

El capital de la compañía Zurich Seguros Ecuador S.A., antes denominada QBE Seguros Colonial 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.

Durante el año 2019 se celebraron 4 Juntas Generales de Accionistas, celebradas en los días: 13 de marzo; 15 de abril; 19 de septiembre; y, 11 de noviembre. 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.

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 11 de noviembre de 2019. 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. Los actuales miembros del Directorio tienen, en promedio, 1 año 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, seguros y derecho.

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

Durante el año 2019, el Comité de Cumplimiento se ha reunido mensualmente, sus sesiones han sido asistidas por el representante legal o su delegado, un representante del Directorio y un delegado de las áreas de control interno, comercial, técnica, un secretario y el Oficial de Cumplimiento, a los Comités asisten, con voz, pero sin voto, el auditor interno, la Subgerencia de Riesgos y el Head of Special Investigation.

Durante el 2019, el Comité de Administración de Riesgos se han efectuado doce sesiones; asistidas por el vocal del Directorio que preside el Comité, el representante legal y el responsable la unidad de riesgos, a los Comités también asisten como invitados, con voz, pero sin voto, el auditor interno, y los diferentes miembros del Comité Ejecutivo, vinculados con los temas a tratarse.

Durante el 2019, el Comité de Ética se ha reunido una vez y asistió un representante de los accionistas, de la administración y de los empleados. Lo presidió un representante del Directorio y la Gerente de RRHH actuó como secretaria.

Durante el 2019, el Comité de Retribuciones se ha reunido una ocasión, a las que asistieron 1 miembro del Directorio y el representante legal.

Se procura la capacitación institucional de todos los miembros del Directorio y Junta General de Accionistas, con herramientas y ayuda de Grupo. En el 2019 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.

Durante el 2019, al Comité de Ética se han reportado cuatro casos procesados a través de la herramienta grupo Zurich, los mismos que han sido manejados y resueltos con apoyo del Comité de Ética Regional. Se cumple con la normativa local y lo instruido por el Grupo.

El número de casos resueltos satisfactoriamente por la compañía de seguros está dentro del nivel de reservas realizado. Durante el 2019, entre peticiones, quejas y requerimientos, Zurich Seguros Ecuador atendió 33 mil solicitudes aproximadamente; de las cuales el 87% fueron resueltas, quedando un 13% en proceso.

De las 33 mil reclamaciones presentadas directamente en la compañía; 16 casos llegaron a reclamo administrativo en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros de los cuales todos se encuentran resueltos.

Durante el año 2019, la Aseguradora ha registrado una incorporación veinte y seis mil clientes nuevos y una salida de quince mil ciento noventa y cinco clientes.

El equipo gerencial de Zurich Seguros Ecuador S.A., lo conforman el Presidente Ejecutivo, el Vicepresidente Ejecutivo y Vicepresidente Financiero, dos Vicepresidentes Comerciales, un Head of Commercial Insurance and Sales and Distribution, los Gerentes Nacional de Indemnizaciones, Suscripción, Operaciones y Tecnología, Recursos Humanos, Legal y Compliance, Riesgos, Marketing & Comms y un Chief of Strategy. El tiempo promedio de permanencia del equipo gerencial en la empresa oscila entre vicepresidentes que llevan 1 a 22 años y Gerentes entre 1 y 2 años. El Equipo Gerencial de Zurich Seguros Ecuador S.A; está conformado por un 42% de personal masculino y un 58% personal femenino. El nivel de remuneraciones anuales invertidas en el equipo gerencial sobre el total de gastos operativos por concepto de remuneraciones durante el 2019 fue del 2%.

La compañía durante los últimos tres años ha tenido un promedio de 309 empleados, con las siguientes cifras:

CARACTERÍSTICAS DE LOS EMPLEADOS DE LA ENTIDAD

Número de empleados de la entidad de los últimos tres años clasificados por género	No. empleados 2019: 280 58% femenino, 42% masculino
	No. empleados 2018: 314 54% femenino, 46% masculino
	No. empleados 2017: 334 51% femenino, 49% masculino
Número de empleados de la entidad clasificados por nivel de educación, para los tres años, niveles de educación: primaria, secundaria, superior, post grado.	Del total de empleados en los últimos 3 años: 5% maestría 52% tercer nivel 6% Técnico y tecnológico 37% secundario
Número de empleados relacionados directamente con la venta de seguros.	2019: 22% 2018: 22% 2017: 22%
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.	menos de 1 año: 10% 1 a 3 años: 10% 3 a 5 años: 18% 5 años en adelante: 62%
Salidas de personal en cada uno de los 3 últimos años	2019: 23% 2018: 15% 2017: 20%
Clasificación del personal de planta por rangos de salarios	3 cifras medias: asistentes 3 medias a 4 bajas: ejecutivos 4 cifras bajas: directores 4 cifras bajas a 4 cifras medias: subgerentes 4 cifras medias a 5 cifras bajas: gerentes 5 cifras bajas: vicepresidentes

Durante el 2019 se impartieron 69 capacitaciones, habiéndose capacitado al 85% del personal.

EL DIRECTORIO



A1	CONFORMACION DEL CAPITAL	INDICADOR
A.1.1	Informe sobre la composición del capital de la entidad, distribución del capital o de las aportaciones. Revelación de las instituciones vinculadas	El capital de la compañía Zurich Seguros Ecuador S.A., antes denominada QBE Seguros Colonial 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.
A.1.2	Distribución del capital de los accionistas, si fuera posible	ZURICH INSURANCE COMPANY LTD., posee el 99.99% ; y, ZURICH LIFE INSURANCE COMPANY LTD., el 0.01%
A.1.3		Las sociedades accionistas tienen esta calidad hace 1 año y medio.
A2	PARTICIPACION EN LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS	
A.2.1	Número Juntas Generales de Accionistas realizadas durante el año incluyendo la siguiente información Fecha de la junta (DD-MM-YY) Tipo de Junta General Ordinaria o Extraordinaria No. total de los accionistas asistentes	Durante el 2019 se realizaron cuatro juntas generales de accionistas. 13 de marzo; 15 de abril; 19 de septiembre; y, 11 de noviembre. Junta General Universal Todas las juntas fueron universales al contar con 100% del capital accionario.
A.2.2	Gastos totales erogados por Junta General. Es la totalidad de gastos erogados para la celebración de cada Junta, incluyendo cualquier tipo de gastos realizados (publicidad, logística, otros).	Ninguna junta erogó gastos para su realización.
A.2.3	No. total de los accionistas que participaron en la última elección a miembros del Directorio, se podrá clasificar por genero de los participantes. Los datos que se debe incluir son los siguientes: 1. Fecha de la última elección de representantes (DD-MM-YY). 2. No. total de accionistas asistentes a dicha junta.	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 Junta General celebrada el 11 de noviembre de 2019. La actual Presidente Ejecutiva fue designada, por unanimidad de votos, por la Junta General Universal de Accionistas celebrada el día 16 de octubre de 2018. 2
A.2.4	No. total de miembros del Directorio que fueron electos, tiempo para el cual fueron elegidos, No. de votos con los cuales fueron elegidos. Clasificación por genero	El Directorio está conformado de 5 directores principales con sus respectivos suplentes, un Presidente y un Vicepresidente, para un periodo de 3 años, pudiendo ser reelegidos indefinidamente. Los directores fueron elegidos por unanimidad, 2 directores de género femenino y 8 de género masculino. (incluido el Presidente del Directorio)
A.2.5	Participación de los accionistas en decisiones adoptadas por la junta general sobre la política de remuneraciones	Las políticas sobre remuneraciones son remitidas desde el Grupo y ajustadas a la normativa local.

A1	CONFORMACION DEL CAPITAL	INDICADOR
B.1. B.1.1 B.1.2 B.1.3	Características y rotación de los miembros del directorio	Los actuales miembros del Directorio, principales y suplentes, tienen, en promedio, 1 año en sus funciones, siendo partícipes la mayoría de directores como representantes del Directorio en los comités consultivos. Todos los directores tienen educación y formación profesional en campos de la administración, economía, finanzas, seguros y derecho.
B.1.4		
B.2	PARTICIPACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO EN LOS COMITES: RIESGOS, ÉTICA, RETRIBUCIONES Y CUMPLIMIENTO	
B.2.1	Funcionamiento de los comités	Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión.
B.2.2	Comité de cumplimiento	Durante el año 2019, el Comité de Cumplimiento se ha reunido mensualmente, sus sesiones han sido asistidas por el representante legal o su delegado, un representante del Directorio y un delegado de las áreas de control interno, comercial, técnica, un secretario y el Oficial de Cumplimiento, a los Comités asisten, con voz, pero sin voto, el auditor interno, la Subgerencia de Riesgos y el Head of Special Investigation.
B.2.3	Comité de administración integral de riesgos	Durante el 2019, el Comité de Administración de Riesgos se han efectuado doce sesiones; asistidas por el vocal del Directorio que preside el Comité, el representante legal y el responsable la unidad de riesgos, a los Comités también asisten como invitados, con voz, pero sin voto, el auditor interno, y los diferentes miembros del Comité Ejecutivo, vinculados con los temas a tratarse.
B.2.4	Comité de ética	Durante el 2019, el Comité de Ética se ha reunido una vez y asistió un representante de las accionistas, de la administración y de los empleados. Lo presidió un representante del Directorio y la Gerente de RRHH actuó como secretaria. "Durante el 2019, el Comité de Retribuciones se ha reunido una ocasión, a las que asistieron 1 miembro del Directorio, y el representante legal. Indicador: Comité de Retribuciones ejecutado"
A.2.3	Comité de retribuciones	

C	INFORMACION DEL DIRECTORIO	
C.1.	FUNCIONAMIENTO DEL DIRECTORIO	
C.1.1 C.1.2	Información cuantitativa sobre el funcionamiento del directorio	En el 2019 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.
C.1.3	Participación en el comité de ética	
C.1.4	Participación en la definición y cumplimiento del sistema de remuneraciones y compensación, escalas por niveles jerárquicos incluido aquellas dirigidas a los miembros del directorio	Durante el 2019, al Comité de Ética se han reportado cuatro casos procesados a través de la herramienta grupo Zurich, los mismos que han sido manejados y resueltos con apoyo del Comité de Ética Regional. Se cumple con la normativa local y lo instruido por el Grupo.
C2	NIVEL DE GASTOS INVERTIDOS EN EL DIRECTORIO	
C.2.1	Gasto total anual del directorio. Corresponden a los gastos causados por los miembros del directorio en el periodo analizado. Se incluirá también gastos de capacitación, movilización u otros conceptos.	Ningún gasto erogado.
C.2.2		La mayoría de sesiones se han efectuado con la presencia de 4 o 5 de sus miembros
C.2.3		Las capacitaciones a los miembros del directorio se realizan a nivel regional, por lo que no hay inversión local.
C3	USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SEGUROS	
C.3.1	Información sobre estadísticas de consultas y reclamos presentados por los usuarios de los servicios de seguros, casos resueltos por la propia entidad.	El número de casos resueltos satisfactoriamente por la compañía de reservas realizado. Durante el 2019, entre peticiones, quejas y requerimientos, Zurich Seguros Ecuador atendió 33 mil solicitudes aproximadamente; de las cuales el 87% fueron resueltas, quedando un 13% en proceso.
C.3.2	Casos presentados a resolución de la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros	De las 33 mil reclamaciones presentadas directamente en la compañía; 16 casos llegaron a reclamo administrativo en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros de los cuales todos se encuentran resueltos.
C.3.3	Incorporación de clientes nuevos	26.600
C.3.4	Salida de clientes	15.595

D	INFORMACION DEL DIRECTORIO	
1	FUNCIONAMIENTO DEL DIRECTORIO	
D.1	Información del equipo gerencial de las instituciones controladas. Para el efecto se consideran como miembros del equipo gerencial, al gerente y a los niveles jerárquicos calificados como superior en el manual de funciones u organigrama de la entidad.	El equipo gerencial de Zurich Seguros Ecuador S.A., lo conforman el Presidente Ejecutivo, el Vicepresidente Ejecutivo y Vicepresidente Financiero, dos Vicepresidentes Comerciales, un Head of Commercial Insurance and Sales and Distribution, los Gerentes Nacional de Indemnización, Suscripción, Operaciones y Tecnología, Recursos Humanos, Legal y Compliance, Riesgos, Marketing & Comms y un Chief of Strategy
D.1.1	Todos los indicadores se formularan sobre cada nivel jerárquico.	Tiempo de servicio en la entidad.
D.1.2		El tiempo promedio de permanencia del equipo gerencial en la empresa oscila entre Vicepresidentes 1 a 22 años, Gerentes de 1-22 años.
D.1.3		El Equipo Gerencial de Zurich Seguros; está conformado por un 55% de personal masculino y un 45% personal femenino.
D.1.4		El equipo gerencial multidisciplinario de Zurich Seguros Ecuador S.A., está conformado por personal profesional, técnico, altamente capacitado, con formación de tercer y cuarto nivel.
D.2	NIVEL DE REMUNERACIONES	
D.2.1	Nivel de remuneraciones	El nivel de remuneraciones anuales invertidas en el equipo gerencial sobre el total de gastos operativos por concepto de remuneraciones en el 2019 fue del 2%.

E	INFORMACION LABORAL	
1	CARÁCTERÍSTICAS DE LOS EMPLEADOS DE LA ENTIDAD	
Características de los empleados de la entidad		
E.1.1	Número de empleados de la entidad de los últimos tres años clasificados por género	Nº Empleados 2019: 280 58% Femenino, 42% masculino No. empleados 2018: 314 54% femenino, 46% masculino" No. empleados 2017: 334 51% femenino, 49% masculino"
E.1.2	Número de empleados de la entidad clasificados por nivel de educación: primaria, secundaria, superior, post grado.	Del total de empleados en los últimos 3 años: 5 % maestría 52 % tercer nivel 6 % Técnico y tecnológico 37 % secundario
E.1.3	Número de empleados relacionados directamente con la venta de seguros.	2019 22% 2017 22%
E.1.4	Clasificación de los empleados permanentes por su permanencia: menos de un año; de 1 a 3 años; de 3 a 5 años; mas de 5 años.	menos de 1 año: 10% 1 a 3 años: 10% 3 a 5 años: 18% 5 años en adelante: 62%
E.1.5	Salidas de personal en cada uno de los 3 últimos años	2019: 23% 2018: 15% 2017: 20%
E.1.6	Clasificación del personal de planta por rangos de salarios	3 cifras medias: asistentes 3 medias a 4 bajas: ejecutivos 4 cifras bajas: directores 4 cifras bajas a 4 cifras medias: subgerentes 4 cifras medias a 5 cifras bajas: gerentes 5 cifras bajas: vicepresidentes
E.2	CAPACITACIÓN	
E.2.1		2019: 4% del presupuesto de remuneraciones 2018: 4% del presupuesto de remuneraciones 2017: 1% del presupuesto de remuneraciones
E.2.2		69 Capacitaciones impartidas en el 2019
E.2.3		85% del personal capacitado en el 2019.