

# INFORME DE LA ADMINISTRACIÓN



# Metropolitana

CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.

**DIRIGIDO A LA JUNTA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS**

**Con corte al 31 de diciembre del 2023**

**Quito, 20 de marzo de 2024**

Señores Accionistas:

Dando cumplimiento a requisitos legales y estatutarios, a continuación, presento para su conocimiento, el informe de la administración respecto al ejercicio económico 2023, en mi calidad de Presidente Ejecutivo de AIG-Metropolitana Cía. de Seguros y Reaseguros S.A.

## 1. ENTORNO

Durante 2023 el país afrontó importantes retos económicos y políticos y una severa crisis de seguridad que escaló a sus niveles más altos principalmente en las provincias costeras. Circunstancias que duplicaron el riesgo país en 2023.

En el ámbito político, el expresidente Guillermo Lasso decretó elecciones anticipadas del ejecutivo y legislativo; y realizó una consulta popular a mediados de año, generando una alta inestabilidad política. De las elecciones anticipadas resultó ganador Daniel Noboa Azín; una figura joven y poco conocida que tiene a su cargo la dirección del país por menos de dos años, con miras a una reelección en los comicios del 2025.

Como era de esperarse, los avatares políticos repercutieron en el entorno económico. A pesar del dinamismo de la economía mundial, la economía ecuatoriana continuó creciendo de forma moderada en 2023 con un crecimiento acumulado del PIB de 3.2% anual en el tercer trimestre del año, frente a 6.3% del 2022. En un entorno electoral, los operadores económicos se vieron cautelosos en la toma de decisiones de consumo e inversión.

Durante el 2023, se profundizó la crisis de seguridad que vivía el país, colocando a Ecuador como el país más violento de la región con 40 homicidios por cada 100.000 habitantes<sup>1</sup>. Si bien estos índices de violencia se basan en la presencia de grupos narcoterroristas que usan los puertos de Ecuador para sus operaciones, también se intensificaron otros delitos como secuestros y extorciones propiciados a empresas, microempresarios y ciudadanos que finalmente perjudicaron los niveles de inversión y consumo.

Para 2024, el Banco Mundial ha pronosticado que la economía de Ecuador tendrá un crecimiento del 0,8%. Los datos tomados por este organismo analizan en conjunto los eventos que el país podrá enfrentar, no obstante, se pueden presentar sorpresas como los efectos del fenómeno del niño<sup>2</sup>. El nuevo gobierno de Daniel Noboa viene tomando medidas drásticas que buscan sostener una economía debilitada y aplacar la crisis de seguridad. Además de reformas legislativas de carácter urgente, se destaca la decisión de Noboa de decretar el conflicto armado interno y movilización de militares en el territorio, que ha dado como resultado una disminución de la violencia.

---

<sup>1</sup> <https://www.primicias.ec/primicias-tv/seguridad/ecuador-pais-violencia-latinoamerica>

<sup>2</sup> <https://www.expreso.ec/actualidad/economia/banco-mundial-ajusta-proyeccion-crecimiento-ecuador-0-7-2024-185264.html>

En términos generales, el mercado asegurador del país ha reactivado su crecimiento, este incremento muestra el compromiso de las compañías con el desarrollo y expansión del mercado, lo cual ha sido un hecho sostenido y se ha generado una mayor participación de las aseguradoras en el mercado<sup>3</sup>. En 2023 el mercado asegurador cerró con una producción de USD2.203 millones de primas netas, lo que representa un incremento de 9.7% respecto al año anterior.<sup>4</sup>

## **2. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS PREVISTOS PARA EL EJERCICIO ECONÓMICO 2023**

El año 2023 fue un año de desafíos para AIG- Metropolitana que, con el apoyo del Directorio y la alta gerencia logramos navegar con éxito. Como se ha visto en el primer apartado de este informe, el entorno país no fue el mejor para hacer y crecer negocios en Ecuador. La incertidumbre política, la crisis de seguridad y el moderado crecimiento económico del año no coadyuvaron al cumplimiento de los objetivos financieros de la compañía arrojando un resultado de USD135.6M en primaje, monto muy cercano al presupuesto local que fue de USD138.2M. Este resultado nos posicionó en 6to puesto en el ranking asegurador ecuatoriano y representó para la compañía un crecimiento de 11.6% en el año 2023, frente a un crecimiento de 9.7% del mercado.

Por otro lado en el cuarto trimestre del año esta administración identificó debilidades de control en el proceso de pago de comisiones de reaseguro aceptado que permitieron identificar a tiempo que una parte del costo de comisión no se registró en los estados financieros anteriores al año 2023. Si bien se tomaron las medidas del caso, esto impactó en el resultado de los estados financieros 2023, en USD 2.8M antes de impuestos.

A pesar de los hechos expuestos, podemos informar que la compañía enfrentó de forma adecuada el crecimiento de siniestralidad en la línea de auto que en su peor momento ascendió, en promedio, a 30 pérdidas totales mensuales por robo en 2023. En un trabajo en conjunto, la suscripción de auto y el departamento de indemnizaciones ejecutaron acciones para devolver la rentabilidad a la línea de auto a promedios de mercado, se destacan: estrategias de segmentación, aumento de tarifas, nuevas condiciones de productos e incluso, en los peores casos la salida de algunos portafolios, contención de costos del reclamo, alineación de talleres KPG, y renegociación de tarifas con proveedores clave.

Se adjunta el informe de Resultados del Ejercicio 2023.

## **3. CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES DE LA JUNTA GENERAL Y EL DIRECTORIO**

Las instrucciones formales impartidas por la Junta General de Accionistas y el Directorio de la compañía, cuyos contenidos constan en las actas correspondientes, se ejecutaron en su totalidad durante el 2023.

---

<sup>3</sup> <https://rankingslatam.com/blogs/industry-news/insurance-market-in-ecuador-2023-06-rankings-sustained-growth-and-challenges-to-overcome>

<sup>4</sup> <https://web.latinoinsurance.com/latinoWebApp/login.jsf;jsessionid=193b0ff757faf621e96e47174fee?dswid=2763>

#### **4. INFORMACIÓN SOBRE HECHOS EXTRAORDINARIOS PRODUCIDOS DURANTE EL EJERCICIO ECONÓMICO, EN EL ÁMBITO OPERATIVO, LEGAL Y DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO.**

A continuación, un breve detalle de los acontecimientos más significativos cursados por AIG-Metropolitana:

##### **Legal y Regulatorio**

No se observan asuntos de relevancia a reportar. No se han ejecutado ni notificado auditorias regulatorias, multas o sanciones de relevancia.

##### **Operativo:**

- Durante los meses de octubre y noviembre 2023, se realizó la migración de sistema operativo de 11 servidores que utilizaban Windows Server 2012 y ahora cuentan con Windows Server 2019 para cumplir con los controles “Not permitted Technology” (NPT) de AIG.
- Debido a inconvenientes con los enlaces de datos globales, se implementó e incrementó el ancho de banda en la oficina de Quito a 300 MB como enlace principal y a 200 MB el secundario. Con ello quedan superados los problemas de ancho de banda en esta oficina.
- Las nuevas oficinas en Cuenca fueron habilitadas entre agosto y septiembre de 2023 con 2 nuevos enlaces de 20 MB cada uno, uno local y otro con AIG Global. Los equipos de red y puntos de usuarios fueron certificados para su uso.
- Se realizó el paso a producción de la primera versión funcional de SISE 3G para emisión del ramo de Fidelidad.
- Implementación del proceso automático de despacho de pólizas y gestión de planes de pago para pólizas masivas a través de los RPA.

##### **Continuidad de Negocio:**

- Gestión oportuna del equipo de manejo de incidentes en coordinación con el equipo de resiliencia regional.
- Mantuvimos la modalidad hibrida consistente en asistir presencialmente a la empresa al menos tres días a la semana.
- Actualización de los planes de continuidad de negocio para todas las áreas de acuerdo a la política global.
- Se realizó el mantenimiento de equipos, vehículos e instalaciones acorde a las fechas programadas para garantizar la operación y actividades normales de la compañía.

La compañía se ha mantenido con la operación estable y no se registraron pérdidas económicas sustanciales a pesar de la inestabilidad política y el incremento en el riesgo país. Se ratificó que el enfoque del trabajo remoto que mantienen los empleados y ejecutivos de la compañía es adecuado y eficiente, de manera que se puede mantener esta modalidad y seguir cumpliendo los objetivos de la compañía.

## 5. SITUACIÓN FINANCIERA DE LA COMPAÑÍA AL CIERRE DEL EJERCICIO 2023.

En base a los estados financieros que incluyen el balance general de la compañía y el estado de pérdidas y ganancias, flujos de efectivo y evolución del patrimonio correspondientes al ejercicio económico 2023, se verificó que los mismos arrojaron ganancias, de acuerdo con el siguiente detalle:

	US\$
Utilidad antes de participación de trabajadores e impuesto a la renta	3,844,231
Participación de los trabajadores en las utilidades	(576,453)
Impuesto a la renta	(1,490,445)
Utilidades sujetas de distribución	1772,764

## 6. PROPUESTA SOBRE EL DESTINO DE LAS UTILIDADES OBTENIDAS EN EL EJERCICIO ECONÓMICO 2023

En virtud de garantizar los indicadores de solvencia mínimos requeridos para avalar las operaciones del año 2024, la administración de la Compañía propone a los accionistas mantener el valor de las utilidades del ejercicio en la cuenta de resultados acumulados del patrimonio de la Compañía hasta futura disposición.

## 7. ESTRATEGIAS PARA EL EJERCICIO ECONÓMICO 2024

Las estrategias planteadas para AIG-Metropolitana Cía. de Seguros y Reaseguros S.A. en 2024, que han sido aprobadas por directorio de la compañía, son:

### 1. Desarrollo de canales (Portal)

- Definición del responsable del portal, incluyendo sus funciones y responsabilidades.
- Desarrollo del Balcón de Servicios.
- Desarrollo de un Plug-in "marca blanca" para la venta directa, conexión con plataformas de brokers, aglutinadores y sponsors.
- Plan Estratégico de Mercadeo y comunicación de los nuevos servicios.

### 2. Eficiencia Operativa

- Implementación de BPM para procesos ágiles e integrales de suscripción y emisión de auto, incluyendo controles e indicadores por área.
- Socialización de beneficios y funcionamiento del BPM, acompañada de capacitación en mejora continua para todo el personal de AIG.

- Capacitar sobre el uso del BPM a Brokers para optimizar la gestión de compromisos.

### **3. Comunicación y Sinergia**

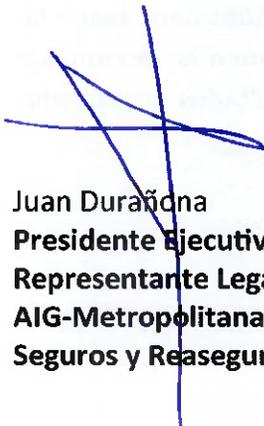
- Re lanzamiento (dinámico, inmersivo) del programa de inducción a nuevos colaboradores y re capacitación a colaboradores antiguos.
- Experiencia vivencial: Pasantías en las áreas más críticas del negocio para experimentar su día a día (necesidades, dolencias, procesos, etc.).
- Fortalecimiento y consolidación de canales comunicacionales.

Se adjunta a este informe el plan estratégico a detalle y el presupuesto 2024.

### **8. CUMPLIMIENTO SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR DURANTE EL EJERCICIO ECONÓMICO 2023**

La compañía sigue dando fiel cumplimiento a las normas de propiedad intelectual y derechos de autor determinadas en la legislación vigente. No se han identificado incidentes de propiedad intelectual o derechos de autor durante el período 2023 que puedan afectar a la compañía.

Atentamente.



**Juan Durañona**  
**Presidente Ejecutivo y**  
**Representante Legal**  
**AIG-Metropolitana Cía. de**  
**Seguros y Reaseguros S.A.**

## Informe de la Administración

### Resultados Estrategia 2023

El año 2023 trajo varios desafíos frente a la nueva realidad postpandemia en el país y en el mundo, y para el Ecuador los ajustes del primer año de un nuevo gobierno y los desafíos para concertar la Macroeconomía, eventos que para el sector asegurador han generado consecuencias significativas.

Nuestro resultado al cierre del ejercicio fue favorable, con un incremento en prima neta emitida del 11.6% respecto al año pasado (CAGR 4.5% desde el 2018), principalmente en los ramos de personas con niveles importantes de rentabilidad.

En términos de siniestralidad, al mantener un portafolio de 34.4% de seguros de personas donde la cartera de vida colectiva representa el 30.5%, fuimos impactados de manera favorable por la disminución de la siniestralidad de nuestros portafolios de vida desgravamen, sobre todo con sponsors financieros como Diners Club y Banco Pichincha. Este hecho, nos permitió compensar los resultados del ramo de Vehículos que mantiene una participación del 23.3% en nuestro portafolio de primas, ramo que presentó un incremento en su siniestralidad, afectada tanto por frecuencia como por severidad de nuestras pérdidas.

Si comparamos el comportamiento de nuestra cartera en 2023 con relación a 2022, vimos un movimiento de la siniestralidad de todos los productos hacia sus niveles históricos y un incremento de 2.7 puntos de la siniestralidad de seguros de Vehículos. Otro factor que nos impactó mucho en 2023 fue la falta de clientes nuevos, como consecuencia del desempleo y recesión económica que vivió el país durante el año pasado.

Sin embargo, mantuvimos los crecimientos esperados en primas, reaccionamos rápidamente ante tendencias negativas de los resultados y nos enfocamos en el plan de remediación del ramo de Vehículos.



## I. Resultado de las iniciativas planteadas para 2023



Local constituye la fuente de información a la SCVS

### 1. Presupuesto

Para alcanzar el presupuesto planteado en 2023, el área comercial trabajó en las siguientes estrategias por canal.

#### Masivo

Durante el primer trimestre del 2023 logramos aprobar el condicionamiento del producto de cargos fraudulentos que nos permitió ofrecer un producto innovador y con un alto potencial de resultados, para nuestras principales socios estratégicos instituciones financieras. Salimos con el producto en Banco Pichincha en el mes de Junio, cerrando el año con alrededor de 33 mil ventas; Banco General Rumiñahui a partir de octubre 2023, con alrededor de 60 ventas y CORIS a partir de Junio con alrededor de 8,500 ventas. Además sentamos las bases para salir con dos cooperativas en 2024. Con el sponsor Banco Pichincha resaltamos la incursión en el producto auto digital y negocio protegido Pymes. Cumplimiento Sponsor – Entidades Financieras fue de \$ 44.167M / 98.5% de cumplimiento.

#### Distribución

Durante el 2023 nos enfocamos en entender el potencial de cada uno de los productos que vende la compañía, para analizar de mejor forma nuestra participación real en el mercado por cada uno de los asesores productores de seguros y canales que existen en el mercado local. De esta forma tuvimos claridad respecto a donde atacar y, en base al tipo de cliente que tienen los asesores en su cartera, nuestro nivel de captación fue

mucho mayor, y nuestra eficiencia en cierre de nuevos negocios creció de manera exponencial. Los accionables de 2023 en el canal d de distribución fueron:

- Acuerdos de producción con corredores medianos y grandes.
- Arrancamos con un proyecto de aglutinador de corredores, para atender de forma más eficiente al agente pequeño, donde no teníamos presencia.
- Creación de base de prospección con segmentación por cada uno de los sectores estratégicos, para entender dónde están las oportunidades de crecimiento en base al apetito propio de riesgos de la organización. Base de prospectos por \$60 M.
- Impulso a la estrategia de crecimiento con concesionarias.

Con estas estrategias en marcha alcanzamos un 98.1% del presupuesto local de prima emitida con \$135.6M y prima retenida de \$92.8M, manteniendo la sexta posición del ranking asegurador de Ecuador. Concluimos el período generando \$14.4M de Resultado Técnico local.

A su vez, generamos \$1.8M de utilidades netas locales en el período, absorbiendo de los cargos por insuficiencia de primas requeridas en el ramo de Auto, los ajustes de depuración aplicados para reconocer comisiones de reaseguro aceptado de años anteriores y severidades en el ramo de responsabilidad civil.

## 2. Nuevos negocios

Nos enfocamos en crecer en nuevos Sponsor y Canales. Para ello iniciamos con un análisis pormenorizado de la oportunidad comercial que existe en los diferentes grupos económicos y financieras, ligadas al sector automotriz. Entendiendo antes que nada que pasa con la industria y sus indicadores. Arrancamos con mucha fuerza y cerramos algunos grupo económicos importantes para nuestra compañía: (Automotores y Anexos, Grupo Roldan/ Grupo Casabaca/ Susuki/ Grupo Lader/ Grupo Mepac) financieras como Crediprime, y algunas ya levantadas para el arranque del 2024 ( Novacredit/ Originarsa). En línea con una proyección de \$11 M para el año siguiente. Es así que logramos:

- Crecimiento del portafolio en nuevos negocios en corredores medianos y grandes del mercado (penetración adicional del 20%).
- Desarrollo de canales digitales, para Sponsor del sector financiero y de igual forma una plataforma de venta y comercialización de productos cerrados para los Corredores de seguros, donde tuvimos un crecimiento del 30%.

- Crecimiento en las 2 sucursales mayor al 15%, enfocados en nuevos canales masivos y especialmente en la líneas de Personas (AP/Vida/ Asistencia Médica).
- Desarrollo constante de nuevos Sponsors a nivel nacional, atado a grandes grupos empresariales (oportunidad de negocio en Personal Lines/ A&H).

### 3. Razón combinada

Al finalizar el año 2023 nuestra razón combinada local fue 94.3% mayor en 10 puntos a lo esperado en el año, resultado neto:

- Control favorable en la siniestralidad en nuestros principales ramos: seguros de personas (A&H) mantuvimos en niveles similares a los 36.7 puntos del año 2022, que permitieron compensar las desviaciones de 2.7 puntos en la siniestralidad de vehículos (mayor frecuencia y severidad).
- Incremento en comisiones netas por 8 puntos, producto de mayor inversión en costos de adquisición en el canal masivo y las acciones requeridas para reconocer el evento no recurrente de \$2,8M (antes de impuestos) por comisiones en reaseguro aceptado provenientes de años anteriores al 2023.
- Disciplina en la ejecución del presupuesto de gastos administrativos, cuyas optimizaciones nos permitieron estar por debajo del 17.9% del indicador esperado para el año 2023

### 4. NPS

En el año 2023, cerramos con un NPS de 41%, el incumplimiento del indicador corresponde al volumen alcanzado de encuestas producto de la obtención de base de datos y metodología de levantamiento que responde a la periodicidad, momento de ejecución y frecuencia. Adicional, identificamos la baja calificación obtenida a través del feedback de encuesta levantadas en las interacciones que ingresan a Servicio al cliente.

Dentro del Customer Journey de AIG, se identificó el servicio al cliente general, de asistencias y de reclamos, como parte importante de la propuesta de valor que ofrecemos a nuestro clientes finales, enfocando los esfuerzos del 2023 en encontrar oportunidades de mejora con los proveedores de asistencias y optimizar la sinergia de los departamentos. Se han identificado 66 iniciativas, 62 de ellas como *"quick wins"* y 4 como proyectos, que buscan mejorar la experiencia de nuestros clientes.

## II. Productos

A continuación, los resultados de las líneas de negocio donde pusimos mayor prioridad en 2023:

### Auto:

Desde el año 2022 la línea de negocio viene haciendo esfuerzos importantes para recuperar su rentabilidad. Estos esfuerzos vienen de la mano de un nuevo enfoque en resultados y rentabilidad versus el crecimiento acelerado de años anteriores cuyo modelo de negocio se basaba en un esquema de tarifas planas / pools. Para el 2023 los principales objetivos de la línea fueron, el cambio en modelo de negocio hacia tarifas segmentadas, la cancelación de productos no rentables y la implementación de un plan de remediación a detalle que ha tenido seguimiento por parte del Directorio.

Es así que los principales logros del 2023 fueron:

- Enfoque estadístico y de portafolio para toma de decisiones. Reportes de producción y rentabilidad correctamente implementados.
- Cambio de matriz de crecimiento a negocio individual segmentado (+\$3.1M prima nueva)
- Cambio en condiciones de renovación para incremento de prima y rentabilidad (+\$3.4M en primas)
- Incremento de prima promedio en renovaciones y nuevos negocios: +27% en 12 meses
- Contención de crecimiento de siniestralidad a partir de mayo 2023
- Renegociación cuentas multianuales. Fecha de implementación 2024 con una reducción esperada de la razón combinado superior al 20%.
- Implementación completa de planes de remediación en negocio individual.

El presupuesto de la línea fue de \$31,9M y el cumplimiento final de \$31,4M; el crecimiento interanual es del 6% (\$1,7M). La línea no cumple el objetivo presupuestado motivado principalmente por la cancelación de cuentas no rentables establecidas en el plan de remediación que suman \$1,2M. Sin embargo, se logra un crecimiento por encima del 2022 por la exitosa implementación de la estrategia individual que representó \$3,1M en prima nueva y \$6,5M en renovaciones. La cartera en general experimentó un crecimiento de precio promedio del +32% sin embargo las renovaciones se mantuvieron estables en un 77%.

## **Propiedad**

El performance de la línea en 2023 fue satisfactorio, superando el presupuesto. La línea se planteó un presupuesto de \$10.6M y cerró en \$12,5M. Esto se debió mayormente a que tuvimos un incremento en tasas y valores asegurados promedio del 12% y 3% respectivamente. Adicionalmente tuvimos algunas cuentas en reaseguro asumido que hicieron extensiones de vigencia, generando una prima adicional de \$0.8M. La tasa de retención fue del 96% y cerramos el año con una razón combinada del 73,7%. Además impulsamos la estrategia de “Expand The Middle” para automatizar la suscripción del segmento “Middle Market” de Propiedad, un segmento que no ha sido atendido por la compañía en años pasados.

## **Pymes**

El presupuesto de 2023 fue de \$8,8M y cerramos el año con \$8,5M. Sin embargo, el crecimiento con respecto al 2022 fue del 18%. Esta línea no llegó al presupuesto en gran medida debido a la demora en el lanzamiento del nuevo producto masivo voluntario que comercializamos con Banco Pichincha previsto para iniciar en mayo pero que finalmente arrancó en octubre. A pesar de las demoras, este producto se ha desempeñado de manera extraordinaria desde su ejecución, sobre cumpliendo el presupuesto del cuarto trimestre 2023 de \$604k vs \$474k. La tasa de retención fue del 88% y cerramos el año con una razón combinada del 81,2%.

## **Líneas Financieras:**

El presupuesto 2023 fue de \$4,9M y cerramos el año con un \$4,7M. El cumplimiento del 95.7% del presupuesto esperado obedeció principalmente a la pérdida de dos cuentas importantes Quiport, (GPW 80k) y Banco de Miro (GPW 120k) y la falta de negocio nuevo representativo para llegar al presupuesto total. La afectación de la rebaja en tarifas en el cuarto trimestre 2023, afectó en gran medida el incremento en primas esperado sobre todo en productos de D&O. La tasa de retención fue del 85.5%; rate change del 4.5% y cerramos el año con una razón combinada de 58,5%. La expectativa de penetración en el mercado con el producto de Cyber fue un gran diferenciador ya que el 90% del negocio nuevo fueron pólizas de Cyber.

## **Responsabilidad Civil & Ambiental**

El presupuesto de 2023 fue de \$3,6M y cerramos el año con \$2,2M. El cumplimiento del 60% del presupuesto esperado obedeció principalmente a la pérdida de la cuenta más importante del portafolio: Grupo NIRSA (GPW \$1.1M) y la falta de negocio nuevo representativo para llegar al presupuesto total que permita cubrir ese negocio. La tasa

de retención fue del 64.1% y cerramos el año con una razón combinada del 43,8%. El portafolio de Ambiental se mantiene sin modificaciones y se trabajó en un plan de risk awarness a ser lanzado a inicios 2024.

### **Accidentes Personales**

A nivel de prima neta, registramos un incumplimiento del presupuesto del 27% pues teníamos una meta extremadamente ambiciosa de \$11.7M (+36% vs año pasado) A pesar de lo antes mencionado, tuvimos un crecimiento del 9% vs 2022, año en el cual cerramos con \$7.8M, y notablemente por encima del mercado que decreció en un 3%. A nivel de siniestralidad estuvimos por encima del % presupuestado en aprox. 1.8 puntos. Basado en lo antes mencionado, la razón combinada de Accidentes Personales generó un resultado positivo de cinco puntos. El enfoque de crecimiento se dio en el segmento de Instituciones Educativas (portafolio de \$2.1M) y Empresas de Seguridad (portafolio de \$500K).

### **Vida**

A nivel de prima neta, tuvimos un sobrecumplimiento del presupuesto del 13% pues teníamos un presupuesto de \$36.9M y se alcanzó una producción de \$41.6M. Esto implicó un crecimiento del 26% vs 2022. A nivel de siniestralidad estuvimos por debajo del presupuestado en aproximadamente 5.5 puntos. A nivel de razón combinada, la línea de Vida generó un resultado positivo de cinco puntos. El enfoque de crecimiento se dio en Grupo Pichincha, incluido campañas voluntarias en Diners, segmento de Instituciones Financieras y Cooperativas fuera del Grupo (portafolio de \$5.2M) y positiva retención de Asistencia Médica Corporativo (portafolio de \$8.2M).

## **II. Indemnizaciones**

### **1. Auto**

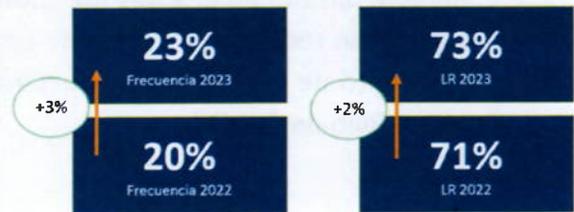
El año 2023 represento un desafío para siniestros de automóviles, enfrentando los siguientes factores:

- Crisis de inseguridad la cual mantuvo el comportamiento de robo de autos a nivel País. En siniestralidad el impacto por robo total de autos fue de \$598k.
- Incremento de la frecuencia de siniestros del 20% en 2022 al 23% en el 2023; es decir, que se recibieron 1.150 siniestros mes en promedio.
- Incremento en costos de reparaciones y repuestos por impacto inflacionario que viene desde el año 2022.

La gestión tuvo principal enfoque en el servicio (proceso), implementando un modelo de atención segmentado por tipo de cartera, producto y bróker, apoyados en desarrollo de herramientas tecnológicas y un equipo de inspectores de campo para una rápida respuesta. La contención de costos para tener niveles de siniestralidad aceptables fue focalizada en: ajustes de campo en talleres, gestión de proveedores, detección de fraude y venta de salvamentos. Esto tuvo un impacto de -\$717k, equivalente a -2.3% puntos menos de siniestralidad.

### Performance – Claims Auto 2023

Top Coberturas	2021	2022	2023	Variación	Casos	Impacto	Var Casos
PERDIDA PARCIAL DEL VEHICULO POR DAÑOS	\$ 1.663	\$ 1.711	\$ 1.654	\$ -57	7.572	\$ -431.772	8%
RESPONSABILIDAD CIVIL L.U.C.	\$ 1.494	\$ 1.524	\$ 1.441	\$ -83	1.657	\$ -137.017	9%
PERDIDA PARCIAL DEL VEHICULO POR ROBO	\$ 1.995	\$ 2.204	\$ 1.723	\$ -481	182	\$ -87.626	-28%
PERDIDA TOTAL DEL VEHICULO POR DAÑOS	\$ 6.179	\$ 6.105	\$ 6.532	\$ 427	475	\$ 202.920	13%
PERDIDA TOTAL DEL VEHICULO POR ROBO	\$ 11.757	\$ 11.575	\$ 13.467	\$ 1.892	209	\$ 395.437	70%



\*FCST 2024: 64%

### Impacto Performance

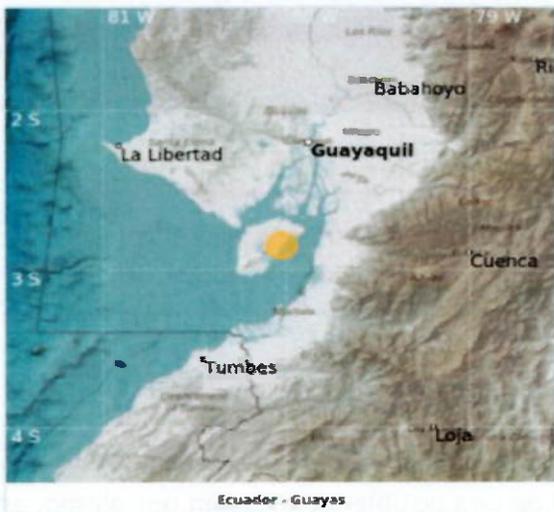


Las cifras expresadas anteriormente se muestran en USGAAP

## 2. Líneas comerciales

### Sismo 18 de marzo de 2023

El 18 de marzo de 2023 con una intensidad de 6.8<sup>0</sup>, que se presentó en la isla de Puna, en la provincia del Guayas, a una profundidad de 61 km, este ocurrió a las 17h12m hora UTC, 12h12m hora Ecuador.



Origin time 2023-03-18 17:12:53  
 Location 2.85° S 80.03° W  
 Depth 61 km  
 Magnitude 6.8 (MLv)  
 Phases 148  
 Status M  
 RMS 1.0  
 Azimuthal gap 116.7°  
 AgencyID lgepn

Línea de Negocio	Avisados	Casos cerrados sin pago	Casos cerrados con pago	Monto pagado
Propiedad	37	33	4	\$ 139K
PYMES	113	78	35	\$ 306K
Hogar	111	101	10	\$ 167K
Auto	3	0	3	\$ 0
<b>TOTAL</b>	<b>264</b>	<b>214</b>	<b>50</b>	<b>\$ 612K</b>

### Lluvia

El 28 de marzo de 2023 la lluvia y tormentas afectaron la zona costera de Ecuador principalmente en las provincias del Guayas, El Oro, Santa Elena, Loja, Orellana y Galápagos. Las lluvias más intensas alcanzaron entre 20 y 30 milímetros o litros por metro cuadrado.





Línea de Negocio	Avisados	Casos cerrados sin pago	Casos cerrados con pago	Monto pagado
Propiedad	3	3	0	\$ 2.5K
Pymes	3	2	1	\$ 3K
Hogar	11	8	3	\$ 62K
Auto	27	23	4	\$ 370K
TOTAL	44	36	8	\$ 438K

### **Siniestro Austrofood:**

Con fecha 27 de octubre el asegurado Austrofood fue notificado por parte de la FDA, con relación a que existía la posibilidad de una posible intoxicación por plomo, en uno de sus productos denominado "Apple Cinnamon Fruit Puree". Este cliente mantiene las siguientes coberturas:

#### RC Producto:

- Límite de cobertura: \$5M
- Deducible TODO EVENTO 10% del valor del siniestro, mínimo US\$ 10.000 por evento
- Actualmente existen 11 juicios en contra de Wanaban US. En uno de estos 11 juicios se encuentra nombrado nuestro cliente Austrofood. La reserva actual para esta cobertura es de \$1M.

#### Recall Producto:

- Límite de cobertura: \$1 M
- Deducible TODO EVENTO 10% del valor del siniestro, mínimo US\$ 35.000 por evento
- Se encuentra en proceso de documentación el reclamo. La reserva actual para esta cobertura es de \$1M

### **III. Conclusión**

En 2023 consolidamos nuestro posicionamiento como una aseguradora sólida, capaz de establecer estrategias en la adversidad, de forma ágil, con un amplio y diversificado portfolio de productos, con una estrategia consistente, con un gran equipo y un enfoque en ofrecer servicios de primera línea a sus clientes (personas naturales y empresas).



**Metropolitana**  
CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.

Además del plan de remediación de Vehículos en el cual nos encontramos en proceso, también vale la pena resaltar la importancia de tener implementado un plan estratégico eficiente en 2023, con una estrategia de renovaciones eficaz, la implementación y utilización de herramientas tecnológicas (Portal de Brokers, RPAs y BPM), desarrollo de productos innovadores (Auto por KM y PYMES), enfoque en el cliente (CX) y desarrollo del talento humano de la compañía.

En 2023 superamos muchos desafíos, estamos más estructurados, más fuertes y muy optimistas para 2024. Muchas gracias a todos los directores por su apoyo durante el 2023 y contamos con el soporte de todos ustedes en 2024.

Atentamente

Juan Durañona

**Presidente Ejecutivo y  
Representante Legal  
AIG-Metropolitana Cía. de  
Seguros y Reaseguros S.A.**