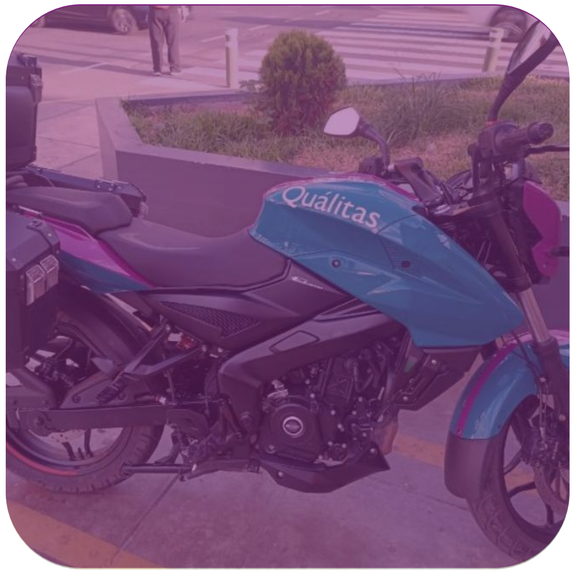


Quálitas®

MEMORIA ANUAL 2022

Firmado Digitalmente por:
RODOLFO ANTONIO GARCIA SOLORZANO
Fecha: 29/03/2023 04:01:59 p.m.

MEMORIA ANUAL 2022

ÍNDICE

1. Mensaje del Gerente General **3**
2. Declaración de responsabilidad **6**
3. Documentos Constitutivos **7**
4. Identificación de la Sociedad **8**
5. Propiedad de la Empresa **9**
6. Directorio **10**
7. Administración **11**
8. Organigrama **16**
9. Gestión del desarrollo humano **17**
10. Actividades y Negocios **21**
11. Nuestra Historia **22**
12. Grupo Económico **24**
13. Modelo de Negocio **25**
14. Clasificación de Riesgos **33**
15. Gestión Integral de Riesgos **34**
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

Este 2022, ha sido un año con muchos cambios en Perú, que han afectado en mayor o menor medidas a las empresas. Ha sido un año donde se ha tenido una inflación muy alta lo que ha afectado el precio de los insumos que requerimos para operar como organización y para reparar las unidades siniestradas y donde las primas de seguros no han crecido en la misma proporción.

Un año donde la pandemia desatada en 2020 por Covid 19 se podría considerar casi superada, pero donde no se ha logrado aun regresar al nivel de ventas de seguro vehicular que se tenían en el 2019.

A pesar de que se han normalizado muchas actividades, aún tenemos problemas importantes de suministro de refacciones que se deben importar, lo cual que ha venido afectando los tiempos de reparación de las unidades siniestradas. La venta de vehículos ligeros y pesados ha venido incrementándose paulatinamente, pero la subida de tasas de los créditos vehiculares no ha jugado a favor de un mayor incremento en la colocación de unidades nuevas en el mercado.

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

Quálitas es una empresa con una corta historia en Perú, pero que ha logrado irse posicionando como una opción para quienes quieren adquirir seguro para sus autos, camiones o motocicletas. Hemos logrado cerrar el 2022 con un crecimiento en colocación de primas de más del 10% en comparación con el 2021, y una participación de mercado mayor al 5% en el segmento del seguro vehicular.

Durante el 2022 tuvimos 2 aumentos de capital en la organización, lo que muestra el respaldo de Quálitas Controladora SAB a Quálitas Perú para que pueda seguir creciendo y la confianza en la gestión que se lleva a cabo en la subsidiaria.

La distribución de los seguros la hacemos por medio de nuestros más importantes socios comerciales, los corredores de seguros, esta forma de vender nos ha permitido irnos volviendo cada vez una marca más conocida en el mercado asegurador peruano, a pesar de no invertir en publicidad, siguiendo la misma estrategia que desarrolló Quálitas en México.

Las oficinas de servicio que operamos en Lima, Piura y Arequipa las cuales abrimos en el 2021 se han consolidado en el 2022, con crecimientos en ventas de más del 100% cada una. La oficina principal ha venido consolidando al equipo de colaboradores que la conforma, cerrando el 2022 con cerca de 100 empleados y donde reforzamos de manera importante el equipo de siniestros para mejorar la experiencia del cliente al momento de tener un siniestro y en los procesos posteriores al mismo..

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

En el 2022 diseñamos, implementamos y lanzamos una plataforma para la venta de SOAT, en principio buscamos acompañar con SOAT a las unidades que tienen contratado el seguro vehicular con nosotros. En provincia el SOAT debe ser una buena fuente de nuevos clientes para nuestra organización.

2022 ha sido un año de grandes retos para nuestra empresa pero gracias a la confianza de los corredores que trabajan con nosotros y que nos permiten atender a sus asegurados hemos venido creciendo de manera sostenida.

No me resta más que agradecer a nuestros colaboradores que se esmeran por dar un extraordinario servicio día con día, a nuestros proveedores y al resto de nuestros socios de negocios que nos apoyan para seguir escribiendo una brillante historia en Perú.

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 **2022.**

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.

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 Nº 3190 – 3194 Local Nº 1-B, San Borja, Lima, Perú. Teléfono: 01 - 230 - 3030

PROPIEDAD DE LA EMPRESA

Al **31 de diciembre de 2022** el Capital Social de la Sociedad asciende a **S/. 254,919,701** (Doscientos Cincuenta y cuatro mil novecientos diecinueve mil setecientos uno 00/100 Soles) el mismo que se encuentran dividido en 254,919,701 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 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 2022 y de 2021,** el capital autorizado, suscrito y pagado está representado por **254,919,701 y 235,814,884 acciones** comunes respectivamente, con un valor nominal de S/1.00 por cada acción.

En Junta General de Accionistas del 21 de enero de 2022 se aprobó el aumento de capital por nuevos aportes dinerarios en efectivo por un importe de **S/7,573,413, equivalentes a 7,573,413 acciones con un valor nominal de S/1.00,** los cuales fueron pagados el 10 de marzo de 2022.

En Junta General de Accionistas del 9 de agosto de 2022 se aprobó el aumento de capital por nuevos aportes dinerarios en efectivo por un importe de **S/11,531,404, equivalentes a 11,531,404 acciones con un valor nominal de S/1.00,** los cuales fueron pagados el 27 de septiembre de 2022

DIRECTORIO

Presidente	BERNARDO EUGENIO RISOUL SALAS
Directores	JOSÉ ANTONIO CORREA ETCHEGARAY
	RODOLFO ANTONIO GARCÍA SOLÓRZANO
	JOAQUIN BROCKMANNDOMINGUEZ
Director Independiente	SERGIO ROBERTO BARBOZA BERAÚN

ADMINISTRACIÓN

Gerente General	**RODOLFO ANTONIO GARCÍA SOLORZANO** Licenciado en Ciencias de la Comunicación
Gerente de Negocios	**JOSÉ ANTONIO SALMÓN OJEDA** Bachiller en Administración de Empresas
Jefe Técnico	**RONALD TENAZOA LONGA** Licenciado en Administración de Empresas
Encargada de la Subgerencia de de Administración y Finanzas	**ERIKA MARÍA LA ROSA LORA** Contador Público Colegiado
Jefe de Siniestros de Servicios	**EDMUNDO JOSÉ PUGA MERGONI** Bachiller en Administración de Empresas
Jefe de Riesgos	**LUIS ANTONIO PAREDES LLERENA** Bachiller en Ingeniería Industrial
Auditor Interno	**VERONICA MC EVOY CAMPAÑA** Contador Público Colegiado
Contador General	**ERIKA MARIA LA ROSA LORA** Contador Público Colegiado

Bernardo Eugenio Risoul Salas

Ingeniero Industrial y de Sistemas
Universidad ITESM (México)

Especialización en Finanzas Corporativas
ITAM (México)

Nacionalida: 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.

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

Erika María La Rosa Lora

Contador Público Colegiado
Universidad Ricardo Palma

Maestría en Finanzas,
Universidad del Pacifico (en curso)

Nacionalidad: Peruana

Contador General

Ronald Humberto Tenazoa Longa

Licenciado en Economía
Universidad Nacional Federico Villareal

Master en Gerencia internacional
Centrum Graduate Business School

Nacionalidad: Peruana

Jefe Técnico

Edmundo José Puga Mergoni

Bachiller en Administración de Empresas
Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas

Especialidad en Dirección Estratégica
Universidad de Piura

Nacionalidad: Peruana

Jefe de Siniestros de Servicios

Luis Antonio Paredes Llerena

Bachiller en Ingeniería Industrial
Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Maestría en Finanzas
Universidad del Pacifico (en curso)

Nacionalidad: Peruana

Jefe de Riesgos

Verónica Mc Evoy Campaña

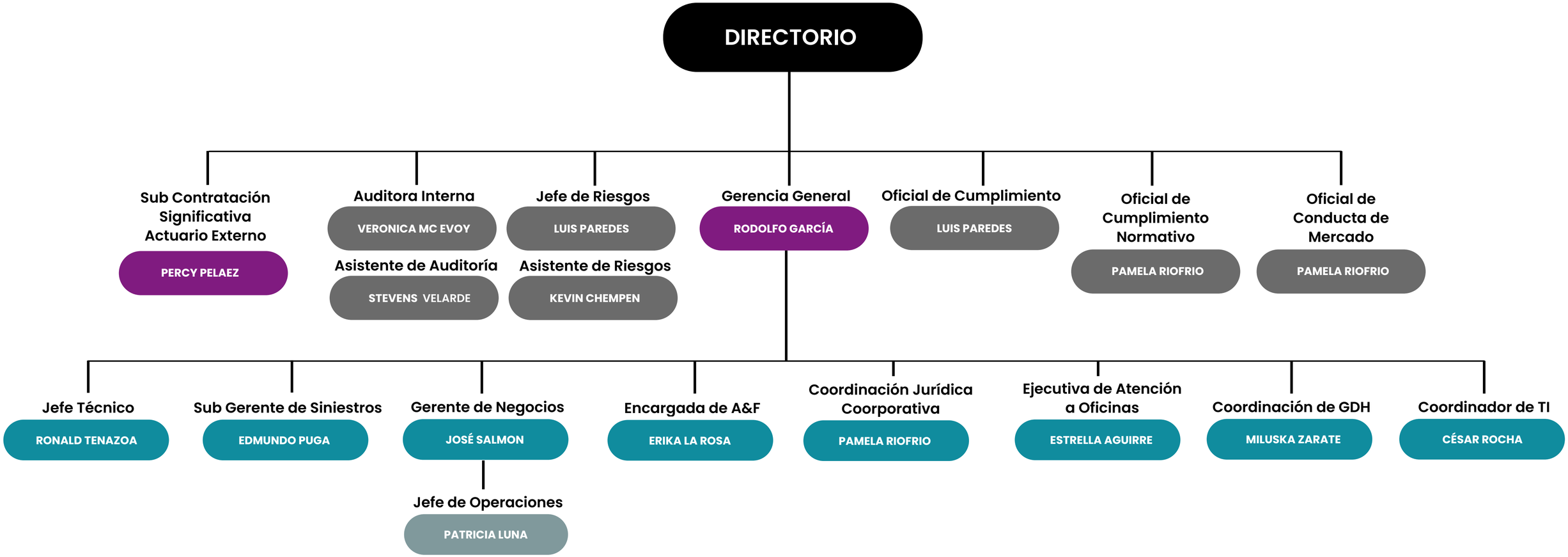
Contador Público Colegiado
Universidad Nacional del Callao

Magister de Auditoría
Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Nacionalidad: Peruana

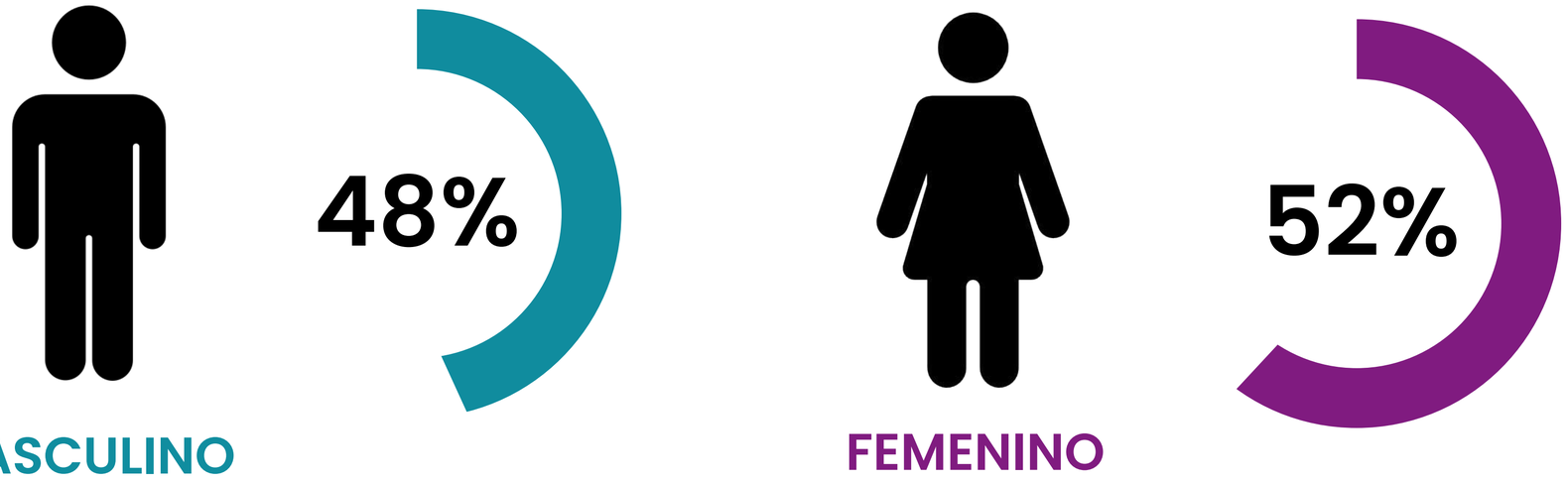
Auditor Interno de la Compañía.

ORGANIGRAMA



GESTIÓN DEL DESARROLLO HUMANO

1.1 Colaboradores por Género



1.2 Distribución de colaboradores por generación

Baby Boomer

1946 -1964

1

Generación X

1965 - 1979

10

Generación Y

1980 - 2000

86

Generación Z

2001 - 2010

0

1.3 Porcentaje de crecimiento interno

Al 31 de diciembre de 2022 tuvimos un **18% 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.**

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.

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 items 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 50%, con una participación del 100%”

Desde el 2019 al 2022, 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

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.

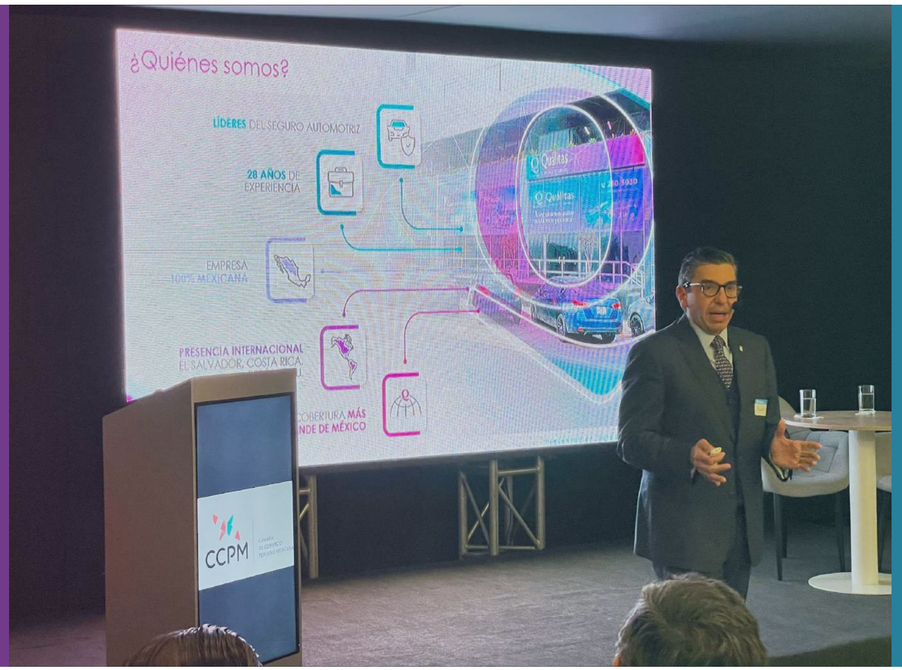
Plazo de Duración

La Sociedad tiene una duración indeterminada.

NUESTRA 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.



NUESTRA HISTORIA

Quálitas 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, Quálitas 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 2022, 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

La principal distinción de Quálitas consiste en la especialización en seguros vehiculares, por lo cual todos los recursos de la Compañía se encuentran orientados hacia la mejora de este producto.

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).

También, hemos establecido una estricta política de control de costos, lo cual asegura rentabilidad y generación del valor para los grupos de interés.

Al 31 de diciembre del 2022, la Compañía cuenta con operaciones de seguros colocadas con un amplio número de intermediarios, destacando el crecimiento logrado con corredores de seguros de Lima, Arequipa, Piura y otros a nivel nacional.

Asimismo, la Compañía está presente en internet mediante el canal de comparadores digitales de seguros vehiculares.

Alianzas estratégicas:

Corredores

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

Dealers y Concesionarios

Presentes a partir del 01.01.21 y durante todo el 2022 en los principales patios del país:

- **GACSA**
- **Autoland**
- **Gildemeister**
- **Sportwagen**
- **Lima Wagen**

Negocios Especiales

En alianza con Acceso Crediticio, Cooperativa Pacífico, El Clan y Programas de Leasing de la Caja de Lima.

Comercializadores

Trabajamos con cerca de 60 comercializadores de seguros y seguimos creciendo. Al igual que los corredores, son importantes socios estratégicos para nosotros y nos preocupamos por brindarles herramientas tecnológicas que estén siempre a la vanguardia para mejorar la producción de todos ellos.

Quálitas®

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 2022, la Compañía presenta un patrimonio de S/. 47,559,133 compuesto de doscientos cuarenta y cinco millones novecientos diecinueve mil setecientos uno.

Asimismo, al 31 de diciembre del 2022 el resultado neto del ejercicio es una pérdida de S/. 5,513,891.10 El resultado técnico neto corresponde a S/. 5,113,968.64; el resultado de inversiones es de S/. 2,121,977.33; y los gastos de administración alcanzan a S/. 15,184,837.57.

Capacidad operativa y servicio

En el 2022 la compañía realizó la revisión de los contratos con los talleres para brindar un mejor servicio para los asegurados para la atención de siniestros vehiculares, también cuenta con convenios con los principales representantes de marca y talleres multimarca, y proveedores de servicios de asistencia mecánica líderes en el mercado peruano, servicio de procuración para Lima y Provincias, un call center 24/7/365 de atención de siniestros (Cabina Nacional), consultas, reclamos, cobranzas.

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. La compañía ha atendido 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, enfocados en la cercanía con nuestros clientes se desarrolló QMóvil, por medio de esta aplicación nuestros asegurados pueden recibir atención inmediata para reportar un siniestro, solicitar un servicio de asistencial vial.

3. Procuración Virtual, es la modalidad de atención de siniestros Quálitas, más ágil, rápida y 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. Ampliación de Red de proveedores para la atención de siniestros en nuestras oficinas de Servicios de Piura y Arequipa.

Ventas

Los ingresos netos por comercialización de primas de seguros vehiculares y SOAT alcanzaron **en el 2022 un importe de S/ 80,436,216.11 en comparación a los S/ 72,654,825.45 en el 2021,** lo que representa un aumento en primas del 11%.

Los resultados respecto a las ventas principalmente son consecuencia de la aplicación de la estrategia de negocio a través de intermediarios y comercializadores de seguros como al mantenimiento de la alianza comercial con Acceso Crediticio.

La compañía mantiene como principal producto el seguro vehicular (99.9% de las pólizas emitidas en el año), y viene desarrollando una estructura de operativa para potenciar la venta de SOAT. A diciembre 2022 la compañía ha alcanzado el 5.65% (fuente: estadística del sector asegurador SBS) de participación de mercado de seguros de participación de mercado de seguros vehiculares.

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 2022,** nuestros activos financieros poseen las siguientes calificaciones crediticias:

Caja y Bancos / Entidades financieras

Caja y Bancos	**A+**	**22,712,685**
	A	**31,192,502**
	A-	**9,151,929**

Inversiones disponibles para la Venta

Inversiones disponibles para la venta	**AAA**	**3,691,373**
	AA+	**1,888,951**
	AA	**518,435**
	CP-1	**2,305,727**
	CP-2+	**2,360,815**

CLASIFICACIÓN DE RIESGOS

Durante el 2022 la Compañía ha sido evaluada por las clasificadoras de riesgo locales Moody's Credit Ratings y Pacific Credit Rating, obteniendo las **clasificaciones de riesgo de "A-" y "A-"** respectivamente, 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, proporcionando un enfoque coherente en la composición de la cartera, en donde se incluyen topes para los instrumentos de deuda, monedas extranjeras, tasa 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, y sus funciones y responsabilidades respectivas se encuentran consignadas en el manual de gestión del riesgo operacional.

Durante el 2022, 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, de reaseguros para determinar el nivel de reservas que necesita la compañía.

A través de la Unidad de Riesgos se efectúa el monitoreo de indicadores de tarificación y límites de suscripción para el seguimiento y control del riesgo técnico. Se revisan también los costos de siniestralidad, adquisición y administración, así como el índice combinado. Normativamente de manera mensual se evalúa los requerimientos patrimoniales por riesgo técnico o margen de solvencia, según la normativa vigente.

PROCESOS JUDICIALES, ADMINISTRATIVOS O ARBITRALES

Durante el 2022 se recibieron en contra de la sociedad 4 denuncias en Indecopi (a la fecha pendientes de resolución), 22 reclamos en Indecopi (a la fecha todos concluidos), 2 denuncias SBS (a la fecha pendiente de resolución),

Por otro lado, contamos con 7 procesos judiciales (a la fecha, 6 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 2022, Quálitas Perú se encargó de consolidar la relación que tenía 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 Reinsurance	**EE.UU.**	**Ocean Re**	**Barbados**
Mapfre Re	**España**	**Lloyd's**	**Reino Unido**
Hannover Re	**Alemania**	**Qualitas Seguros México**	**México**

DIVIDENDOS

En el año 2022 no se realizó reparto de dividendos.