

## Mensaje del Presidente del Consejo de Administración

Estimados accionistas,

Durante 2018, enfrentamos retos y alcanzamos metas para seguir creciendo como empresa líder en el sector. La situación económica en el año fue inestable debido a la renegociación del Tratado de Libre Comercio de América del Norte, los anuncios y decisiones del gobierno de Estados Unidos y las elecciones en México. Ello influyó especialmente en los tipos de cambio del peso mexicano con el dólar y las decisiones de compra del consumidor en México, incluyendo la adquisición de vehículos nuevos.

Nuestro **modelo de negocio es sólido** se enfoca en la satisfacción del asegurado y en el control de costos y aunado a la relación que mantenemos con agentes y proveedores, contamos con la **confianza de los asegurados**.

En 2018 la **prima emitida** creció un 2%, hasta \$34,495 millones de pesos. Si bien la tendencia es positiva, el menor incremento frente a otros años obedeció a la caída del 7% en la venta de vehículos nuevos en México y las condiciones más estrictas que pusimos a la suscripción de pólizas en el segmento de flotillas. Superamos los 3.8 millones de **vehículos asegurados**. Relacionado con ello, la **prima devengada** aumentó un 11%; se trata de los ingresos que nos permiten asumir los gastos de operación y generar retornos positivos.

Nos desempeñamos con una gestión prudente de los gastos e inversiones, apegados al principio de control de costos e impulsando la eficiencia operacional. De este modo, los destacados ingresos de la compañía llevaron a un incremento del 123% en el **resultado operativo**, con una **utilidad neta** de \$2,428 millones de pesos, un 18% superior a 2017; el **ROE** aumentó al 28.5%.

En México continuamos siendo líderes de mercado y, por otra parte, las operaciones de seguros en el resto de países se siguen desarrollando satisfactoriamente. Con una red sólida a disposición de los agentes y asegurados, seguimos abriendo Oficinas en Desarrollo Quálitas (ODQ), para acercar el seguro a la población. Se suman al resto de canales que ponemos a su disposición de manera directa o a través de los agentes que fungen como aliados.

También son destacables los resultados de nuestras subsidiarias no aseguradoras. Conscientes de su potencial, trabajaremos en el año en el fortalecimiento de su estructura y gestión.

En un contexto de creciente riesgo para la **seguridad de la información**, profundizamos en su resguardo. Conseguimos la certificación PCI (Payment Card Industry) por la seguridad para las transferencias a través de nuestra web, luego de perfeccionar nuestros procesos y homologar los estándares de seguridad. Buscamos que la tecnología, contribuya a la eficiencia de los procesos y fortalezca la atención al asegurado, gracias al potencial de la conectividad móvil y la inteligencia artificial, entre otros aspectos.

Nuestra **plantilla** continúa creciendo y ya superamos los 5,000 empleados, cuyo bienestar y desarrollo profesional apoyamos cada día. Ponemos a su disposición el amplio programa formativo de la **Universidad Quálitas**, con opciones también para los agentes, proveedores y empleados de las oficinas de servicio. Generamos además oportunidades de empleo, apoyando la incorporación a través de **semilleros de talento**. Promovemos vivir juntos los

**valores** de Quálitas, dando ejemplo en aspectos como la igualdad de oportunidades, con más de la mitad de los puestos directivos desempeñados por mujeres.

Para facilitar la atención de incumplimientos al Código de Ética y Conducta, lanzamos la plataforma de denuncias **Q Transparencia**.

Comprometidos con la **seguridad vial**, seguimos desarrollando alianzas para difundir la importancia de la conducta responsable al volante y el valor de convivir todos en la vía. Acercamos a los jóvenes testimonios y mensajes para que se conviertan en agentes de cambio. Por otra parte, en Ciudad de México lanzamos el piloto de Sistema de Gestión de Seguridad Vial para nuestros ajustadores, que incluye formación para la atención de siniestros bajo una cultura de prevención.

Nos guiamos por criterios de **sustentabilidad**, en estrecho diálogo con nuestros grupos de interés. Estamos comprometidos con los 10 Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y trabajamos para maximizar nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Por segundo año consecutivo, somos parte del Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance Index, lo que nos anima a seguir madurando en la gestión de las temáticas ambientales, sociales y de gobierno corporativo.

Cuando lean estas palabras, ya estaremos cumpliendo los primeros 25 años de la compañía. El balance es de éxito, no sólo por las dimensiones de negocio y la rentabilidad, sino por las vidas y el patrimonio que ayudamos a proteger, porque en Quálitas, aseguramos autos, cuidamos personas.

Con la misma vitalidad de este tiempo abordamos el futuro, confiamos en seguir creciendo gracias al esfuerzo y compromiso de todos los que formamos parte de esta gran compañía.

Gracias.



Joaquín Brockman L.

Presidente del Consejo de Administración

Quálitas Controladora, S.A.B. de C.V.