

17 de marzo 2020

### Mensaje del Presidente del Consejo de Administración

Estimados accionistas,

Celebramos nuestros primeros 25 años de la vida de Quálitas, una historia de éxito y de grandes logros. Hemos crecido como una aseguradora especializada en el ramo de autos, con un enfoque al servicio y al control de costos; estos valores forman parte de nuestra cultura corporativa. En estos años hemos formado la red de cobertura más extensa en el país, con el apoyo de los equipos de las oficinas de servicio y de las Oficinas en Desarrollo Quálitas (ODQs). Con el esfuerzo de todos nuestros compañeros, hemos conseguido que se nos reconozca como una empresa confiable, eficiente y muy productiva.

Los resultados anuales son francamente sobresalientes. **La utilidad neta acumulada se situó en \$5,358 millones de pesos**, más del doble de lo obtenido en el 2018 y cerramos con un **ROE de 47.3%**.

**La prima emitida aumentó un 5%** respecto al año anterior, hasta los \$36,196 millones de pesos; terminamos el año con **4.2 millones de vehículos asegurados**, lo que supone un crecimiento del 9% en el año. Si bien el aumento en primas no fue muy grande, cabe señalar que la mezcla de la cartera tuvo un importante crecimiento en pólizas individuales y flotillas, frente a una disminución en las pólizas generadas por instituciones financieras, lo cual nos da una posición de más fortaleza al disminuir nuestra exposición y riesgos que pueden tener las pólizas multianuales.

Aunque México continúa siendo nuestro principal mercado, continuamos con una estrategia de diversificación, poniendo especial énfasis en la gestión de las subsidiarias aseguradoras en otros países, que juntas incrementaron la prima emitida un 22.1% con respecto al año anterior y ya representan el 5.3% de la emisión total. Destaca el **crecimiento en Perú**, que en tan sólo nueve meses de gestión, pasó de 10,500 a más de 31,000 unidades aseguradas y duplicó su cuota de mercado.

En relación a la **prima devengada, reportamos un incremento del 10%**, superando la proyección que nos habíamos marcado, alineada además con el resto de destacados resultados financieros.

Cerramos el año con un **índice combinado del 86.5%**, contra el 92.5% en 2018. Ello obedece a la baja en el robo de vehículos en México y el incremento en la recuperación por parte de Quálitas México, con una tasa superior a la del sector. Es resultado también del esfuerzo en prevención de riesgos y buscar la rentabilidad de nuestra cartera.

Cabe destacar también que fuimos la emisora con **mejor rendimiento en la Bolsa Mexicana de Valores, entregando 92% de rentabilidad** durante el 2019, mejorando 18 posiciones en el índice de bursatilidad. Asimismo, Q\* es ahora parte del **IPC Sustentable** como resultado de los esfuerzos de la compañía en una gestión que integra criterios económicos, ambientales y sociales.



Quálitas®

Seguimos avanzando en estar cada vez más cerca de los asegurados y extender la **cultura de prevención**, con una red de más de 450 oficinas de servicio y ODQs, lo que supone un crecimiento del 8% respecto al año anterior. De igual manera, la relación con nuestros más de 15 mil agentes es clave, debido a la confianza que depositan en nuestro servicio.

Como parte de nuestro compromiso con el servicio, este año tomamos la gestión de Outlet de Refacciones, Easy Car Glass y Cristáfácil, tres de nuestras subsidiarias no aseguradoras. De este modo buscamos una mayor eficiencia en su operación y reforzar las sinergias que tienen con nuestra subsidiaria aseguradora en México.

La **tecnología** es un aliado en nuestra operación y buscamos maximizar el potencial que ofrecen la conectividad móvil y la inteligencia artificial. De la mano con los avances tecnológicos, innovamos en la atención al asegurado y en la relación con nuestros aliados en la comercialización y prestación del servicio.

A cierre de año, **alcanzamos los 5,275 empleados**, con la incorporación destacada del personal de las subsidiarias no aseguradoras y del equipo de la aseguradora en Perú. Apoyamos su crecimiento y desarrollo profesional a través del amplio programa formativo que incluye la Universidad Quálitas. Comprometidos asimismo con su **bienestar**, estamos avanzando en México y Centroamérica con la implementación del Programa Ajusta tus emociones, que les ofrece orientación y asesoría en diferentes temas de su vida laboral y personal.

Desde Quálitas venimos sensibilizando sobre **conducta vial responsable**, de la mano de diferentes alianzas, que se suman al trabajo con nuestros ajustadores en el marco del Sistema de Gestión en Seguridad Vial. Este año quisimos ir más allá, conscientes de la importancia de los valores para la convivencia ciudadana. Para ello, lanzamos la campaña **#NosVemosEnLaEsquina**, como un llamado a convertir los espacios públicos y las vialidades en espacios de armonía y seguridad.

En Quálitas formamos parte activa de la sociedad y estamos comprometidos con la sustentabilidad. Trabajamos en la implementación de los **10 Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas** y contribuimos a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**.

Los resultados obtenidos en 2019 y la trayectoria de estos primeros 25 años que celebramos, con la vista puesta en el presente y en el futuro, nos animan a seguir adelante, con la confianza de todos nuestros grupos de interés.

Atentamente,

Joaquín Brockman Lozano

Presidente del Consejo de Administración

Quálitas Controladora, S.A.B. de C.V.



Q