

Zenit Seguros Generales S.A

MEMORIA 2016

infozenit@zenitseguros.cl
www.zenitseguros.cl



“Durante el 2016 Zenit logró consolidar su propuesta de valor hacia los clientes mediante altos estándares de servicio de gestión, reforzando las bases financieras, operativas y comerciales.”

INTRODUCCIÓN



A nivel de industria, durante 2016 el entorno macroeconómico se ha complicado para casi la totalidad de las variables que suponen un reto para la industria aseguradora, lo que ha significado un fuerte impacto sobre sectores concretos relacionados con el asegurador como el de vehículos.

Un marco normativo adoptando estándares internacionales orientado a una mayor protección al consumidor, supone un reto fundamental para el sector y sus actores relevantes. Asimismo, un mercado muy activo y en proceso de concentración tras recientes operaciones corporativas con entrada de players internacionales, van cambiando la dinámica del mercado, que se obliga a adoptar nuevos estándares y una gestión más sofisticada.

Dentro de este nuevo escenario, Zenit no ha estado ajena a importantes cambios y evolución que marcan de manera importante la historia de la Compañía.

El ingreso de Mutua Madrileña como socio supone una oportunidad relevante para mejorar capacidades incorporando mejores prácticas apalancándose en su dilatada experiencia y liderazgo con gran conocimiento y sofisticación en determinadas áreas o procesos de negocio.

Asimismo, y de cara a los importantes desafíos establecidos por el Directorio para los próximos años, la Compañía ha decidido realizar un aumento de capital con lo cual dispondrá de una reforzada posición financiera, y a su vez readecuando su estructura, optimizando y racionalizando los recursos de tal manera que el crecimiento futuro se base en ventajas competitivas en materia de eficiencia y rentabilidad.

De manera paralela, los fuertes pilares sobre los que se ha basado nuestro modelo, han permitido que durante este año Zenit continúe consolidándose en el mercado como uno de los actores relevantes en vehículos y especialista en el negocio de Bancaseguros.

Esta consolidación se genera a partir del cumplimiento de los objetivos en términos de continuar abriendo nuevos canales de comercialización, con una propuesta de servicio diferenciada, desarrollando propuestas de negocios innovadoras para nuestros clientes y aliados estratégicos.

Nuestra continua búsqueda de mejoras en la suscripción junto con una fuerte apuesta a tecnología y conocimiento del negocio, sumado a operaciones simples y eficientes nos encaminan de manera segura a lograr una ambiciosa meta de crecimiento para los próximos años.

Valores expresados en UF y %

Indicadores Relevantes 2012-2015	2013	2014	2015	2016
Prima Directa	553.756	443.251	652.009	807.420
Resultado Operacional	-27.210	-34.189	-16.968	-17.730
Resultado de Inversiones	9.694	5.180	3.179	6.311
Resultado no Operacional e Impuestos	20.460	11.217	10.476	-6.673
Resultado del Ejercicio	-4.290	-20.966	531	-4.747
Siniestralidad Contable Retenida	-252.013	-294.488	-345.873	-399.478
Costo Administrativo / Prima Directa	-13%	-18,2%	-12%	9%
Resultado del Ejercicio / Prima Directa	-0,8%	-4,7%	0,1%	-0,6%
ROE	-2,7%	-7,9%	0,3%	-1,8%

CARTA DEL PRESIDENTE



Estimados señores accionistas:

En mi calidad de Presidente del Directorio de Zenit Seguros Generales S.A., me es muy grato dirigirme a ustedes para presentar la Memoria y Balance Anual correspondientes al ejercicio finalizado al 31 de diciembre 2016.

Como principales hitos del año, es importante destacar que con fecha 10 de mayo de 2016 se ha celebrado un contrato de compraventa de acciones, mediante el cual MM Internacional Spa (filial del Grupo Mutua Madrileña de España), adquirió de Empresas Juan Yarur SpA, acciones de Zenit Seguros Generales S.A., que representan aproximadamente el 40% del Capital Social de la Sociedad.

Damos así la bienvenida a nuestros nuevos socios, que significan para nuestra Compañía un importante avance y valioso aporte, fruto de su prestigiada y exitosa trayectoria y experiencia en el desarrollo del negocio asegurador en España, siendo uno de los mercados más avanzados y competitivos a nivel mundial.

Consecuentemente, el aumento de Capital Social, de MM\$1.313, sumado a una importante reestructuración administrativa y operativa, supone un cambio fundamental para la Compañía, readecuando de mejor forma los recursos disponibles, logrando una mayor eficiencia y una ventaja competitiva que nos permitirá proyectarnos de manera más rentable y eficiente para cumplir con los objetivos estratégicos establecidos para los próximos años.

“En materia comercial, este año continuamos consolidando la relación con nuestros socios comerciales en todos los canales de distribución y áreas de negocios”

En materia comercial, este año continuamos consolidando la relación con nuestros socios comerciales en todos los canales de distribución y áreas de negocios, logrando de esta forma un crecimiento del 23.8% real en ventas respecto al año anterior.

También se han logrado importantes avances en todas nuestras líneas de negocios, desarrollando productos innovadores según las distintas necesidades de nuestros clientes, ampliando nuestra oferta de productos e incorporando nuevos canales de venta, lo que nos ha permitido lograr un importante aumento en nuestra cartera de clientes.

De la misma forma, hemos consolidado nuestra política de suscripción, perfeccionamos nuestra gestión de siniestros y mejoramos nuestros estándares de atención a clientes, los que se ha traducido en positivos avances para todas las líneas de negocios y en una mayor satisfacción de nuestros asegurados.

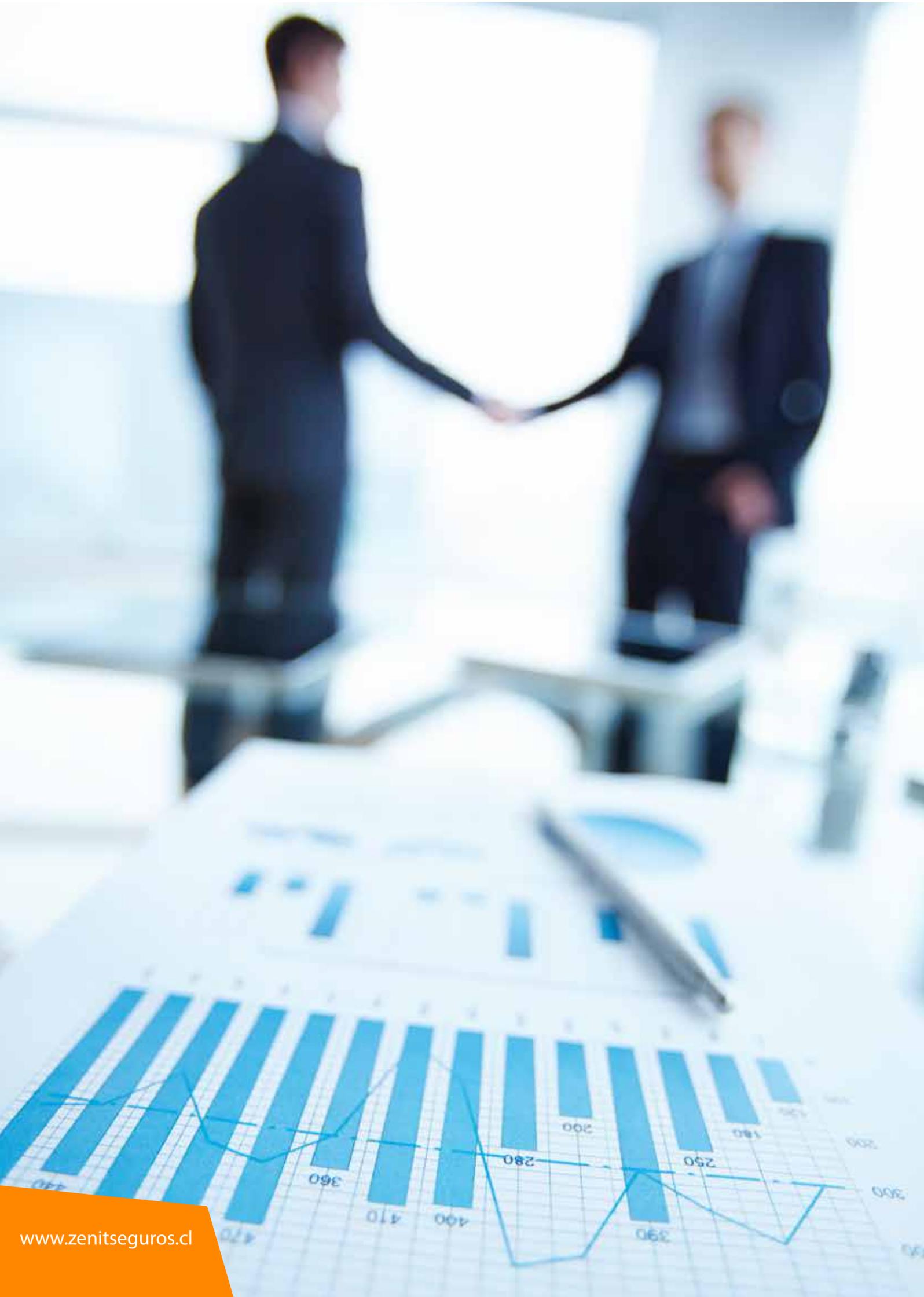
Sin perder de vista nuestra constante preocupación por la responsabilidad que nos cabe como actores relevantes de la Industria, seguiremos trabajando con una especial dedicación para mejorar nuestras prácticas comerciales y desarrollo del mercado a través de la transparencia, la contribución a la educación financiera y el acceso al seguro.

Finalmente, quisiera destacar que este significativo logro de los objetivos del año 2016 ha sido posible gracias a la dedicación, profesionalismo, compromiso y esfuerzo de todos los colaboradores y directores de Zenit Seguros Generales S.A., y no tengo dudas que junto a este gran equipo humano que lo compone, seguiremos construyendo una empresa rentable y sustentable en el tiempo.

Les saluda atentamente,



Roberto Belloni Pechini
Presidente
Zenit Seguros Generales S.A.



LA EMPRESA

Zenit Seguros Generales es una Sociedad Anónima Cerrada constituida por escritura pública de fecha 29 de enero de 2009, otorgada ante Notario de Santiago Señor Andrés Rubio Flores. El objeto de la Compañía es asegurar y reasegurar a base de primas las operaciones de seguros y contratos de reaseguros de los riesgos comprendidos dentro del primer grupo. El rol principal que cumple la empresa es asegurar y reasegurar, basándose en primas, los riesgos de pérdidas o deterioros de las cosas o el patrimonio. Este complementarias con el comercio de seguros y otras contempladas en sus estatutos. La Sociedad opera en el Primer Grupo (Seguros Generales), y su estrategia comercial está orientada tanto a las personas como a las pequeñas y medianas empresas. Su actual domicilio se encuentra en Huérfanos 1189, piso 6, su Rut es el N° 76.061.223-5.

PERÍODO CUBIERTO POR LOS ESTADOS FINANCIEROS

Los presentes estados financieros cubren el período entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016.

CLASIFICACIÓN DE RIESGO

La clasificación de riesgo que se presenta a continuación corresponde a los estados financieros al 30 de septiembre de 2016

<i>Clasificadora</i>	<i>Clasificación de riesgo</i>	<i>Fecha de Clasificación</i>
<i>FitchRatings</i>	<i>A+</i>	<i>30/09/2016</i>
<i>ICR</i>	<i>A+</i>	<i>30/09/2016</i>

AUDITORES EXTERNOS

Los estados financieros de la Sociedad, son auditados por la firma de auditoría PWC Consultores Ltda, cuyo número de inscripción en la Superintendencia de Valores y Seguros es el N° 48.

PRINCIPALES ACCIONISTAS DE LA COMPAÑÍA

<i>Accionista</i>	<i>Acciones suscritas y pagadas</i>
<i>Empresas Juan Yarur SPA</i>	<i>1.555</i>
<i>MM Internacional SPA</i>	<i>1.038</i>
Total	2.593



DIRECTORIO Y COMITES CORPORATIVOS

El Directorio compuesto por cinco miembros se reúne mensualmente donde se analiza, junto con la administración, la evolución de la Sociedad y el cumplimiento de las políticas de administración establecidas, La estructura adoptada por Zenit Seguros Generales S.A., contempló la creación de los siguientes Comités Corporativos:

Comité Ejecutivo

Su objetivo es apoyar al Gerente General en la definición de políticas de administración de la misma, como también en los comités internos.

Su función es:

- Apoyar al Gerente General en el cumplimiento e implementación del plan estratégico de las compañías.
- Aprobar los cambios en el organigrama de la Compañía y las contrataciones de los altos ejecutivos de la Compañía.
- Analizar los Estados Financieros para informar al Directorio
- Asesorar la confección del Presupuesto y el Forecast
- Desarrollar todas las tareas específicas que le encomiende el Directorio de la Compañía y que estén destinadas al correcto y eficaz desempeño de los negocios

El Comité Ejecutivo está compuesto por los Directores: Carlos Spoerer Urrutia, Roberto Belloni Pechini y Mario Gazitúa Swett.

Comité Técnico y Reaseguros

Su objetivo es velar por la adecuada administración del riesgo técnico de la Compañía. Su función es:

- Definir las políticas de suscripción de la Compañía
- Establecer, supervisar y controlar periódicamente las políticas de reaseguro, acorde con su perfil de riesgo y consistente con las políticas de suscripción definidas.
- Definir políticas de suscripción de reaseguros catastróficos aquellos que por su naturaleza representen una gran exposición de riesgos a la Compañía.
- Definir e implementar un método de evaluación que garantice la suficiencia de las reservas técnicas
- Definir e implementar un sistema de evaluación de la calidad y solvencia de los reaseguradores.

El Comité Técnico y Reaseguro está compuesto por los Directores: Roberto Belloni Pechini y Carlos Mackenna Iñiguez

Comité de Compensaciones y RRHH

Su objetivo es establecer las políticas generales de compensación que se aplican en la Compañía incluyendo las remuneraciones, bonos y beneficios a los colaboradores.

Su función es:

- Analizar del sistema de compensaciones en relación con la industria u otros regímenes comparativos.
- Establecer mecanismos de compensación que aseguren la consistencia de ellos en función a la misión de la



Compañía, que procure asegurar a todos los colaboradores una calidad de vida digna, un trabajo estable y posibilidades de desarrollo, personal, profesional y familiar, incentivando y retribuyendo adecuadamente el buen desempeño.

- Conocer y aprobar la política de remuneraciones y beneficios.
- Definir los parámetros, criterios, y variables para el cálculo del plan anual de incentivos.
- Verificar el cumplimiento del plan anual y aprobar el pago de los incentivos variables.
- Analizar las evaluaciones 360° de los niveles R0 y R1.

El Comité de Compensaciones y RRHH está compuesto por los Directores: Carlos Spoerer Urrutia y Roberto Belloni Pechini.

Comité de inversiones y uso capital

Su objetivo es adoptar las decisiones de negocio respecto de los activos y pasivos en forma coordinada, reflejando y gestionando la exposición al riesgo, derivada de su posición de activos y pasivos y la variación de sus valores económicos.

Su función es:

- Aprobar la filosofía general y el nivel de tolerancia al riesgo de la Compañía
- Determinar políticas de inversiones, administración de activos y pasivos y uso de productos derivados.
- Determinar la exposición al riesgo relativo a los riesgos de solvencia, mercado, de tasa, así como también los de necesidad de capital.
- Evaluar las necesidades de aumento de capital y determinar la posición de solvencia de la Compañía.
- Establecer criterios mínimos de liquidez.
- Determinar las pruebas de stress de los riesgos para evaluar el efecto sobre la situación financiera de la Compañía.

El Comité de Inversiones y Uso de Capital, está compuesto por los Directores: Carlos Mackenna y Ana María Masías

Comité de auditoria, gestión de riesgo, difusión y transparencia

Su objetivo es supervigilar la existencia, aplicación y perfeccionamiento del sistema de control interno, considerando como base las mejores prácticas internacionales que tienen como su centro, la administración y control de riesgo.

Su función es:

- Fijar el plan de auditoria anual.
- Supervisar el trabajo de Auditoria Interna.
- Controlar el trabajo de supervisión basada en riesgo
- Conocer, revisar y concluir sobre las revisiones de los Auditores Externos y SVS, hacer seguimiento de sus recomendaciones.
- Examinar los Estados Financieros.
- Conocer de las transacciones entre personas relacionadas.
- Tomar conocimiento e informar al directorio acerca de los conflictos de intereses y sobre actos y conductas sospechosas y fraudes.
- Proponer al Directorio sobre el postulante al cargo de Subgerente de Contraloría.
- Determinar la realización de auditorías especiales.



- Revisar correspondencia relevante con la entidad regulatoria.
- Supervisar la función de cumplimiento, generar informes sobre problemas de cumplimiento, monitoreo de denuncias y velar por las políticas de comunicación sobre la importancia del cumplimiento a los miembros del directorio y personal de la compañía.
- Velar por la existencia, aplicación y buen funcionamiento del sistema de control interno.
- Aprobar y supervisar estrategias y políticas generales de difusión.
- Informar al Directorio de los hechos que se traten y los acuerdos que tomen en sus reuniones.

Comité de Riesgo Tecnológico

- Su objetivo es velar por la adecuada administración del riesgo tecnológico de la Compañía.

Su función es:

- Establecer, supervisar y controlar las Políticas de Seguridad de la Información, continuidad del negocio u otras políticas relacionadas con los riesgos tecnológicos.
- Establecer proyectos especiales para la identificación de amenazas potenciales.
- Presupuestar los recursos necesarios para el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).
- Planificar auditorías internas periódicas del SGSI
- Promover la difusión y apoyo a la Seguridad de la Información dentro de la Organización.
- Asignar al oficial de seguridad de la información y continuidad del negocio los recursos y accesos necesarios para la ejecución de las actividades de monitoreo de SGSI.
- Reportar a la Alta dirección sobre eventos e incidentes de seguridad
- Evaluar la efectividad del SGSI

Comité de ética

Su objetivo es velar por el adecuado cumplimiento de las normas del Código de Ética de la Compañía, regulando, moderando y sancionando, en su caso, las prácticas que, de acuerdo a estándares éticos, sean consideradas inadecuadas para el cumplimiento de los fines y la aplicación de las políticas de la Compañía.

Su función es:

- Administrar el Código de Ética.
- Interpretar las disposiciones del Código de Ética y precisar el correcto sentido, alcance y extensión de sus diversas secciones.
- Conocer y resolver sobre denuncias referidas a conflictos de intereses que podrían producirse entre la conducta del colaborador y su posición en la Compañía.
- Velar por el cumplimiento de los valores de la Compañía.
- Conocer y resolver de cualquier hecho que a juicio de un colaborador vulnere el Código, o que de algún modo se interprete como acto fraudulento o ilegal.
- Hacer todos los esfuerzos necesarios para mantener en secreto la identidad de cualquier colaborador que informe sobre una infracción al Código de Ética - Aplicar las sanciones que establezca el Código de Ética.
- Aplicar las sanciones que establezca el código de ética



Política de dividendos

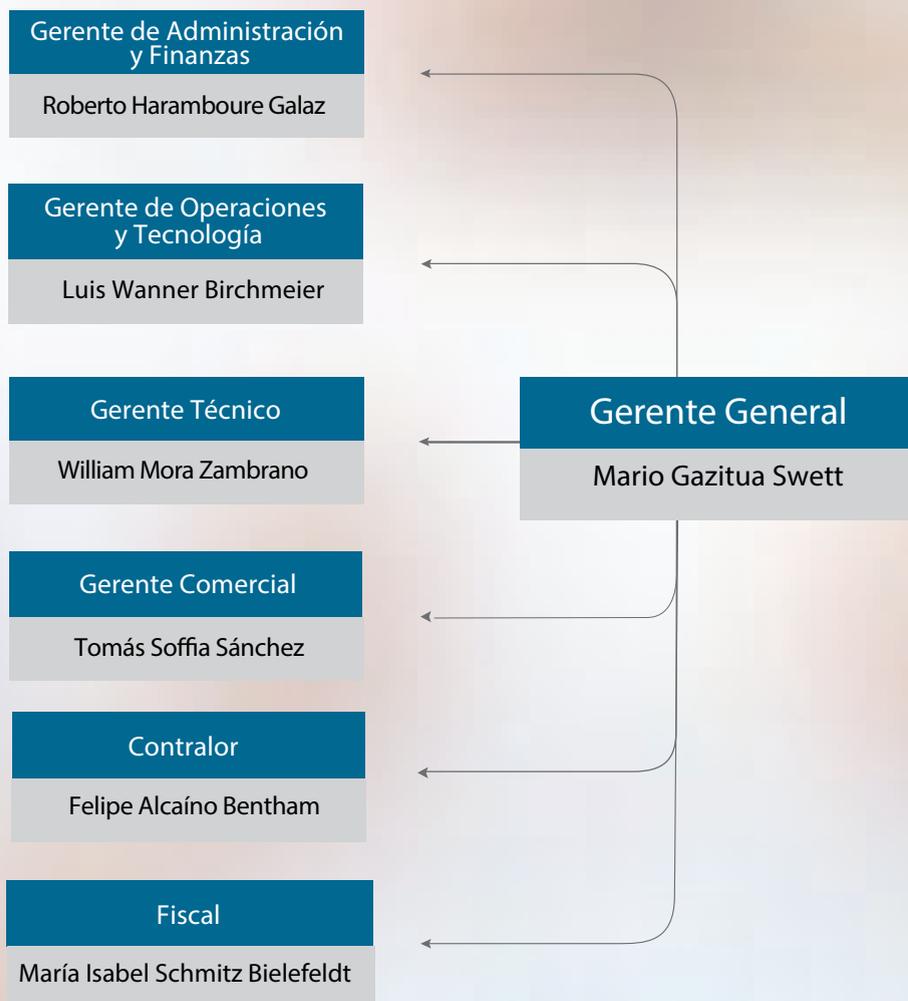
La política de dividendos consistirá en distribuir a sus accionistas un dividendo de al menos el 30% de las utilidades netas, según se refleje en los estados financieros auditados de la compañía, después de hacer provisión por el monto del capital mínimo requerido por la ley chilena, para cumplir con los márgenes de solvencia mínimos requeridos en todo momento durante el próximo año fiscal conforme al presupuesto anual y siempre que no hayan pérdidas acumuladas. En este caso, las utilidades del ejercicio se destinarán primeramente a absorber las pérdidas.

En todo caso, habiendo utilidades y no existiendo pérdidas acumuladas sin absorber, siempre deberá efectuarse una distribución mínima de conformidad a la ley, del 30% de las utilidades líquidas de cada ejercicio. El esquema antes referido corresponde a la intención del Directorio de la Sociedad, por lo que su cumplimiento quedará condicionado a las utilidades que realmente se obtengan, así como también a los resultados que señalen las proyecciones que periódicamente pudiere efectuar la Sociedad, o a la existencia de determinadas condiciones, según corresponda.

En lo que dice relación a las medidas para evitar el cobro indebido de dividendos, los respectivos cheques se emiten nominativos a nombre de cada accionista, requiriéndose al momento de su entrega la identificación del accionista y firma de los respectivos recibos, o bien, se despachan por correo certificado, previa solicitud por escrito del accionista a su domicilio registrado. Las publicaciones relativas al pago de dividendo se realizan en el periódico aprobado por la Junta de Accionistas.

También la Sociedad ofrece a sus accionistas la alternativa de depositar su respectivo dividendo en cuentas corrientes bancarias, que le sean comunicadas por escrito por los señores accionistas. Los certificados de tales depósitos son enviados a las direcciones que los interesados tienen registradas en la Sociedad.

DIRECTORIO Y ADMINISTRACIÓN



CONSTANTE COMUNICACIÓN

El Directorio compuesto por cinco miembros se reúne mensualmente donde se analiza, junto con la administración, la evolución de la Sociedad y el cumplimiento de las políticas de administración establecidas, además de definir la estrategia de la Compañía.

DIRECTORIO

PRESIDENTE DEL DIRECTORIO:	CARGO	FECHA NOMBRAMIENTO
Roberto Belloni Pechini	Presidente	18.4.2012
DIRECTORES:		
Maria Milagros Villa Oliveros	Director	11.5.2016
Jaime Aguirre de Cárcer Cabezas	Director	11.5.2016
Carlos Mackenna Iñiguez	Director	18.4.2012
Carlos Spoerer Urrutia	Director	19.4.2012



REMUNERACIONES DEL DIRECTORIO

PRESIDENTE DEL DIRECTORIO:	DIETAS 2016	DIETAS 2015
Carlos Spoerer Urrutia	7.905.747	7.901.639
Carlos Mackenna Iñiguez	7.905.747	7.901.639
Roberto Belloni Pechini	7.905.747	7.901.639
Mario Gazitua Swett	2.636.499	7.901.639
Ana María Masias Guzmán	2.636.499	7.901.639
Jaime Aguirre de Carcer	5.262.743	0
María Milagros Villa	5.256.880	0
	39.509.862	39.508.195

CULTURA CORPORATIVA

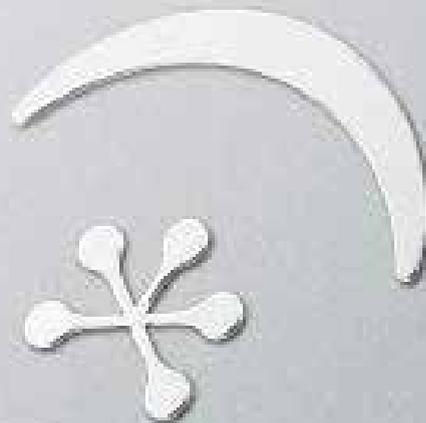
La cultura de Zenit Seguros es reflejo del liderazgo que buscamos practicar tanto al interior de nuestra organización como en nuestros canales externos.

VISIÓN

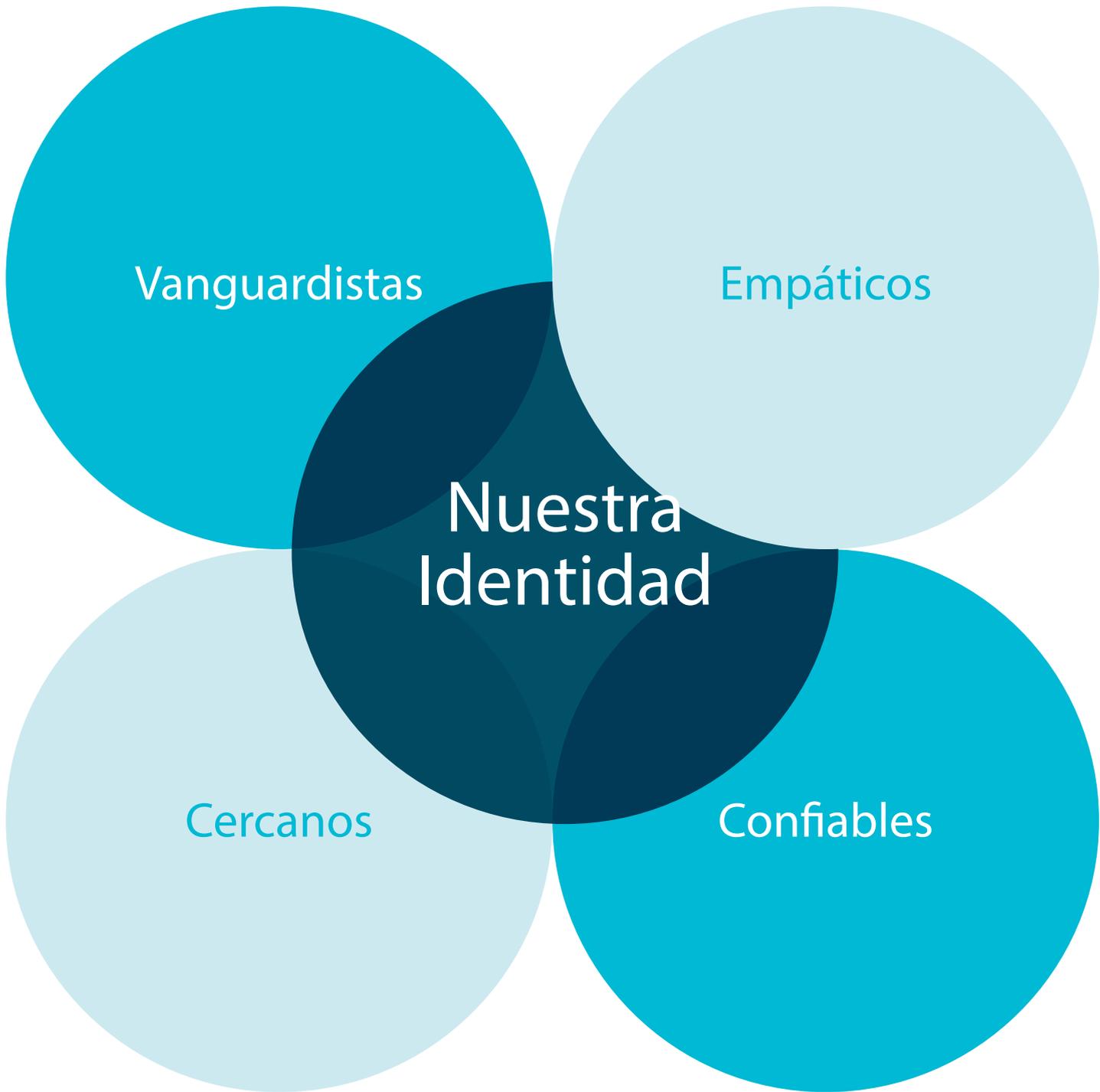
Ser una compañía de seguros referente al en protección para personas y microempresarios, ofreciendo propuestas de valor vanguardistas y cercanas, basados en calidad y eficiencia obteniendo siempre la rentabilidad esperada por sus accionistas y el reconocimiento de las personas y la sociedad, y velando por el bienestar de sus colaboradores.

MISIÓN

Ofrecer alternativas de protección a las personas y microempresarios a través de productos alineados con sus reales motivaciones y necesidades, basada en la innovación, calidad, eficiencia y multicanalidad, con tecnología de punta, prudentes políticas de administración de riesgo y altos estándares éticos, los que deben ser respetados por todos los colaboradores y sus proveedores. Estamos comprometidos en lograr la satisfacción de todos nuestros clientes y proveedores.



NUESTRA CULTURA CORPORATIVA



Buscamos en forma permanente la innovación. Nos atrevemos en incursionar en nuevos negocios. Apostamos, en forma responsable, por los cambios en la forma de hacer negocios.

Conocemos y nos hacemos cargo de las necesidades del socio y sus clientes.

Construimos propuestas comerciales para otorgar valor al socio y sus clientes.

Escuchamos abiertamente, compartimos la información y enfrentamos los problemas.

Buscamos otorgar valor a nuestros socios y proveedores.

En permanente comunicación con nuestros socios y clientes.

Acompañamos a nuestros socios y entregamos información en forma permanente.

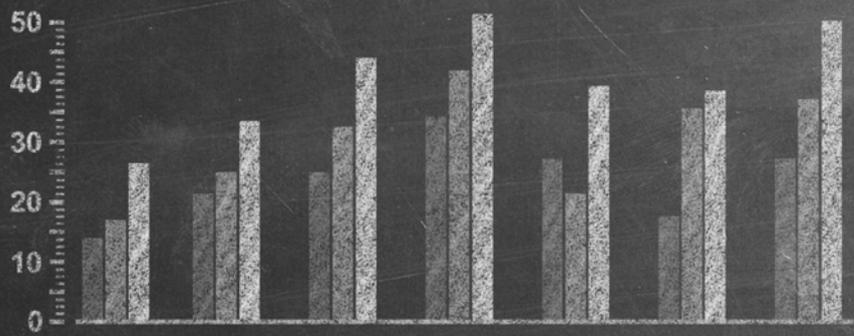
ACTIVIDAD COMERCIAL 2016

INCORPORACION DE NUEVAS OFERTAS Y CANALES

El 2016 estuvo orientado al desarrollo de nuevos productos y ofertas de valor.

Durante el 2016 la actividad comercial de la compañía se mantuvo orientada al desarrollo e implementación de nuevos productos y ofertas de valor, profundizando nuestra relación con los socios comerciales vigentes y logrando un crecimiento en ventas relevantes para cada línea de negocio, diversificando la cartera y logrando acuerdos con nuevos canales de distribución.

Al cierre del año se logró un crecimiento del 23,8 % en ventas respecto al año anterior, llegando a diciembre con un stock de más de 271.000 pólizas vigentes, compuesta principalmente por seguros automotrices, incendio, fraude, cesantía, responsabilidad civil, accidente personales y SOAP.

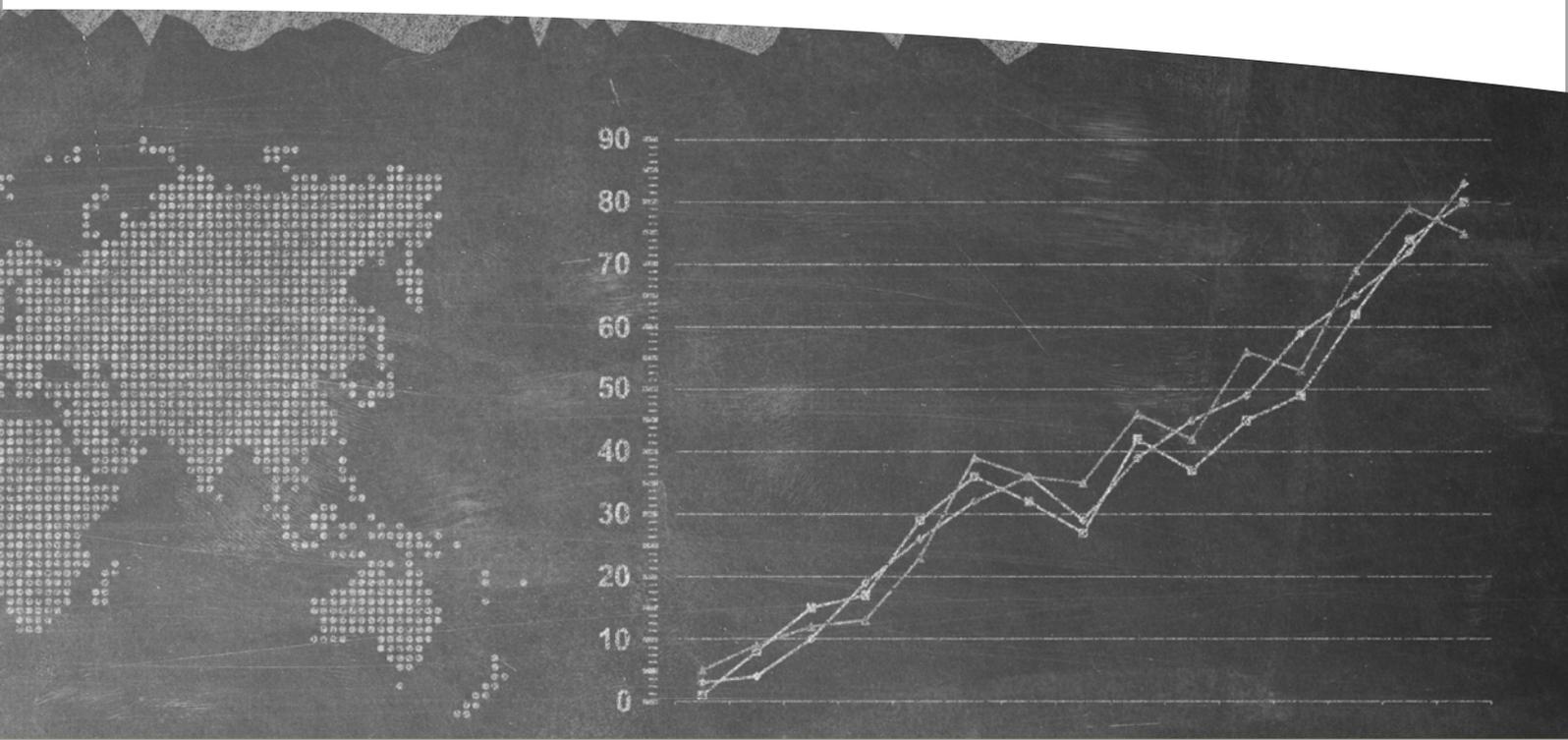


CANAL BANCASEGUROS

En lo que respecta al desarrollo del canal Bancaseguros, se logra la adjudicación de importantes carteras masivas como son vehículos, leasing y garantías, fraude, desempleo e hipotecarias de socios bancarios relevantes como Security, Estado y Bice. Asimismo, continuamos profundizando la relación con todos nuestros socios vigentes, donde se destaca, entre otros, el acuerdo logrado en julio, con el Banco Santander para implementación de una nueva oferta de seguros automotrices para mini flotas a través del producto Multiauto, y asimismo una novedosa y única plataforma de oferta de seguros generales orientados a pymes a través de Scotiabank lanzada en noviembre.

SOAP

Una exitosa campaña de SOAP para el periodo 2016-2017, nos permitió cubrir a la mayoría de los clientes de los distintos y principales bancos del país, con acuerdos exclusivos de oferta y dinámicas campañas de posicionamiento digital logrando superar una meta de 350.000 pólizas vendidas. Esta cifra marca un hito relevante sin precedentes para la Compañía en materia de venta online.



RESPONSABILIDAD SOCIAL Y DESARROLLO SOSTENIBLE

A) DIVERSIDAD EN EL DIRECTORIO

i) Número de Personas por Género

- Mujeres: 1
- Hombres: 4

ii) Número de Personas por Nacionalidad

- Chilena: 3
- España: 2

iii) Número de Personas por Rango de Edad

- < a 30 años: 0
- 30 a 40 años: 1
- 41 a 50 años: 0
- 51 a 60 años: 2
- 61 a 70 años: 2
- > a 70 años: 0

iv) Número de Personas por Antigüedad

- < a 3 años de antigüedad: 2
- Entre 3 y 6 años de antigüedad: 0
- > 6 años y < de 9 años de antigüedad: 1
- Entre 9 y 12 años de antigüedad: 0
- > a 12 años de antigüedad: 2

B) DIVERSIDAD EN LA GERENCIA GENERAL Y DEMÁS GERENCIAS QUE REPORTAN A ESTA GERENCIA O AL DIRECTORIO

i) Número de Personas por Género

- Mujeres: 1
- Hombres: 10

ii) Número de Personas por Nacionalidad

- Chilena: 8
- España: 2
- Ecuador: 1

iii) Número de Personas por Rango de Edad

- < a 30 años: 0
- 30 a 40 años: 0
- 41 a 50 años: 8
- 51 a 60 años: 3
- 61 a 70 años: 0
- > a 70 años: 0

iv) Número de Personas por Antigüedad

- < a 3 años de antigüedad: 4
- Entre 3 y 6 años de antigüedad: 1
- > 6 años y < de 9 años de antigüedad: 2
- Entre 9 y 12 años de antigüedad: 2
- > a 12 años de antigüedad: 2

C) DIVERSIDAD EN LA ORGANIZACIÓN

i) Número de Personas por Género

- Mujeres: 16
- Hombres: 29

ii) Número de Personas por Nacionalidad

- Chilena: 44
- Colombia: 1

iii) Número de Personas por Rango de Edad

- < a 30 años: 13
- 30 a 40 años: 18
- 41 a 50 años: 11
- 51 a 60 años: 3
- 61 a 70 años: 0
- > a 70 años: 0

iv) Número de Personas por Antigüedad

- < a 3 años de antigüedad: 19
- Entre 3 y 6 años de antigüedad: 22
- > 6 años y < de 9 años de antigüedad: 4
- Entre 9 y 12 años de antigüedad: 0
- > a 12 años de antigüedad: 0

D) BRECHA SALARIAL POR GÉNERO

Proporción que representa el sueldo bruto promedio, por tipo de cargo, responsabilidad y función desempeñada, de las ejecutivas y trabajadoras respecto de los ejecutivos y trabajadores.

- **Colaboradores: 17.28 %**



