



Quálitas Controladora S.A.B. de C.V.



22 de marzo de 2021

Estimados accionistas:

Quisiera comenzar recordando a **Joaquín Brockman Lozano**, nuestro muy querido fundador. Su visión, pasión y liderazgo, llevaron a nuestra compañía a ser líder en el sector; su humildad y vocación de servicio construyeron nuestra cultura. Asumimos su legado para para seguir haciendo de Quálitas una empresa ejemplar.

Este año que dejamos atrás ha sido retador para todos nosotros, enfrentando un escenario insólito que ha requerido nuestros mayores esfuerzos. La inesperada pandemia por **COVID-19** impactó de manera significativa nuestras vidas, la situación económica de los países en que tenemos presencia y la manera en la que operamos.

Ante esta situación, **Quálitas demostró su resiliencia entregando sólidos resultados en emisión y utilidades**. Nuestra agilidad y flexibilidad, orientada a fortalecer nuestros pilares de servicio y control de costos, fueron clave para lograrlo.

Operamos de manera ininterrumpida, cumpliendo las obligaciones con los asegurados, de la mano con nuestros agentes y resto de socios comerciales. Agradecemos el compromiso de nuestros empleados, cuya salud ha sido una prioridad para la compañía. La pandemia igualmente nos obligó a **acelerar la implementación de herramientas tecnológicas**, como que el personal pudiese operar desde casa, así como la atención en remoto a través de aplicaciones para procesos, como el ajuste exprés.

Nuestra **prima emitida fue de \$36,057 millones de pesos**, y se mantiene en los niveles de 2019, con una caída marginal del 0.4%. Respecto a las unidades aseguradas, se produjo un descenso del 1% y cerramos el año con 4.2 millones. Lo anterior considera las acciones que hemos implementado para retener a nuestros clientes; los descuentos en renovaciones y facilidades de pago como los meses sin intereses.

La prima devengada experimentó un incremento del 4.0%, resultado sobresaliente considerando el entorno macroeconómico, la caída en las ventas de automóviles nuevos y el desempeño de la industria de seguros.

**Las subsidiarias fuera de México** jugaron un papel muy relevante y se han convertido en un motor de crecimiento para la Controladora. En cuanto a la prima emitida, tuvieron un **incremento del 38.7%**. La estrategia de consolidar su operación y potencializar su crecimiento de manera rentable, ha funcionado y actualmente **representan el 7.3% de la emisión del total de la Controladora**. Respecto de nuestras subsidiarias no aseguradoras, han logrado consolidar su operación de manera rentable.



Quálitas Controladora S.A.B. de C.V.



En lo que respecta a siniestralidad, cerramos el año con un **índice de siniestralidad de 51.3%**, que supone más de 8 puntos porcentuales menos que el año anterior. La baja en la movilidad, y por ende en los siniestros atendidos, así como la caída del 20% en robos y el aumento en la recuperación de unidades robadas, hicieron esto posible.

Todo lo anterior, aunado al control de nuestros costos operativos y de adquisición, nos permitió cerrar 2020 con un **índice combinado del 80.1%** en el año, más de 6 puntos porcentuales por debajo del año anterior y **el más bajo en la historia de la compañía**.

En relación con el resultado integral de financiamiento, éste se vio afectado a lo largo del año por la reducción en la tasa de referencia de México; alcanzamos un retorno sobre inversiones del 4.8%. Aunque la estrategia de inversión sigue teniendo un enfoque conservador, incrementaremos nuestra exposición en renta variable y en instrumentos que nos ayuden a aumentar nuestro rendimiento.

Nuestra capacidad de generar valor para nuestros accionistas y grupos de interés quedó de manifiesto en una **utilidad neta de \$6,798 millones, 27% más** que en 2019 lo que representa la utilidad anual más alta desde la fundación de la compañía, a pesar de los desafíos operativos y financieros del año. Cerramos además con un **ROE 12 meses de 41.7%**.

Derivado del rendimiento de nuestra acción y el aumento en la bursatilidad de la misma, **Q\* fue incluido al IPC**. Asimismo, nuestro desempeño ASG fue reconocida a nivel nacional con la inclusión de Quálitas en la primera muestra del nuevo índice de la BMV: S&P/BMV Total Mexico ESG Index, y a nivel internacional con nuestro regreso al índice Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance, en el que somos la única aseguradora. Estos hitos nos animan a seguir avanzando en la Estrategia de Sustentabilidad desde el negocio, tanto en el desarrollo de productos de aseguramiento como en nuestras inversiones.

Nuestro equipo alcanzó los 5,157 empleados en el conjunto de las subsidiarias y países; fortalecimos su formación y desarrollo, especialmente a través de la Universidad Quálitas, que opera como plataforma digital. Los **esfuerzos en salud y bienestar** fueron más importantes que nunca.

El compromiso con la educación vial no se detuvo, y seguimos apoyando a nuestros clientes de flotillas en monitoreo y capacitación. Que los ciudadanos seamos responsables es crítico en este momento; redefinimos nuestra campaña **#NosVemosEnLaEsquina** para llamar a la responsabilidad de todos los ciudadanos ante el COVID-19 y evitar prácticas de riesgo.



Quálitas Controladora S.A.B. de C.V.



Agradecemos la preferencia de nuestros asegurados, el compromiso de nuestros empleados, proveedores, agentes y otros aliados de negocio, así como la confianza de nuestros inversionistas. Seguiremos trabajando en crear valor para todos ellos; también para el conjunto de la sociedad, implementando los **10 Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas** y desde nuestra contribución a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**.

Quálitas ha logrado en estos 26 años pasar de ser una compañía aseguradora en México a una Controladora con operación internacional, así como con subsidiarias no aseguradoras que nos ayudan a integrarnos verticalmente. Confío en la capacidad y liderazgo de nuestra organización y en que, manteniendo nuestro modelo de negocio único, continuaremos con esta trayectoria de éxito compartido.

Atentamente

José Antonio Correa Etchegaray  
Presidente del Consejo de Administración  
Quálitas Controladora S.A.B de C.V.