

Rendición de cuentas sobre buenas prácticas de Gobierno Corporativo Zurich Seguros Ecuador S.A. 2021



Capital

El capital de la compañía Zurich Seguros Ecuador S.A., se encuentra distribuido entre dos accionistas, personas jurídicas extranjeras. No tiene instituciones vinculadas. La accionista mayoritaria tiene una participación del 99.99% en el capital de la compañía.

Junta General de Accionistas

Durante el año 2021 se celebraron 3 Juntas Generales de Accionistas, celebradas en los días: 6 de enero; 9 de abril y 1 de octubre. Todas las juntas fueron universales y en cada una, las accionistas registraron el número de votos que les correspondían. Ninguna junta erogó gastos para su realización.

La actual Presidente Ejecutiva fue ratificada en su cargo, por unanimidad de votos, en la reunión de Junta General Universal de Accionistas celebrada el día 1 de octubre de 2021.

Directorio

Los actuales miembros del Directorio de la compañía fueron electos por unanimidad de votos de las dos accionistas, quienes ratificaron la estructura del directorio en la última reunión de la Junta General celebrada el 1 de octubre de 2021. El Directorio está conformado de 5 directores principales con sus respectivos suplentes, un Presidente y un Vicepresidente, para un período de 3 años, pudiendo ser reelegidos indefinidamente. El directorio está conformado por 2 directores de género femenino y 8 masculino, incluyendo al Presidente. Los actuales miembros del Directorio tienen, en promedio, 2 años en sus funciones siendo partícipes, la mayoría de los directores como representantes del Directorio, en los comités consultivos. Todos los directores tienen educación y formación profesional en campos de la administración, economía, finanzas, operaciones, seguros y derecho.

Las políticas sobre remuneraciones son remitidas desde el Grupo y ajustadas a la normativa local.

Comités Consultivos

Durante el año 2021:

1. El Comité de Cumplimiento ha efectuado 12 sesiones ordinarias y 1 extraordinaria, asistidas por la CEO, el Chief Underwriting Officer CUO, la Gerente Legal, el Head of Distribution & CI, y el Oficial de Cumplimiento, a los Comités asisten, con voz, pero sin voto, la Auditora Interna, el Subgerente de Riesgos, el Head of Special Investigation y el Head Policy Administration.
2. El Comité de Administración Integral de Riesgos ha efectuado 12 sesiones ordinarias y 1 extraordinarias, a las que asistieron un vocal del Directorio, quien preside el comité, la representante legal (o su delegada) y el responsable la unidad de riesgos. A los comités también asisten como invitados, con voz, pero sin voto, la Auditora Interna, el Oficial de Cumplimiento, los diferentes miembros del Comité Ejecutivo y/u otros expertos de la Compañía, vinculados con los temas a tratarse.
3. El Comité de Ética se ha reunido 2 veces, con la presencia de los representantes de las accionistas, de la administración, de los empleados, del Directorio y de recursos humanos, y el Oficial de Cumplimiento.
4. El Comité de Retribuciones se reunió por 1 sola vez en el año, y a esta sesión asistió un miembro del Directorio, la representante legal y un representante de recursos humanos.



Se procura la capacitación institucional de todos los miembros del Directorio y Junta General de Accionistas, así como de sus invitados, con herramientas y ayudas en línea de Grupo. Durante el 2021 el Directorio de la Aseguradora se ha reunido en 6 ocasiones, con la presencia de 4 o 5 de sus miembros y para su celebración no se ha erogado gasto alguno.

A la línea ética de Zurich (ZEL) o al Comité de Ética no se reportaron casos de conductas inapropiadas durante el año 2021.

Usuarios de los servicios de seguro

El número de reclamaciones resueltas satisfactoriamente por la compañía de seguros está dentro del nivel de reservas constituidas en el ejercicio económico 2021, año durante el cual Zurich Seguros Ecuador S.A. recibió 21.000 reclamos por siniestros aproximadamente, de los cuales el 84% fueron resueltos, quedando un 13% en curso para su finalización a la fecha de este informe.

Asimismo, se respondieron 33.900 consultas de clientes sobre diversos temas: 12% siniestros en curso, 14% cotización de productos, 21% utilización de los servicios digitales de Zurich, 21% información sobre la compañía y sus servicios, 3% renovación de productos, 3% pagos y/o facturación, 2% cancelación de contratos, 1% quejas sobre los diversos servicios, y 23% otras inquietudes de asegurados o usuarios interesados en los servicios ofrecidos por la compañía.

De las 21.000 reclamaciones presentadas directamente en la compañía: 11 casos llegaron a reclamo administrativo en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros; todos estos casos se encuentran resueltos.

Durante el año 2021, la Aseguradora registró la incorporación de 324.949 clientes nuevos y una salida de 17.605 clientes.

Equipo Gerencial

El equipo gerencial de Zurich Seguros Ecuador S.A., lo conforman los siguientes ejecutivos: Chief Underwriting Officer (CUO), Gerente Legal, Subgerente de Riesgos, Head of Customer Office, Chief Claims Officer (CCO), Head of Sales & Distribution & CI, Chief Finance Officer (CFO), Head Retail and Agro & Life, el Chief Operations Officer/IT y Gerente de Recursos Humanos.

El tiempo promedio de permanencia del equipo gerencial en la empresa oscila entre vicepresidentes que llevan 1 a 24 años y Gerentes entre 1 a 20 años.

El equipo gerencial de Zurich Seguros Ecuador S.A. está conformado así: 50% de personal masculino y 50% personal femenino. Es un equipo multidisciplinario que cuenta con profesionales técnicos, altamente capacitados, con formación de tercer y cuarto nivel.

El nivel de remuneraciones anuales invertidas en el equipo gerencial sobre el total de gastos operativos por concepto de remuneraciones en el 2021 fue del 6%.



Empleados

La compañía durante los últimos tres años ha tenido un promedio de 256 colaboradores, con las siguientes cifras:

Información laboral :	
Número de empleados de la entidad de los últimos tres años clasificados por género	<p>Número de empleados 2021: 256 55% Femenino, 45% masculino</p> <p>Número de empleados 2019: 280 58% Femenino, 42% masculino</p> <p>Número de empleados 2018: 314 54% femenino, 46% masculino</p>
Número de empleados de la entidad clasificados por nivel de educación, para los tres años, niveles de educación: primaria, secundaria, superior, post grado.	<p>Maestría 15%</p> <p>Secundario 24%</p> <p>Técnico y Tecnológico 5%</p> <p>Tercer nivel 56%</p>
Número de empleados relacionados directamente con la venta de seguros.	<p>2021: 26%</p> <p>2020: 22%</p> <p>2019: 22%</p>
Clasificación de los empleados permanentes por su permanencia: menos de un año; de 1 a 3 años; de 3 a 5 años; más de 5 años.	<p>2021</p> <p>Menos de 1 año: 11%</p> <p>1 a 3 años: 20%</p> <p>3 a 5 años: 11%</p> <p>5 años en adelante: 59%</p>
Salidas de personal en cada uno de los 3 últimos años	<p>2021: 11%</p> <p>2020: 24%</p> <p>2019: 23%</p>
Clasificación del personal de planta por rangos de salarios	<p>4 cifras bajas: Ejecutivos</p> <p>4 cifras bajas: Directores</p> <p>4 cifras bajas: Subgerentes</p> <p>4 cifras medias: Gerentes</p> <p>5 cifras bajas: Vicepresidentes</p>

Durante el 2021 se impartieron 57 capacitaciones, habiéndose capacitado al 91% del personal.

Con la aprobación de la Junta General de Accionistas a este informe y su autorización a los indicadores sobre el gobierno corporativo de Zurich Seguros Ecuador S.A. presentados por el Directorio, serán difundidos a través de la página web institucional de la empresa y remitidos a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.