

MEMORIA EJERCICIO 2017/2018

SEÑORES ACCIONISTAS

Al cierre de este ejercicio nos encontramos con dos hechos muy importantes, el crecimiento en primas de casi 8% bien superior al ejercicio anterior, donde se habíamos tenido una reducción de las primas a consecuencia de mejorar la rentabilidad de la compañía, y el otro hecho importante constituye el aumento de la rentabilidad superando en un 22% antes de impuestos al ejercicio anterior, estos dos indicadores demuestran el buen desempeño de la Compañía en el ejercicio fenecido.

PANORAMA GENERAL

Los indicadores al cierre de junio señalan resultados alentadores para el mercado asegurador paraguayo, las estadísticas señalan un crecimiento en primas del 9% superior al ejercicio anterior, así también crecimiento de la utilidad esperada en conjunto. Sin embargo causa preocupación que casi el 30% de las compañías de seguros se encuentren al cierre del ejercicio con resultados negativos en sus balances, esto nos lleva a concluir que las razones de estos resultados son el reflejo de factores que se encuentran permanente afectando al mercado, podemos señalar la constante disminución en las primas de seguros, esto genera un desequilibrio técnico en las compañías y las primas insuficientes arrastran a sufrir pérdidas. Por otro lado también se debe tener en cuenta el aumento de siniestralidad que experimentan algunas compañías en la sección de los seguros de automóviles, y aumentos en los gastos de producción y gastos operativos, el crecimiento de las primas se puede deber a la agresividad demostrada por los corredores y agentes especialmente bancarios, no obstante tener tantas compañías con resultados técnicos negativos y en algunos casos resultados positivos solo por las inversiones financieras, demuestran el deterioro del mercado asegurador, otro factor a tener en cuenta constituyen las nuevas reglamentaciones de la Superintendencia de Seguros que obliga al sector a trabajar más por la búsqueda de resultados técnicos por cartera de negocios, esto en cierta forma ayuda a paliar el deterioro del sector. Finalmente debemos estar atentos a nuevos anteproyectos sobre el sector asegurador sin sustento técnico que pueden castigar los rendimientos de las compañías y aplicar nuevos recargos a las primas generando un aumento de costos para los clientes y esto llevaría a perjudicar a todo el sector asegurador.

OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS

Siguiendo con lo expresado al inicio, la Compañía al cierre del ejercicio 2016-2017, se propuso **mejorar en rentabilidad, crecimiento en primas, mejoras en el servicio al cliente y mejoras en los procesos operativos**, es así que se trabajó en la búsqueda de reducir los costos, el resultado la reducción del 42% al 40%, estos indicadores demuestran que seguimos el plan de largo plazo de disminución de costos en la gestión, esta reducción se enfocó en la eliminación de costos que generaban algunas agencias, así como en el esfuerzo que se hizo para reducción de gastos operativos en general; por otro lado también la nueva estructura por unidades estratégicas de negocios nos permitió poder establecer objetivos de rentabilidad que fueron logrados con el apoyo de las unidades de costo, dándole la suficiente información todos los meses para ir ajustando los costos principalmente. Nos enfocamos en el mejoramiento de la suscripción y énfasis en los recuperos de siniestros, como también convenios con proveedores que nos permitieron reducción de costos de reparación y provision de repuestos, la buena siniestralidad

7

nos permito generar mayores retornos de los reaseguradores. Otro punto importante de la rentabilidad fue el mejoramiento sustancial del resultado financiero obteniendo de nuestras inversiones en un portafolio bien equilibrado un crecimiento del 38% , para cerrar un crecimiento en la rentabilidad sobre el ejercicio anterior del 20%, que consideramos positivo.

Con respecto al crecimiento de primas, la meta establecida fue del 10% , nos enfocamos en mejorar los canales de venta , trabajar mas de cerca con las líneas comerciales enfocando más la capacitación y apoyo permanente , a partir de ahí cada línea se concentro en su meta comercial por separado, destacando la diversificación de la cartera y introduciendo nuevos productos. La presencia en el interior se enfatizo con el mejoramiento de nuestras unidades con el mejoramiento de la tecnología y la comunicación con los clientes, fue muy positivo el acercamiento de nuevos agentes y corredores, sumados al buen servicio de las unidades permitieron finalmente crecer casi 8% con respecto al año anterior.

Con respecto al mejoramiento del servicio al cliente , este ejercicio se trabajo para mejorar la comunicación con nuestros asegurados incorporando la tecnología como herramienta indispensable, especialmente con el segmento retail, se realizaron cursos y se participó de seminarios sobre la atención de los clientes, se realizaron encerramientos de las unidades estratégicas especialmente las áreas internas de atención de reclamos y se introdujo el primer APP de atendimento por geolocalización en tiempo real, llevado adelante por la unidad estratégica de automóviles con éxito, también se iniciaron nuevos programas avanzados para la introducción a la web y su modernización que serán concluidos en el siguiente ejercicio.

El mejoramiento de los procesos internos fue otro gran desafío para este nuevo ejercicio, y se baso principalmente en la reducción de tiempo de los procesos y el mejoramiento a través de la reingeniería, permitiendo mejor comprensión dentro de las unidades estratégicas de negocios, para ello se contrataron consultores que nos realizaron estudios de como poder a través de la reingeniería de procesos mejoramiento de hasta 20% en los procesos en lo que costos se refiere, esto permito el aumento de producción sin tener que aumentar los costos fijos, es de destacar también la introducción de la póliza digital, iniciamos los trámites para la aprobación del uso de dicha nueva herramienta tecnológica que puede sustituir la póliza física y con ello una buena reducción de costos en papelería, no obstante solo la póliza digital no soluciona el problema del uso del papel, ya que debemos imprimir la factura, pues fue un honor que la Sub Secretaria de Estado de Tributación (SET) nos haya elegido entre todas las aseguradoras del mercado a ser parte del plan piloto del desarrollo de la factura electrónica, con esto en el próximo ejercicio seremos la primera Compañía de seguros en emitir la póliza y la factura digital, iniciando un nuevo periodo con la idea de la reducción paulatina del papel hasta su total eliminación , esto generara una importante reducción en los costos de los procesos. Destaquemos igualmente la fuerte inversión que esta dirigida a dotar a la empresa de la mejor tecnología que se pueda obtener, es así que estamos incorporando consultores informáticos que nos ayudaran a implementar software de 5ta generación para ello estamos previendo una inversión para los próximos tres años de cerca del millón de dólares. Hoy día somos la 5ta Compañía en lo referente a gestión del mercado asegurador.

REASEGUROS

Seguimos nuestro objetivo de relacionamiento de largo plazo con nuestros reaseguradores, con Hannover Re la tercera reaseguradora mundial donde estamos cumpliendo una relación de 27 años de trabajar como socios estratégicos, también destaquemos los 22 años de relacionamiento ininterrumpido con la Swiss Re, hoy día el 2do grupo Reasegurador mundial,

así mismo somos network partners de las mayores aseguradoras del mundo para Paraguay como la Generali de Italia, Axa de Francia , HDI de Alemania, RSA de Inglaterra y Zurich de Suiza. Además de otras reaseguradoras de primer nivel mundial, como también los mayores corredores de reaseguros del mundo, esto nos permite poder asumir grandes riesgos, además nuestra Compañía es lado mejor protección en reaseguros del mercado, inclusive en caso de siniestros catastróficos nuestra empresa esta cubierta, y si sucediera no implicaría riesgos para la continuidad del negocio.

Dentro del plan de consolidación , en regiones donde existe fuerte presencia de la Compañía, se establecido la adquisición de nuestro local propio para Ciudad del Este, es así que firmamos con el grupo WTC la adquisición de dos oficinas en planta baja del futuro WTC de Ciudad del Este , además del inicio del anteproyecto para la construcción de las oficinas propias en dos lugares también denominadas estratégicas como ser Santa Rita y Katuete, con estas inversiones nuestra Compañía se posicionara en lugares donde existe fuerte presencia de nuestra Compañía, además permite generar una inversión a futuro ya que los edificios permitirán tener renta por alquiler de oficinas, se establece un plazo de dos años para que estas inversiones puedan estar completamente operativas

Quiero destacar y felicitar a todos los colaboradores de la empresa, que a pesar de encontrarse desde setiembre con un cambio radical de sus funciones, con la introducción de las unidades estratégicas de negocios, supieron adaptarse a las nuevas reglas de juego y apoyar todos juntos los objetivos y metas establecidos, como así también el apoyo a la tecnología a ser implantada, de más ~~estar decir~~ que contamos con uno de los mejores planteles del mercado asegurador.

Quiero dar las gracias a nuestros auditores Deloitte & Touche, así también a la Superintendencia de seguros, a la Calificadora de Riesgos Solventa, a nuestro auditor impositivo, a nuestros estudios Jurídicos, a nuestros queridos clientes que nos apoyan para que Seguridad sea siempre un referente importante en el sector asegurador, y a nuestros accionistas que confían en nuestra gestión al frente de la Compañía.

Muchas gracias

LIC MANUEL FRONCIANI

Presidente