



# MEMORIA ANUAL 2023

MEMORIA ANUAL 2023

# ÍNDICE

1. Mensaje del Gerente General	3	9. Gestión del desarrollo humano	17
2. Declaración de responsabilidad	6	10. Actividades y Negocios	21
3. Documentos Constitutivos	7	11. Nuestra Historia	22
4. Identificación de la Sociedad	8	12. Grupo Económico	24
5. Propiedad de la Empresa	9	13. Modelo de Negocio	25
6. Directorio	10	14. Clasificación de Riesgos	33
7. Administración	11	15. Gestión Integral de Riesgos	34
8. Organigrama	16	16. Procesos judiciales, administrativos o arbitrales	37
		17. Corredores	38
		18. Principales Reaseguradores y Corredores de Reaseguros	39
		19. Dividendos	39

# MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

El 2023 ha sido un año de grandes retos para las empresas en Perú. En el mercado del seguro vehicular fue particularmente complejo ya que a inicios de año se tuvo un importante incremento en los robos de las unidades aseguradas y una baja en la recuperación de estas, lo que acabó afectando negativamente la siniestralidad del sector al incrementarse la severidad de los siniestros.

La siniestralidad del ramo vehicular a nivel industria, se incrementó 6 % comparando el 2023 vs el 2022. Sin embargo, Quálitas, como ha sucedido año con año desde que iniciamos operaciones en Perú, mantuvo su siniestralidad por debajo de la media del mercado.



El principal proyecto estratégico de la compañía en el 2023 fue la creación de la Plataforma Integral de Siniestros Quálitas, la primera parte del proyecto se entregó en diciembre y nos ayudará a dar un mejor servicio a nuestros asegurados y a tener una visión integral de cada momento del siniestro, así como un control de los costos del mismo.

# MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

La economía del País no tuvo crecimiento y eso afectó las inversiones previstas de muchas empresas en el año. Debido a esto las ventas de vehículos nuevos se vieron afectadas en el país si bien hubo un ligero crecimiento en unidades ligeras del 2.9 %, la venta de unidades pesadas decreció 2.3% y la venta de vehículos menores cayó 9.2%.

La venta de seguros vehiculares en el 2023 en Perú creció 4.2% en comparación a las ventas del 2022. En el caso de Quálitas se tuvo un crecimiento anualizado del 9%. Las ventas fueron impulsadas desde varios frentes. Nuestros principales socios de negocios los corredores de seguros cada vez colocan más vehículos en la compañía y seguimos reclutando corredores a nivel nacional que ofrecen los seguros de nuestra compañía. Durante 2023 logramos iniciar operaciones de venta de seguros con algunas de las principales financieras que brindan

créditos vehiculares como MAF y CrediNissan. También hemos logrado volvernos socios comerciales de concesionarios automotrices muy importantes como Inchcape Derco.

El crecimiento que hemos venido experimentando en ventas hace que tengamos mayores necesidades de capacidad de servicio posventa. Hemos invertido en incrementar nuestro personal del call center de emergencias, así como la contratación y capacitación de nuevos procuradores que brinden el servicio que requieren nuestros asegurados. Para dar seguimiento a los siniestros hemos desarrollado un call center especializado para atender las necesidades de nuestros corredores y asegurados con respecto a los siniestros ocurridos.

# MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

Las oficinas de servicio que tenemos ubicadas en Arequipa, Piura y Lima San Isidro tuvieron un importante crecimiento en ventas de más del 50% en comparación con el año 2022. En 2023 abrimos una nueva oficina en la zona Norte de Lima para estar cerca de una zona donde hay importantes corredores y muchas unidades vehiculares en circulación. La expansión de las oficinas de servicio es un motor de crecimiento para la compañía.

Quálitas Perú ha contado con la confianza y apoyo del Directorio de Quálitas Controladora SAB de CV quien es la propietaria de las subsidiarias y que en 2023 se tuvo una aportación de capital que nos permite seguir creciendo en el mercado peruano.



Estoy muy orgulloso y agradecido con nuestro equipo de colaboradores, hemos crecido a ser más de 120 personas enfocadas en brindar un servicio de excelencia a nuestros corredores, sus asegurados y el resto de nuestros socios de negocios. Seguiremos apostando y confiando en el mercado peruano, invirtiendo para seguir creciendo y llegando cada vez más cerca de cada peruano que tenga un vehículo y quiera asegurarlo.

**Rodolfo A. García Solórzano**

# DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de Quálitas Compañía de Seguros S.A. durante el año 2023.

Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables por su contenido conforme a los dispositivos legales aplicables.

Rodolfo Antonio García Solorzano  
**Gerente General**

# DOCUMENTOS CONSTITUTIVOS

La Sociedad fue constituida, bajo la denominación Aseguradora Magallanes Perú S.A., según Escritura Pública del 14 de mayo del año 2013 extendida ante el Notario Público Manuel Noya De la Piedra, e inscrita en la Partida N° 13025514 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima.

Luego, mediante Resolución SBS N° 394-2014, publicada el 11 de febrero de 2014 en el Diario Oficial El Peruano, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP otorgó la Autorización de Funcionamiento como Empresa de Seguros a la Sociedad.

## MEMORIA ANUAL 2023



Por escritura pública del 03 de junio del año 2015, la sociedad modificó su denominación social pasando a denominarse HDI Seguros S.A.

Posteriormente, por escritura pública del 28 de marzo de 2019, la sociedad modificó su denominación social a QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

# IDENTIFICACIÓN DE LA SOCIEDAD

**Razón Social** : QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

**RUC** : 20553157014

**Giro** : Compañía de Seguros Generales

**Tipo de Entidad** : Sociedad Anónima.

**Oficina Principal** : Avenida Javier Prado Este N° 3190  
– 3194 Local N° 1-B,  
San Borja, Lima, Perú.

**Teléfono** : 01 - 230 - 3030



**MEMORIA ANUAL 2023**

# PROPIEDAD DE LA EMPRESA

Al 31 de diciembre de 2023 el Capital Social de la Sociedad asciende a S/. 264,054,244 (doscientos sesenta y cuatro millones cincuenta y cuatro mil doscientos cuarenta y cuatro 00/100 Soles) el mismo que se encuentran dividido en 264,054,244 acciones íntegramente suscritas y pagadas.

En su propiedad participan 2 accionistas, una persona jurídica de nacionalidad mexicana: Quálitas Controladora, S.A.B. de C.V. que posee el 99.99% de las acciones y y una sucesión de quien en vida fue Sr. Joaquín Brockman Lozano con una participación de 0.01%.

## Cambios de importancia en la Propiedad

Al 31 de diciembre de 2023 y de 2022, el capital autorizado, suscrito y pagado está representado por 264,054,244 y 254,919,701 acciones comunes respectivamente, con un valor nominal de S/. 1.00 por cada acción.

En Junta General de Accionistas del 29 de marzo se aprobó el aumento de capital por nuevos aportes dinerarios en efectivo por un importe de S/. 9,134,543, equivalentes a 9,134,543 acciones con un valor nominal de S/1.00, los cuales fueron pagados el 19 de mayo de 2023.



# DIRECTORIO

**Presidente** : BERNARDO EUGENIO RISOU SALAS

**Directores** : JOSÉ ANTONIO CORREA ETCHEGARAY  
RODOLFO ANTONIO GARCÍA SOLÓRZANO  
JOAQUIN BROCKMANNDOMINGUEZ

**Director Independiente** : SERGIO ROBERTO BARBOZA BERAÚN

**MEMORIA ANUAL 2023**

# ADMINISTRACIÓN

<b>Gerente General</b>	:	<b>RODOLFO ANTONIO GARCÍA SOLORZANO</b> Licenciado en Ciencias de la Comunicación
<b>Gerente de Negocios</b>	:	<b>JOSÉ ANTONIO SALMÓN OJEDA</b> Bachiller en Administración de Empresas
<b>Subgerente de Administración y Finanzas</b>	:	<b>KATHERINEE VICTORIA HOYOS HUAMÁN</b> Bachiller en Economía
<b>Subgerente de Siniestros</b>	:	<b>EDMUNDO JOSÉ PUGA MERGONI</b> Bachiller en Administración de Empresas
<b>Contador General</b>	:	<b>RAFAEL MOYA VEGA</b> Contador Público Colegiado
<b>Jefe de Riesgos</b>	:	<b>VICTOR RICARDO VÁSQUEZ SANTISTEBAN</b> Bachiller en Ingeniería Económica
<b>Jefe Técnico</b>	:	<b>RONALD TENAZOA LONGA</b> Licenciado en Administración de Empresas
<b>Auditor Interno</b>	:	<b>VERONICA MC EVOY CAMPAÑA</b> Contador Público Colegiado

**MEMORIA ANUAL 2023**



# DIRECTORIO

## **Bernardo Eugenio Risoul Salas**

Ingeniero Industrial y de Sistemas  
Universidad ITESM (México)

Especialización en Finanzas Corporativas  
ITAM (México)

Nacionalidad Mexicana

Director General Internacional – Quálitas  
Compañía de Seguros de C.V.



## **Joaquín Brockman Dominguez**

Licenciado en Administración de Empresas  
Universidad ANAHUAC (México)

Nacionalidad Mexicana

Atención de oficinas foráneas – Qualitas  
Compañía de Seguros S.A. de C.V.



## **José Antonio Correa Etchegaray**

Ingeniero Químico – Universidad  
Iberoamericana (México)

Diplomado en Alta Dirección Ejecutiva  
IPADE (México)

Nacionalidad Mexicana

Director General – Quálitas Compañía de  
Seguros de C.V.



# DIRECTORIO

## **Rodolfo Antonio García Solorzano**

Licenciado en Ciencias de la Comunicación  
Universidad Intercontinental (México)

Maestría en Administración  
Universidad ANAHUAC del Sur (México)

Doctorado en Administración(c)  
Universidad ANAHUAC del Sur (México)

Nacionalidad Mexicana

Gerente General - Quálitas Compañía de Seguros S.A.



## **Sergio Roberto Barboza Beraún**

Abogado  
Universidad de Lima

Especialización en Finanzas Corporativas  
Universidad ESAN

Máster en Derecho  
Georgetown University Law Center (EEUU)

Nacionalidad Peruana

Director Independiente - Quálitas Compañía de Seguros S.A.



# ADMINISTRACIÓN

## **José Antonio Salmon Ojeda**

Bachiller en Administración de Empresas  
Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas

MBA - Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas

Nacionalidad Peruana

Gerente de Negocios:

Cargo actual (Desde 08-04-2019)

## **Katherinee Victoria Hoyos Huamán**

Bachiller en Economía  
Universidad de Lima

Maestría en Finanzas  
Universidad Adolfo Ibañez

Executive Master in Management  
ESADE (en curso)

Nacionalidad Peruana

Subgerente de Administración y Finanzas:  
Cargo actual (Desde 31-07-2023)

## **Edmundo José Puga Mergoni**

Bachiller en Administración de Empresas  
Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas

Especialidad en Dirección Estratégica  
Universidad de Piura

Nacionalidad Peruana

Subgerente de Siniestros: Cargo actual  
(Desde 01-06-2022)

## **Victor Ricardo Vásquez Santisteban**

Bachiller en Ingeniería Económica  
Universidad Nacional de Ingeniería

Maestría en Ciencias Actuariales  
Universidad Nacional de Ingeniería (en curso)

Nacionalidad Peruana

Jefe de Riesgos: Cargo actual  
(Desde 27-03-2023):

# ADMINISTRACIÓN

## **Ronald Humberto Tenazoa Longa**

Licenciado en Administración de Empresas  
Universidad Nacional Federico Villareal

Máster en Gerencia Internacional  
Centrum Graduate Business School

Nacionalidad Peruana

Jefe Técnico:

Cargo actual (Desde 19-07-2021)

## **Verónica Mc Evoy Campaña**

Contador Público Colegiado  
Universidad Nacional del Callao

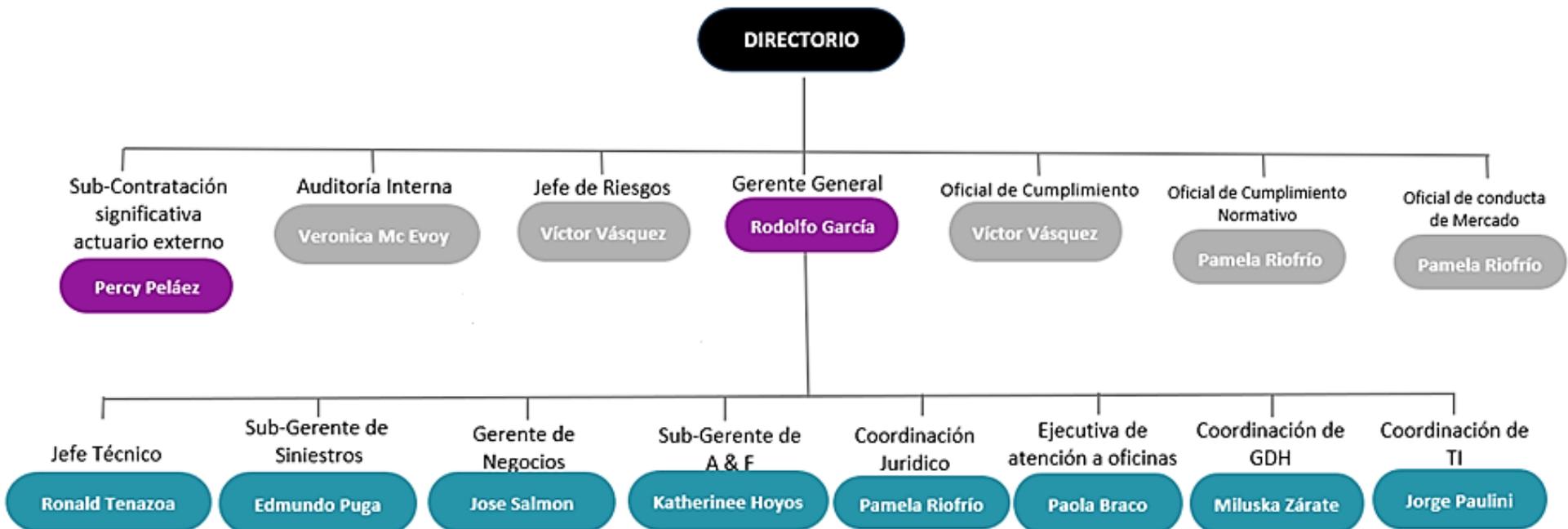
Magister de Auditoría  
Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Nacionalidad Peruana

Auditor Interno:

Cargo actual (Desde 03-04-2013)

# ORGANIGRAMA



# GESTIÓN DEL DESARROLLO HUMANO

## 1.1 Colaboradores por Género



Masculino  
**70%**



Femenino  
**30%**

## 1.2 Distribución de colaboradores por generación

Baby Boomer

- 1946 - 1964
- 2

Generación X

- 1965 - 1979
- 22

Generación Y

- 1980 - 2000
- 101

Generación Z

- 2001 - 2010
- 3

## 1.3 Porcentaje de crecimiento interno

Al 31 de diciembre de 2023 tuvimos un 15% de vacantes cerradas por procesos interno.

## 1.4 Capacitación y entrenamiento

Creemos en la capacitación constante como principal apoyo del desarrollo de los nuestros colaboradores, generando más de 4 iniciativas, de las que, en conjunto con nuestro equipo, se logró obtener en promedio 20 horas.

## 1.5 Línea de Carrera

Uno de nuestros objetivos es que nuestro personal pueda tener la posibilidad de crecer dentro de la compañía, por lo que promovemos un sistema meritocrático que acompañe al colaborador:

1. Definición de los objetivos e indicadores.
2. Proceso de retroalimentación al inicio y al final.
3. Cierre de la evaluación de desempeño anual.



## 1.6 Clima Organizacional

Este proceso promueve y fortalece, la idea de propósito en los colaboradores como la relación de los colaboradores con sus líderes. De esta forma apoyamos y creemos en un liderazgo horizontal que oriente y genere equipo y personas de alto rendimiento.



## Encuesta de Clima

Contamos con una evaluación de 7 ítems que es realizada anualmente por el 100% de la compañía, esto con el objetivo de identificar nuestro clima organizacional.



**“Contamos con un porcentaje de favorabilidad de más del 86%, con una participación del 100%”**

Desde el 2019 al 2023, la oficina ha tenido el 100 % de participación, lo cual nos ha permitido en base a los resultados generar iniciativas que promuevan, la participación, pasión por el servicio y sobre todo el propósito

# ACTIVIDADES Y NEGOCIOS

## **Objeto social de Quálitas Compañía de Seguros S.A.**

La Sociedad tiene por objeto asegurar a base de primas las operaciones de seguros de los riesgos comprendidos en el numeral 1. del literal D) del artículo 16° de la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, pudiendo además desarrollar todas las operaciones o actos relacionados con el objeto social que coadyuven a la realización de sus fines.

La Sociedad tiene como actividad económica principal la comercialización de Planes de Seguros Generales, codificada con código CIIU 66036.

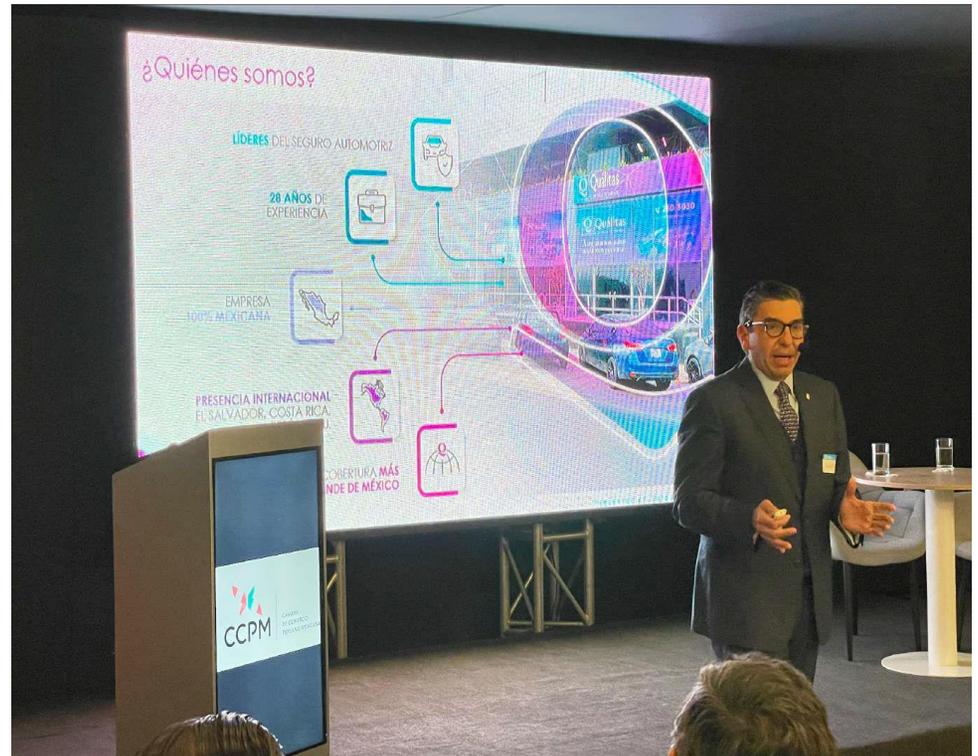
## **Plazo de Duración**

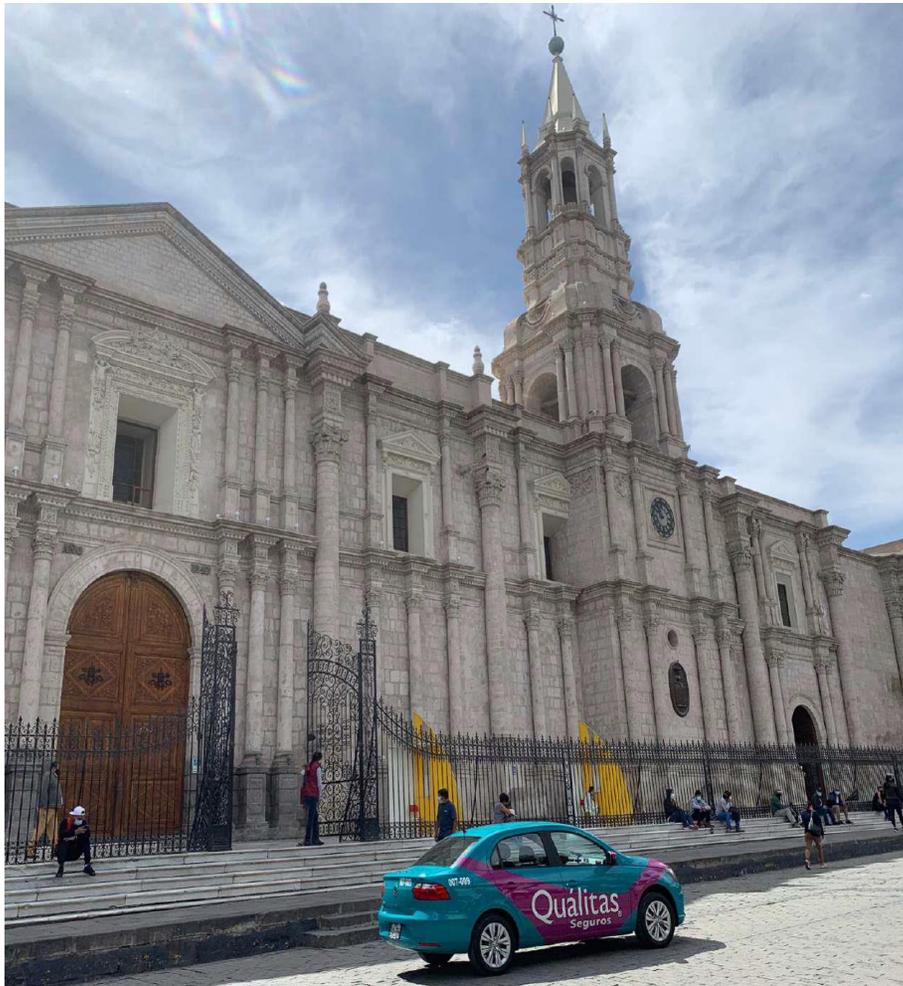
La Sociedad tiene una duración indeterminada.

# Historia

Quálitas Compañía de Seguros S.A. se constituyó en Perú el 14 de mayo del año 2013 bajo la denominación de Aseguradora Magallanes Perú S.A. En enero del 2014, Aseguradora Magallanes Perú, obtuvo de parte de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's la aprobación para operar como compañía de seguros en el ramo de Seguros Generales, iniciando operaciones en abril 2014 ofreciendo seguros vehiculares. En Julio del 2015, la organización cambió su razón social a HDI Seguros S.A.

El 20 de marzo del 2019, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's, mediante Resolución SBS N° 1168-2019 autorizó a Quálitas Controladora S.A.B de C.V., la adquisición del 100% de acciones del capital social de HDI Seguros S.A.





Qualitas significa calidad en latín. Es más que sólo el nombre comercial de la compañía es una actitud que impera en toda la organización y que, gracias a ella, hemos logrado un rápido y sólido crecimiento. Fundada por el Lic. Joaquín Brockman Lozano, el 9 de diciembre de 1993 en la Ciudad de México, emitió su primera póliza el 22 de marzo de 1994 y al término de éste ya contaba con 115 agentes y 2,970 vehículos asegurados.

Hoy, después de más de 25 años, Qualitas es la aseguradora mexicana líder en el mercado automotriz con más de 12,000 agentes y más de 3.6 millones de autos asegurados. Ofrecemos productos para todo tipo de vehículos, desde automóviles y motocicletas particulares hasta equipo pesado y servicio público.

Nuestro compromiso de calidad en el servicio y atención personalizada nos ha consolidado como la aseguradora número uno del sector.



## Grupo económico

Quálitas Compañía Seguros S.A. (Perú) es parte de Quálitas Controladora S.A.B de C.V., compañía mexicana especializada en seguros vehiculares, con 27 años de experiencia, siendo líder en el mercado mexicano (29.9% de participación), con presencia internacional en Estados Unidos, Costa Rica, El Salvador, y Perú.

Al 31 de diciembre del 2023, Quálitas Compañía de Seguros S.A. (Perú) cuenta con una composición accionaria representada por Quálitas Controladora, S.A.B. de C.V. (México) con 99.99% y sucesión de quien en vida fue Joaquín Brockman Lozano (México) por 0.01%.

## Modelo de negocio

Quálitas es una compañía especialista en seguros vehiculares, descentralizada, enfocada en un estricto control de costos y buscando ser local en cada geografía donde opera.

En Quálitas respondemos a **nuestro compromiso de satisfacción con los asegurados a través de la excelencia de nuestro servicio** (administración con experiencia, alta calidad en el servicio y tecnología de punta como habilitador del negocio).

Al 31 de diciembre del 2023, la Compañía cuenta con operaciones de seguros colocadas a través de más de

600 intermediarios; destacando el crecimiento en geografías en las que venimos operando.

Parte de nuestro plan estratégico es seguir ampliando nuestra presencia en la capital, así como en las geografías más importantes de la República.

Qualitas Perú apuesta por el desarrollo y masificación del seguro vehicular en el Perú, a través de sus portales diseñados para atender en tiempo real a sus canales de distribución, así como sirviendo a canales digitales de distribución como los Comparadores en el mundo virtual.



## Alianzas estratégicas

### Corredores

Trabajamos con cerca de 600 corredores entre personas naturales y jurídicas, con quienes hemos desarrollado estrechos lazos de colaboración conjunta.

### Negocios Especiales

En alianza con Acceso Crediticio, Cooperativa Pacífico, Mitsui Auto Finance, Credinissan entre otros.



## Concesionarios y Marcas

Trabajamos con los principales distribuidores del país entre ellos Inchape Derco, Gildemeister, Euromotors; utilizando herramientas tecnológicas que estén siempre a la vanguardia para mejorar la producción de todos ellos.



## Producto SOAT

Durante la segunda mitad del 2022, con objeto de seguir aportando valor en sus operaciones, Quálitas Perú inicia la venta de SOAT como acompañamiento a su cartera de seguros vehiculares, comenzando a realizar esta actividad con un grupo seleccionado de corredores. Con esto nos fortalecemos como empresa y fortalecemos nuestra cartera de productos.



## Situación Económica y Financiera

Al cierre del mes de diciembre del 2023, la Compañía presenta un patrimonio efectivo de S/. 49,881,950 compuesto de doscientos sesenta y cuatro millones cincuenta y cuatro mil doscientos cuarenta y cuatro acciones comunes.

Asimismo, al 31 de diciembre del 2023 el resultado neto del ejercicio es una pérdida de S/. 7,446,783. El resultado técnico neto corresponde a S/. 2,180,417; el resultado de inversiones es de S/. 4,763,498; y los gastos de administración alcanzan a S/. 16,918,665.



## Capacidad operativa y servicio

En el 2023 la compañía realizó el lanzamiento de los **Talleres Qualificados**, que nos permite ofrecer un servicio diferenciado al asegurado a través del seguimiento de nuestros Supervisores de Servicio dispuestos de manera permanente en ellos.

Se realizó también la conformación del equipo local de Valuación, incluyendo equipo pesado, que permite un mayor sinceramiento en el costo de las reparaciones y una mayor agilidad en las respuestas a nuestros asegurados.

Finalmente, en el 2023 se dio inicio al desarrollo del **Proyecto PISQ**, una plataforma tecnológica que permitirá la integración total de todo el proceso de atención del siniestro generando gran eficiencia en el proceso y un importante valor agregado en nuestros stakeholders.



La compañía cuenta con un equipo de reconocida experiencia local para la atención de los servicios de seguros, aplicando las buenas prácticas de gestión de la matriz; y atendiendo con éxito siniestros vehiculares de todo tipo, desde asistencias vehiculares y servicios de choferes de reemplazo, hasta pérdidas totales y siniestros de severidad, en Lima y provincias.

# Capacidad operativa y servicio

Nuestros esfuerzos estuvieron orientados para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, estos se basaron principalmente en:

1. Geo asignación de Procuradores por cercanía, enfocados en la calidad del servicio y mediante la implementación de tecnología de geolocalización, realizamos la asignación al procurador más cercano, disminuyendo el tiempo de espera del asegurado.
2. QMóvil, ofrece una cercanía a nuestros clientes, por medio de esta aplicación nuestros asegurados pueden recibir atención inmediata para reportar un siniestro o solicitar un servicio de asistencial vial.
3. Procuración Virtual, es la modalidad de atención de siniestros más ágil y está orientada en brindar un servicio eficaz a nuestros clientes, por medio de la procuración exprés podemos atender a nuestros clientes de manera remota e integral, en un proceso que toma aproximadamente 15 minutos y no requiere de esperar en el lugar del accidente.
4. Portal de Pagos, que permite el autoservicio de los proveedores para el registro de facturas, así como la programación y ejecución de sus pagos.
5. Procurador Móvil, enfocado en brindar rapidez y comodidad en la atención a nuestros asegurados, por medio de esta aplicación permite el auto llenado de la declaración del siniestro con solo la manifestación oral del asegurado, así como el envío automático del informe de procuración.
6. Creación Central Exclusiva para Consultas adicional a nuestra Cabina Nacional de Emergencias, orientada a brindar información oportuna del estatus de la atención.



## Ventas

Los ingresos netos por comercialización de primas de seguros vehiculares y SOAT alcanzaron en el 2023 un importe de S/ 87,958,063.57 en comparación a los S/ 80,436,216.11 en el 2022, lo que representa un aumento en primas del 9%.

Los resultados respecto a las ventas principalmente son consecuencia de la estrategia de diversificación y penetración de nuevos clientes y canales de distribución lo que permitió contener la caída en nuestro canal de negocio especial debido a menores ventas en nuestro principal cliente.

La compañía mantiene como principal producto el seguro vehicular (99.9% de las pólizas emitidas en el año), y viene desarrollando una estructura operativa para potenciar la venta de SOAT. A diciembre 2023 la compañía ha alcanzado el 5.48% de participación de mercado de seguros vehiculares (fuente: estadística del sector asegurador SBS).



## Inversiones

La compañía cuenta con una Política de Inversiones conservadora que se ajusta a lo dispuesto por las normas de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs, manteniendo una alta posición de liquidez que le permita hacer frente a sus obligaciones corrientes.



Los activos financieros que potencialmente presentan un riesgo crediticio consisten primordialmente en caja y bancos, inversiones, cuentas por cobrar por primas de seguro y cuentas por cobrar a reaseguradores.

La compañía mantendrá inversiones sólo en renta fija con una exposición baja a los riesgos de mercado, clasificadas como disponible para la venta o al vencimiento. Cabe resaltar que la gestión de inversiones de parte de Qualitas Compañía de Seguros se encuentra alineada a las consideraciones y límites máximos establecidos por la Superintendencia de Banca seguros y AFP.

## Inversiones

Al 31 de diciembre del 2023, nuestros activos financieros poseen las siguientes calificaciones crediticias:

### Caja y Bancos / Entidades financieras

Caja y Bancos	A+	16,740,513
	A	15,752,056
	A-	1,903
	B	401,529

### Inversiones disponibles para la Venta

Inversiones disponibles para la venta	AAA	6,359,601
	AA+	1,040,529
	AA	2,239,832
	A+	510,494
	BBB	5,000,415
	CP-1+	3,328,419
	CP-1	3,037,554
	CP-2+	2,598,001

## CLASIFICACIÓN DE RIESGOS

Durante el 2023 la Compañía ha sido evaluada por las clasificadoras de riesgo locales Moody's Credit Ratings y Pacific Credit Rating, obteniendo la clasificación de riesgo de "A-" en ambas, basándose en el respaldo de su actual accionista mayoritario, Quálitas Controladora S.A.B. de C.V. (México), que constituye una importante fortaleza.



# GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Qualitas Compañía de Seguros S.A. tiene como principal pilar una adecuada gestión de riesgos para maximizar el valor de la Compañía; por lo que considera como factor clave para sustentar la compañía en el tiempo la identificación, prevención y mitigación de los riesgos.

La Unidad de Riesgos es la responsable de la gestión de los riesgos inherentes a la compañía y reporta los indicadores de su administración al Comité de Riesgos, quien a su vez reporta al Directorio.

Una de las herramientas utilizadas para el monitoreo es a través de las matrices de riesgos donde se identifican los riesgos de la compañía, dentro de los cuales se clasifican en:

- Riesgos financieros o de Inversión (mercado, crédito, liquidez).
- Riesgos técnicos de Seguros.
- Riesgos operacionales.
- Gestión de la Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio, entre otros riesgos.

Cabe precisar que la Unidad de Riesgos, es designada por el Directorio basado en lo indicado en el Manual de Políticas de Gobierno Corporativo y la Gestión Integral de Riesgos.

## Gestión del riesgo financiero o de inversión

La política del riesgo de financiero se basa en el cumplimiento del plan de inversiones, la cual contempla lineamientos y límites de concentración, cuyos indicadores permiten un monitoreo adecuado y proporcionan un enfoque coherente en la composición de la cartera, en donde se incluyen rangos de acción para los tipos de instrumentos de deuda, monedas extranjeras, tasas de interés, entre otros.

El objetivo principal es monitorear y controlar la exposición de la Compañía al riesgo financiero para mantenerlos en los niveles de apetito aceptados por la alta Dirección.

## Gestión del riesgo operacional

La gestión del riesgo operacional involucra a todas las áreas y unidades de la organización; con funciones y responsabilidades establecidas en el manual de gestión del riesgo operacional.

Durante el 2023, se ha continuado con el despliegue de la metodología de la gestión del riesgo operacional en los principales procesos de la Compañía, para lo cual se tiene una estructura descentralizada para la administración, monitoreo y control de este riesgo.

Además, con el objetivo de fortalecer la cultura y gestión del riesgo operacional, se realizaron capacitaciones para los colaboradores y líderes de área, además de remitir correos recordatorios sobre la importancia de la identificación del riesgo operacional contemplado en los principales factores como Personas, Procesos Internos, Tecnología de la Información y Eventos Externos.

## Gestión del riesgo técnico

El proceso de gestión de riesgos técnicos consiste en monitorear de forma permanente la posibilidad de pérdidas o modificación adversa del valor de los compromisos contraídos en virtud de los contratos de seguros y de reaseguros, para determinar el nivel de reservas técnicas que necesita la compañía.

A través de la Unidad de Riesgos se efectúa el monitoreo de indicadores de límites y tolerancia al riesgo técnico, revisando los resultados de índice combinado a través de los costos de siniestralidad, adquisición y administración; así como el comportamiento de la frecuencia y severidad siniestral.

De manera mensual se evalúan los requerimientos patrimoniales por riesgo técnico o margen de solvencia, según la normativa vigente.



## PROCESOS JUDICIALES, ADMINISTRATIVOS O ARBITRALES

Durante el 2023 se recibieron en contra de la sociedad 12 denuncias en Indecopi (a la fecha 11 pendientes de resolución, se incluye 1 del año 2022), 32 reclamos en Indecopi (a la fecha todos concluidos) y 2 denuncias SBS (a la fecha pendientes de resolución); estas últimas son referentes a reclamaciones realizadas por los mismos asegurados, en virtud de la póliza contratada.

Por otro lado, contamos con 7 procesos judiciales (a la fecha, 5 en trámite) iniciados en contra de la Compañía desde el año 2020.



## CORREDORES

Nuestros corredores o socios de negocio no solo tienen el compromiso de comercializar y vender nuestros productos, sino que también, son los encargados de mantener una relación sólida a través de la confianza que brindan a nuestros asegurados por medio de su asesoramiento y trato.

De esta manera, en Quálitas buscamos la mejora y optimización de nuestros procesos manteniendo una estrecha alianza con ellos para ofrecer la mejor de las atenciones ya que constituyen una pieza fundamental dentro de nuestro modelo de negocio, asegurando el éxito y nuestra permanencia en el mercado.



En nuestra alianza con corredores de seguros, desplegamos intensiva capacitación para ellos y los colaboradores de sus empresas, brindando conocimiento especializado del rubro, charlas sobre coyuntura económica, recomendaciones para mejorar su productividad, entre otros.

Durante el 2023, Quálitas Perú se encargó de consolidar la relación que tiene con sus Corredores, brindándoles una continua atención personalizada 24x7, desarrolló capacitaciones para ellos, compartió conocimientos especializados sobre nuevos productos y servicios relacionados al sector, así como consejos para mejorar diversos aspectos del desempeño profesional de cada uno de ellos.

## PRINCIPALES REASEGURADORES Y CORREDORES DE REASEGUROS

Nuestros principales reaseguradores son:

Everest Re

EE.UU.

Ocean Re

Barbados

Mapfre Re

España

Lloyd's

Reino Unido

Hannover Re

Alemania

Quálitas Seguros

México

## DIVIDENDOS

En el año 2023 no se realizó reparto de dividendos.