos momentos importantes: días 15 y 30 de mora, estos mensajes automáticos permitieron generar recordatorios a los clientes sobre las obligaciones adquiridas y el valor del seguro.



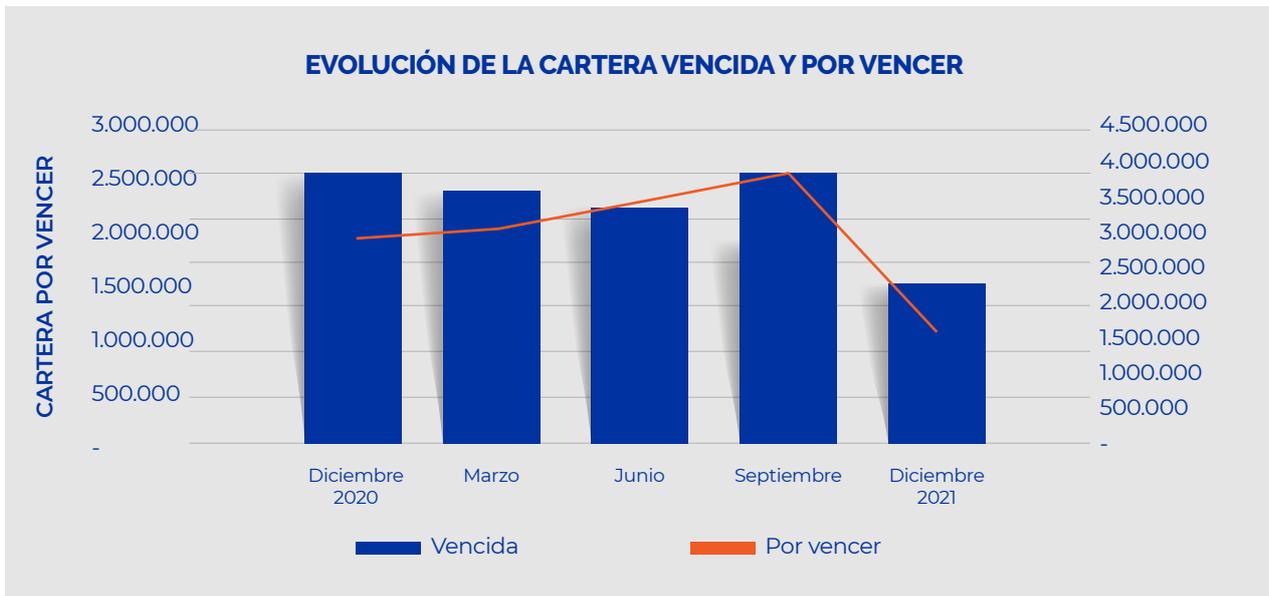


En promedio la efectividad de cobranza se encuentra en el 82% para débitos recurrentes a cuentas bancarias y el 93% para débitos a tarjeta de crédito. En cuanto al modelo no masivo cuyos cobros se realizan a través de transferencia, cheque o tarjeta de crédito muestra un 15% de incremento en relación al año 2020, esta gestión se logra con el trabajo conjunto del área de cartera y el sponsor o intermediario quienes apalancan este proceso. La participación de este recaudo sobre el total de cobros es del 89%.

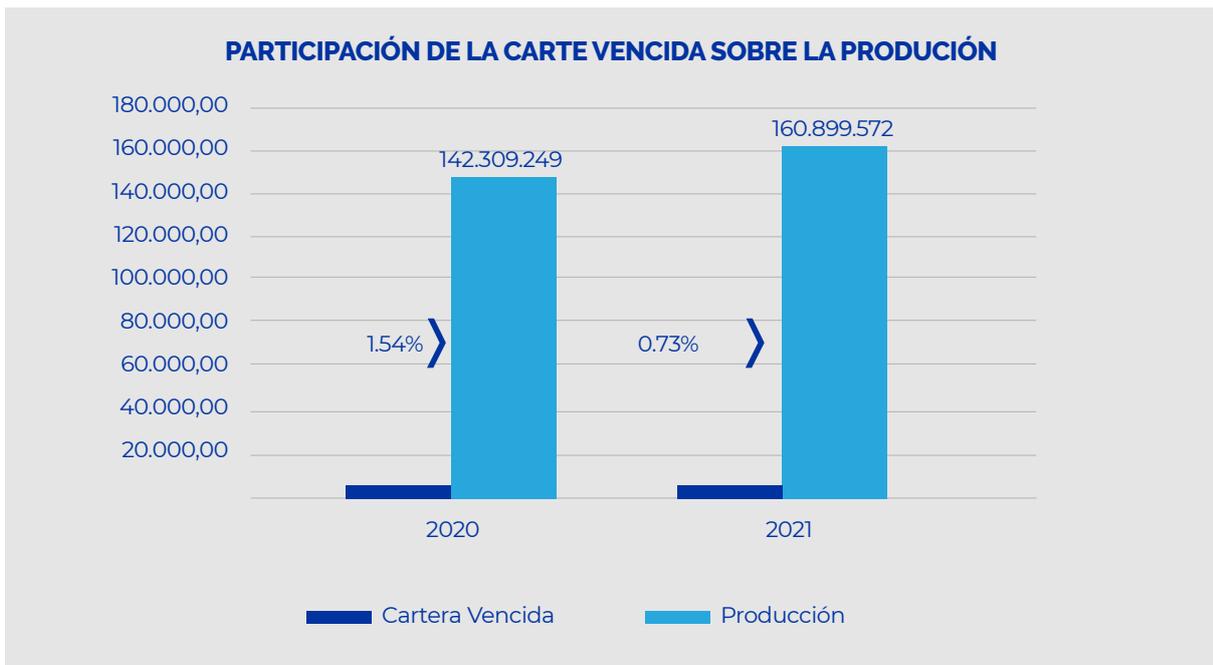




## GESTIÓN DE CARTERA:

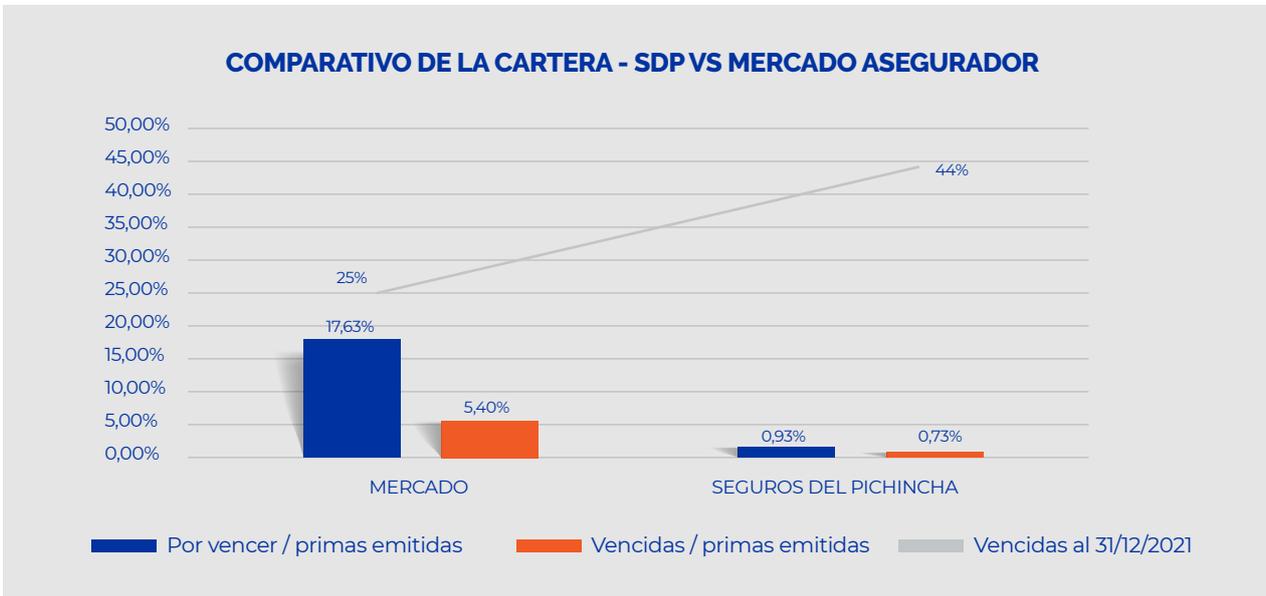


El comportamiento de la cartera ha mostrado mejora en relación al cierre del año 2020, se evidencia una reducción del 46% para diciembre 2021. Este resultado ha sido apalancado por la ejecución de diferentes estrategias de automatización, control y seguimiento: ampliar medios y formas de cobro: automático y digital, implementar el servicio de cobranza interbancaria y notificar periódicamente a los clientes. La gestión se ha enfocado en realizar recaudo inclusive de valores por vencer, adicionalmente se han identificado cuentas morosas las mismas que han sido depuradas posterior a no cumplir con las promesas de pago.





El indicador de morosidad a diciembre 2021 es del 44%, corresponde a la participación de la cartera vencida sobre la cartera total, es importante considerar que la cartera vencida frente al total de producción representa el 0.73% y su antigüedad está concentrada el 90% en el rango de 1 a 60 días de mora.



## ÁREA DE ADQUISICIONES Y SERVICIOS GENERALES.

En cumplimiento de las actividades del área de Adquisiciones, en las compras del año 2021 se ha realizado negociaciones con los diferentes proveedores, que han permitido seguir con la reducción de los gastos para Seguros del Pichincha, logrando un ahorro de \$ 22,882.22 dólares, desglosados de la siguiente manera:

CONCEPTO	2021
CAFETERIA, MATERIALES DE ASEO Y LIMPIEZA	177.54
IMPRESIÓN PÓLIZAS	20,654.20
MANTENIMIENTO DE MOTOCICLETA	115.63
OTROS GS. DEL PERSONAL	1,094.80
PUBLICIDAD	837.05
RECONOCIMIENTO DE PERSONAL	3.00
<b>TOTAL AHORROS</b>	<b>22,882.22</b>



## PROYECTOS E INICIATIVAS AÑO 2021

### Área Contable Tributaria:

- Desarrollo del requerimiento para el proyecto de vida universal con ahorro Opción B.
- Implementación de nuevos parámetros de Resera de Riesgo en Curso en la herramienta APP para controles.
- Finalización del cuadro operativo de Margen de Contribución y Costo de Siniestros en la herramienta Qlik.
- Incorporación del proceso de digitalización de los diarios contables y sus respaldos en la herramienta BPM para archivo.
- Implementación de los formularios 317 y 317 A en el APP Web.
- Vinculación del presupuesto desde la herramienta Adaptive a Qlik.
- Desarrollo del presupuesto por ramo en Adaptive.
- Acompañamiento en el desarrollo de RPA para retenciones en la fuente
- Petición de devolución de retenciones del impuesta a la renta 2020 sin acompañamiento de asesores externos.
- Implementación del sistema de monitoreo y administración de secuencias en el APP Web.

### Área Tesorería:

- Puesta en producción del proyecto Flujo BPM de pagos.

### Área de Cartera y Cobranzas:

- Implementación del proceso automático de notificaciones masivas por mora: SMS para clientes del masivo y MAILING para clientes corporativos.
- Desarrollo e implementación de una app para cálculo y pago de comisiones a la fuerza de ventas directa de los canales hall y telemercadeo de acuerdo a los indicadores establecidos para su medición mensual.
- Estabilización de la app para cálculo y proceso de pago de comisiones por uso de red al sponsor, el aplicativo permite generar automáticamente los valores a pagar y notificar a cada cliente.
- Estabilización y seguimiento del proyecto de integraciones que contempla los productos voluntarios de Banco Pichincha a través de NOVA en cumplimiento con la normativa Código de comercio primera etapa, abarca ocho pólizas.
- Estabilización del proceso automático de cobranza a través de un RPA que genera los archivos para envío al cobro, carga y descarga órdenes de las plataformas de cobranza y adicionalmente genera reportería diaria para el seguimiento de cifras y flujo.
- Levantamiento y desarrollo del proceso de aplicación automática de retenciones electrónicas a través de un RPA que permite que los flujos de retenciones mensuales sean aplicados optimizando tiempo y recursos.
- Implementación del servicio de cobranza digital DATALINK, un medio de pago que permite hacer más ágil el proceso de cobro a través de la generación de un link que es enviado al cliente para que este directamente gestione el pago de su seguro.
- Implementación de cobranza interbancaria SCI, este servicio permite ampliar el portafolio de entidades financieras para generar débitos a los clientes a través de un solo frente, lo que centraliza el proceso de cobros optimizando tiempos y recursos.
- Se realizó un ejercicio de negociación con Interdin, lo que permitió bajar dos puntos a las tasas de interés en los planes diferidos que administra la Compañía.

### Área de Adquisiciones y Servicios Generales:

- Se puso en marcha el proceso de compras en el flujo del BPM, incluyendo controles referentes a la calificación y pagos a proveedores.
- Se realizó el levantamiento de información para automatización de vigencia de contratos con proveedores en el flujo de BPM.
- Se inició el proceso de digitalización de certificados históricos de productos varios con un avance del 50%.
- Se inició el proceso de indexación de archivos digitales (Evicertia) de pólizas y finiquitos.
- Se implementó controles juntamente con el área de Cumplimiento sobre actualización de documentos PLA.
- Se negoció plazos de pago con proveedores Administrativos, logrando una mejora del flujo de caja de Seguros del Pichincha.



# Gerencia de Procesos y Desarrollo Organizacional

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

Los esfuerzos se han direccionado en fortalecer los siguientes aspectos:

- Medición de indicadores de varios procesos de la cadena de valor.
- Implementación de iniciativas de eficiencia operativa a través de automatizaciones de procesos mediante herramientas de BPM y RPA.
  - Cumplimiento.
  - Siniestros.
  - Cartera.
- Aplicación del marco de referencia SCRUM dentro del portafolio de proyectos y células de trabajo.
- Mejoramiento en el control de proyectos a través de incorporar actividades de seguimiento financiero.
- Introducción de Lean Inception para robustecer el alineamiento de los involucrados en el análisis previo de un proyecto, que faculte la definición de un producto mínimo viable (PMV).
- Fortalecimiento del modelo de Experiencia del Colaborador.
- Ejecución y seguimiento de la metodología de Evaluación de Desempeño "5P".
- Identificación de recursos internos como posible sucesor a posiciones: críticas, claves aplicando herramientas de desarrollo y evaluación del personal.
- Lanzamiento de los "Valores" de la compañía a través de una estrategia participativa de los colaboradores
- Posicionamiento de las campañas de salud, procesos y proyectos estratégicos.
- Acompañamiento en la gestión de información de todas las áreas de la compañía, a través de las herramientas de comunicación interna: Teams, Yammer, SharePoint y Mailings.
- Segmentación de información, para generar un ecosistema de canales internos que interactúen entre sí y promuevan la difusión de las actividades internas y externas de Seguros del Pichincha.
- Cuidar de la salud del colaborador a través de un programa de vida saludable.
- Certificaciones emitidas por parte del Ministerio de Salud a Seguros del Pichincha como:
  - Establecimiento 100% libre de humo
  - Reconocimiento al contar en sus instalaciones con una sala de apoyo a la lactancia.
- Cumplimiento de los programas requeridos por el Ministerio de Trabajo y Ministerio de Salud Pública:
  - Programa de prevención integral al uso y consumo de drogas en los espacios públicos y privados.
  - Programa de riesgos psicosociales.
- Respeto a las disposiciones gubernamentales, expedidas a través del COE a nivel nacional, aplicando los protocolos de Bioseguridad en la compañía, empleando teletrabajo para garantizar el funcionamiento del negocio y promoviendo la vacunación a fin de precautelar la salud de los colaboradores. (98% del personal vacunados con las dos dosis).



DIVERSIDAD					
	2017	2018	2019	2020	2021
# DE EMPLEADOS	369	345	344	298	272
# DE MUJERES	205	195	195	171	156
# DE VARONES	164	150	149	127	116

PERMANENCIA					
	2017	2018	2019	2020	2021
> A 5 AÑOS	161	147	125	188	193
ENTRE 3 Y 5 AÑOS	38	98	117	41	38
< 3 AÑOS	170	100	102	64	42

NIVEL DE EDUCACIÓN					
	2017	2018	2019	2020	2021
PRIMARIA	4%	2.03%	2.62%	3%	3%
SECUNDARIA	42%	50.14%	47.67%	42%	38%
TECNOLOGÍA	4%	5.22%	5.23%	8%	10%
SUPERIOR	46%	36.52%	37.21%	39%	41%
MASTERADO	3%	4.35%	5.52%	6%	7%

CAPACITACIÓN					
	2017	2018	2019	2020	2021
Nº EMPLEADOS CAPACITADOS	342	317	373	311	282
PROMEDIO INVERSIÓN CAPACITACIÓN	\$ 716.00	\$ 793.69	\$ 522	\$ 157	\$ 206.79

PROMOCIÓN					
	2017	2018	2019	2020	2021
PORCENTAJE EMPLEADOS QUE HAN SIDO PROMOVIDOS	3.89%	3.20%	3.78%	3.01%	0,74%

# Unidad de Cumplimiento

Seguros del Pichincha cumple con las medidas de control, orientadas a prevenir y mitigar los riesgos que, en la realización de las operaciones, puedan ser utilizadas como instrumento para lavar activos, financiar el terrorismo u otros delitos, a través de su Unidad de Cumplimiento busca evitar que los productos y servicios que ofrece la compañía sean utilizados para el cometimiento de delitos.



La Unidad de Cumplimiento tiene la misión de proponer y desarrollar políticas, procedimientos y controles de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, acordes a la normativa nacional e internacional aplicable, así como velar por el cumplimiento de disposiciones legales y normativas vigentes.

En el 2021 se actualizaron las políticas de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, en función de la normativa vigente para el conocimiento del cliente, colaborador, prestador de servicios de seguros y el mercado. Así mismo, las acciones realizadas contribuyeron a detectar operaciones inusuales e injustificadas que podrían haber generado riesgo real para Seguros del Pichincha. El monitoreo de operaciones y la capacitación dirigida a todo el personal han sido pilares importantes para el cumplimiento de los objetivos planteados.

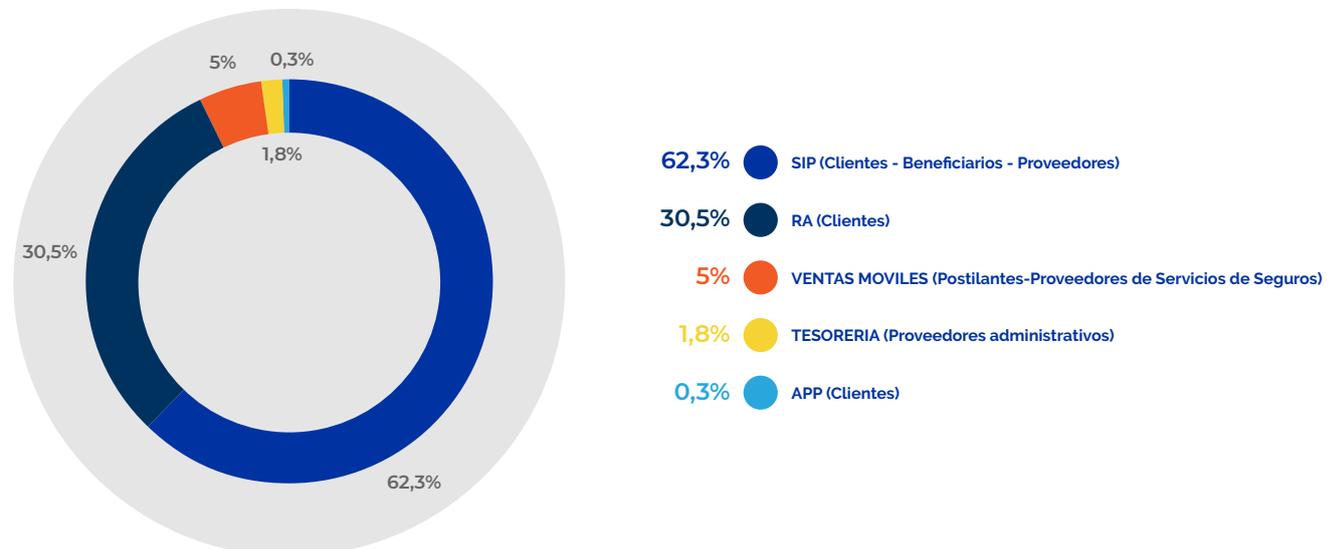
Entre las principales funciones que se realizó en el 2021 están:



Otro de los pilares importantes para la realización de los controles de Seguros del Pichincha, han sido sus herramientas tecnológicas, mismas que han permitido mantener controles preventivos en línea y acordes al avance tecnológico actual. Entre los que se encuentran:

### Gestión en listas de información reservada

En el 2021 se realizó la revisión en listas de información reservada con quien se mantiene relaciones comerciales, laborales, entre otras:



## Alertas por coincidencias

Consiste en las alertas generadas por las coincidencias entre los nombres de personas que se encuentran en listas de control internas y/o listas de información reservadas internacionales, Personas Expuestas Políticamente (PEP's), entre otras, que requieren cumplir con un proceso de debida diligencia. Cada alerta por coincidencias en listas fue adecuadamente gestionada por la Unidad de Cumplimiento



De la misma manera, las señales de alerta presentadas en la cotización de las pólizas, en el cambio de beneficiarios, en renovación de pólizas, contratación de proveedores, entre otros procesos, fueron atendidas satisfactoriamente por la Unidad de Cumplimiento

## Capacitación

Seguros del Pichincha reconoce la importancia de la capacitación para los colaboradores, motivo por el cual se imparten capacitación sobre las disposiciones, normas, políticas y procedimientos vigentes para la Prevención el Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos y que son de cumplimiento obligatorio. La Unidad de Cumplimiento, en coordinación con el departamento de Talento Humano, brindó en este año capacitación de inducción a 16 colaboradores nuevos y actualización a 258 colaboradores por medio de plataforma tecnológica de e-learning.

## Conclusiones

Las actividades efectuadas en el año 2021 por la Unidad de Cumplimiento se llevaron a cabo de acuerdo al Plan Anual de trabajo conocido y aprobado por el Comité de Cumplimiento y el Directorio. De igual manera, en el transcurso del año se establecieron mejoras en los procesos de control de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo, que reforzaron la estructura de control interno.

Se ratifica el compromiso de mejorar continuamente la gestión de la Unidad de Cumplimiento con el apoyo y compromiso del Directorio, de la administración y todos los niveles de la Compañía, en busca de la mejora continua en los procesos, políticas y metodologías, fortaleciendo, además, la cultura de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos.





# Área Legal

Los efectos negativos de la pandemia no han sido ajenos al mercado asegurador durante el ejercicio 2021; tanto es así, que se ha calificado al mercado asegurador como uno de los sectores económicos que más se han visto afectados por las consecuencias dramáticas que se han producido por la pandemia de COVID-19.

Producto de lo anterior, las autoridades nacionales, tanto a nivel legislativo, así como también a nivel Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, han emitido diversas disposiciones de carácter normativo, tendientes a atenuar de cierta forma los efectos negativos de la pandemia, entre las que se destacan, la promulgación del Reglamento a la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario, Ley Orgánica de Protección de Datos Personales; emisión de disposiciones relativas al tratamiento de reservas por siniestros cuyo origen sea COVID-19, nivel de cesión al reaseguro, reformas a la contribución al Fondo Privado de Seguros, entre otros.

Estos cambios regulatorios dispuestos en función de una "nueva realidad", han sido determinantes para que el área legal de Seguros del Pichincha enfoque su asesoría durante el ejercicio 2021, principalmente, en la correcta aplicación de dichas disposiciones, todo ello con el objeto de reducir el impacto negativo de la crisis sanitaria en las políticas y desarrollo de la actividad de la compañía, desde una perspectiva legal; asegurando así, el cumplimiento del marco legal vigente, con un adecuado nivel de calidad y tiempos de respuesta.

Adicional a la gestión de asesoría, el área legal, durante el ejercicio 2021, efectuó las evaluaciones de cumplimiento e implementó los controles necesarios para garantizar la sociabilización, aplicación y cumplimiento de los principios de Buen Gobierno Corporativo que rigen la gobernanza de la compañía.

A partir del mes de junio de 2021, el área legal de Seguros del Pichincha implementó a través de la herramienta GCI, un módulo de cumplimiento normativo, donde consta el inventario de requerimientos normativos con la correspondiente designación de responsables de su cumplimiento, fecha límite, recordatorios periódicos y registro de evidencia de cumplimiento. El módulo de cumplimiento normativo permite mantener el control de atención a los diversos requerimientos de organismos de control externos, conforme lo recomiendan las buenas prácticas relacionadas.

De lo anterior se concluye que, en el periodo de junio a diciembre de 2021, la compañía atendió en término un total de 253 requerimientos normativos dispuestos por entes de control externo (se sociabiliza los indicadores anuales para constancia de lo indicado); la herramienta implementada, mantiene el registro de la evidencia de cumplimiento de cada uno de los requerimientos.

El Departamento Legal en su deber de brindar asesoría legal integral, lo cual comprende de manera general: revisión de convenios, contratos, 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; 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, presenta las siguientes cifras vinculadas a las actividades de asesoría más relevantes que han sido atendidas por el Departamento Legal durante el ejercicio 2021:





Tipo de Asesoría	Cantidad de requerimientos atendidos
Reclamos Administrativos/Quejas (SCVS)	29
Revisión de Contratos/Convenios/Clausulados	223
Criterios Legales sobre aplicación normativa/regulatoria	195

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

# Unidad de Riesgos

Seguros del Pichincha realiza esfuerzos continuos para gestionar y controlar sus riesgos. Dichos esfuerzos nos permiten mantener un perfil de riesgo medio-bajo en un entorno económico, social y regulatorio dinámico.

Es por eso que la compañía aplica el modelo de administración y gestión de riesgos, con enfoque por líneas de defensa, mismo que adopta principios basados en mejores prácticas internacionales, cuyos beneficios nos han permitido: robustecer la estructura de gobierno actual, promover una sólida cultura de riesgos, y delimitar responsabilidad sobre la mitigación de riesgos en la compañía.

## Modelo 3 Líneas de Defensa

1era Línea	2da Línea	3era Línea
Las líneas de negocio y todas las demás funciones que originan riesgos constituyen la primera línea de defensa.	Las funciones de la Unidad de Riesgos y Cumplimiento (PLA) constituyen la segunda línea de defensa. Sus objetivos son: acompañar metodológicamente a la primera línea de defensa y apoyar en sus actividades de gestión de riesgos.	La función de Auditoría Interna constituye la tercera línea de defensa, misma que evalúa, de forma independiente, que las políticas, metodologías y procedimientos de la primera y segunda línea de defensa sean adecuados y estén implantados de forma efectiva en la gestión y control de todos los riesgos.
Cualquier unidad que origina riesgo tiene la responsabilidad primaria sobre la gestión de ese riesgo.		

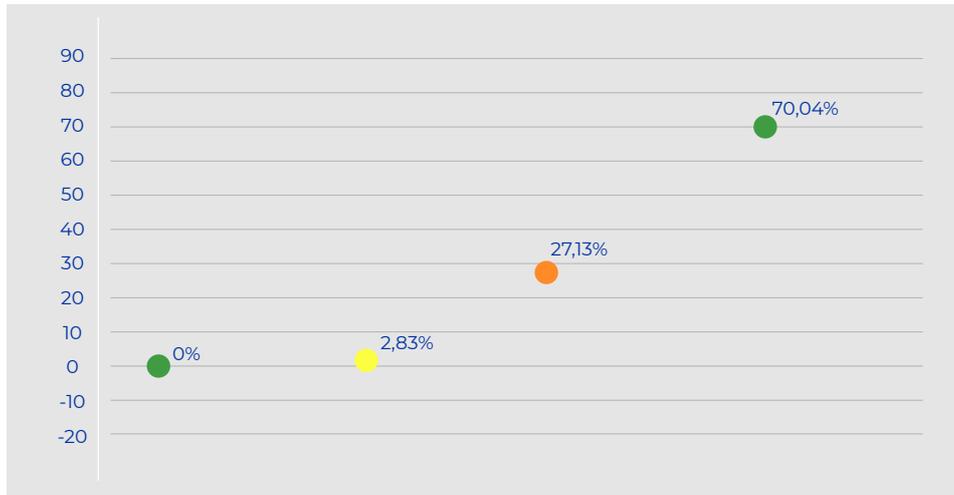
## Gestión

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





## Composición de Riesgos a diciembre de 2021 Seguros del Pichincha



■ INACEPTABLE   
 ■ GRAVE   
 ■ TORELABLE   
 ■ ACEPTABLE

<b>Riesgo Inaceptable</b>	0	0.00%
<b>Riesgo Grave</b>	7	2.83%
<b>Riesgo Tolerable</b>	67	27.13%
<b>Riesgo Aceptable</b>	173	70.04%
<b>Total Riesgos</b>	247	100.00%
<b>Perfil Riesgo Operativo</b>	<b>Riesgo Aceptable</b>	

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

### Seguimiento y Monitoreo:

Cumpliendo con las estrategias definidas y, de acuerdo al tratamiento del riesgo adoptado, en la compañía se implementaron varios planes de acción con el fin de mejorar el ambiente de control. El porcentaje de cumplimiento de planes de acción con corte diciembre de 2021 es del 86.47%.



## Principales actividades

Durante el año 2021, la Unidad de Riesgos realizó diversas actividades a fin de que la compañía mejore su ambiente de control. Las mismas se detallan a continuación:

### Metodologías

- Implementación de nuevo procedimiento de administración de pérdidas operativas e incidencias.
- Diseño de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

### Comité de Administración Integral de

- 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 (Riesgo Operativo y Riesgos en Proyectos).
- Presentación y aprobación de herramienta tecnológica para identificación, medición, control y monitoreo de riesgos.
- Presentación y aprobación de informes semestrales de gestión integral de riesgos.

### Monitoreo

- Monitoreo de emisores que pertenecen al portafolio de inversiones de la compañía.
- Monitoreo a los principales índices financieros de Seguros del Pichincha.
- Monitoreo al capital adecuado (solvencia).
- Monitoreo a eventos de riesgo operativo materializados.
- Monitoreo de riesgos de proyectos vigentes de la compañía.
- Control y monitoreo de perfiles y accesos al sistema core del negocio.
- Despliegue de sistema de semaforización (alertas tempranas) para indicadores financieros de la compañía.
- Participación en reunión mensual de productos con el fin de monitorear la rentabilidad de los mismos.
- Participación en Comité de Experiencia del Cliente con el fin de monitorear eventos que expongan la reputación de la compañía.

### Capacitación y cultura de riesgos

- Inducciones impartidas a colaboradores nuevos de la organización.
- Capacitación anual a colaboradores de Seguros del Pichincha a nivel nacional.

### Arquitectura de Procesos

- Acompañamiento a los dueños de procesos en la identificación, evaluación, control y monitoreo de riesgos, con el diligenciamiento de la matriz correspondiente.

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

# Auditoría Interna

En el año 2021 el trabajo del área de Auditoría Interna se focalizó en la evaluación del funcionamiento de los controles asociados a los riesgos identificados por la Compañía, con la finalidad de poder verificar el grado de eficacia y eficiencia del Sistema de Control Interno implementado en la organización para la razonable mitigación de los mismos.

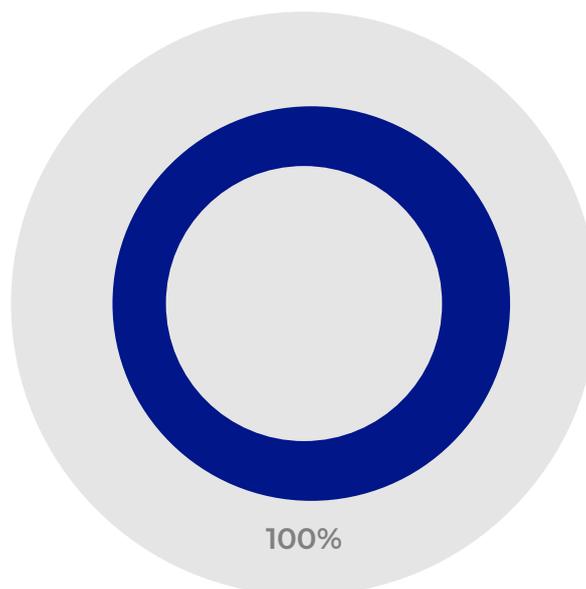
El objetivo principal es presentar, de forma transparente, práctica, sencilla, oportuna y eficiente todos los factores a tener en cuenta para que Seguros del Pichincha lleve a cabo su gestión empresarial, velando por el cumplimiento de la normativa legal vigente.

Dentro del desarrollo de nuestro trabajo planificado para el año en mención se ha podido detectar debilidades en el funcionamiento del Sistema de Control Interno sobre las políticas, procedimientos, controles y planes de acción estipulados en los procesos y riesgos identificados, sobre los cuales se ha notificado a los dueños de forma oportuna con la finalidad de tomar los correctivos necesarios que ayuden a mitigar las posibles pérdidas económicas para la Compañía.

En cuanto al cumplimiento del cronograma previamente establecido se llegó al cumplimiento del 100% de las actividades programadas.

CUMPLIMIENTO DEL TRABAJO AÑO 2021	
CUMPLIDAS	36
FUERA DEL PLAN	0
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>

## GESTIÓN DE PLAN ANUAL 2021

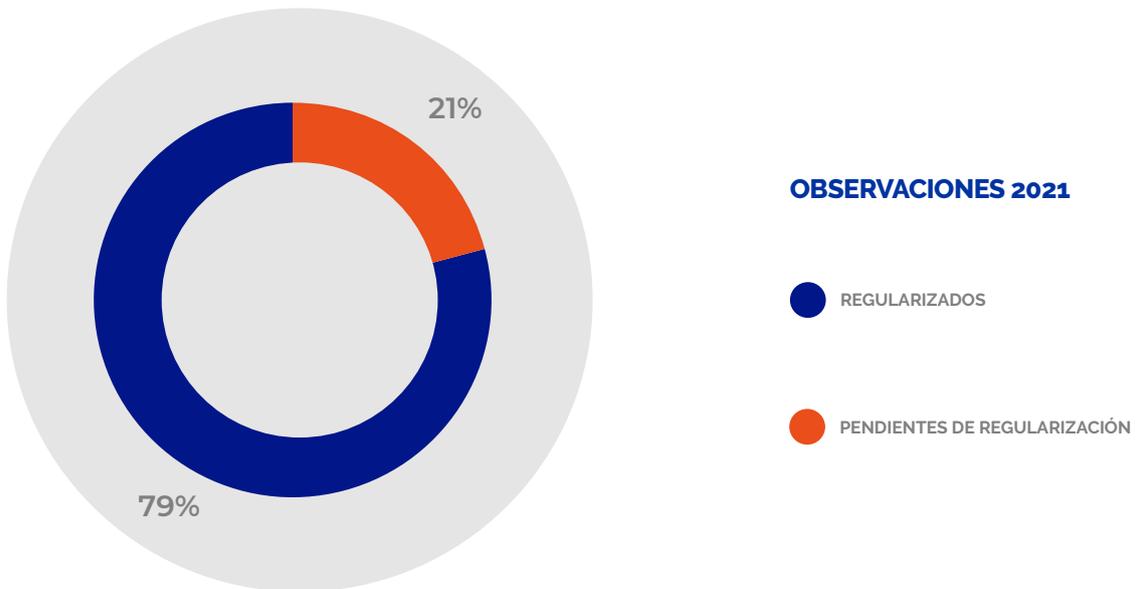


 CUMPLIDOS  FUERA DEL PLAN



Durante el año 2021 se generaron un total de 75 observaciones, de las cuales se encuentran pendientes de regularización 59; el 17% de estas observaciones representan debilidades de control interno de riesgo alto [10] y el 46% riesgo medio [27] y el 37% riesgo bajo [22].

OBSERVACIONES 2021	ALTO	MEDIO	BAJO	TOTAL	%
SUJETAS A SEGUIMIENTO	10	30	35	74	100%
REGULARIZADAS	0	3	13	16	21%
PENDIENTE DE REGULARIZACIÓN	10	27	22	59	79%



Sobre todas estas recomendaciones Seguros del Pichincha está tomando los correctivos necesarios; sin embargo, su implementación se ha visto demorada, debido a que se requiere de la mejora de sistemas informáticos y de la contratación de recurso humano especializado, lo cual involucra una fuerte inversión económica y que por la emergencia sanitaria que vive el país sobre el COVID-19, se estima que su ejecución se realizará hasta finales diciembre 2022.

