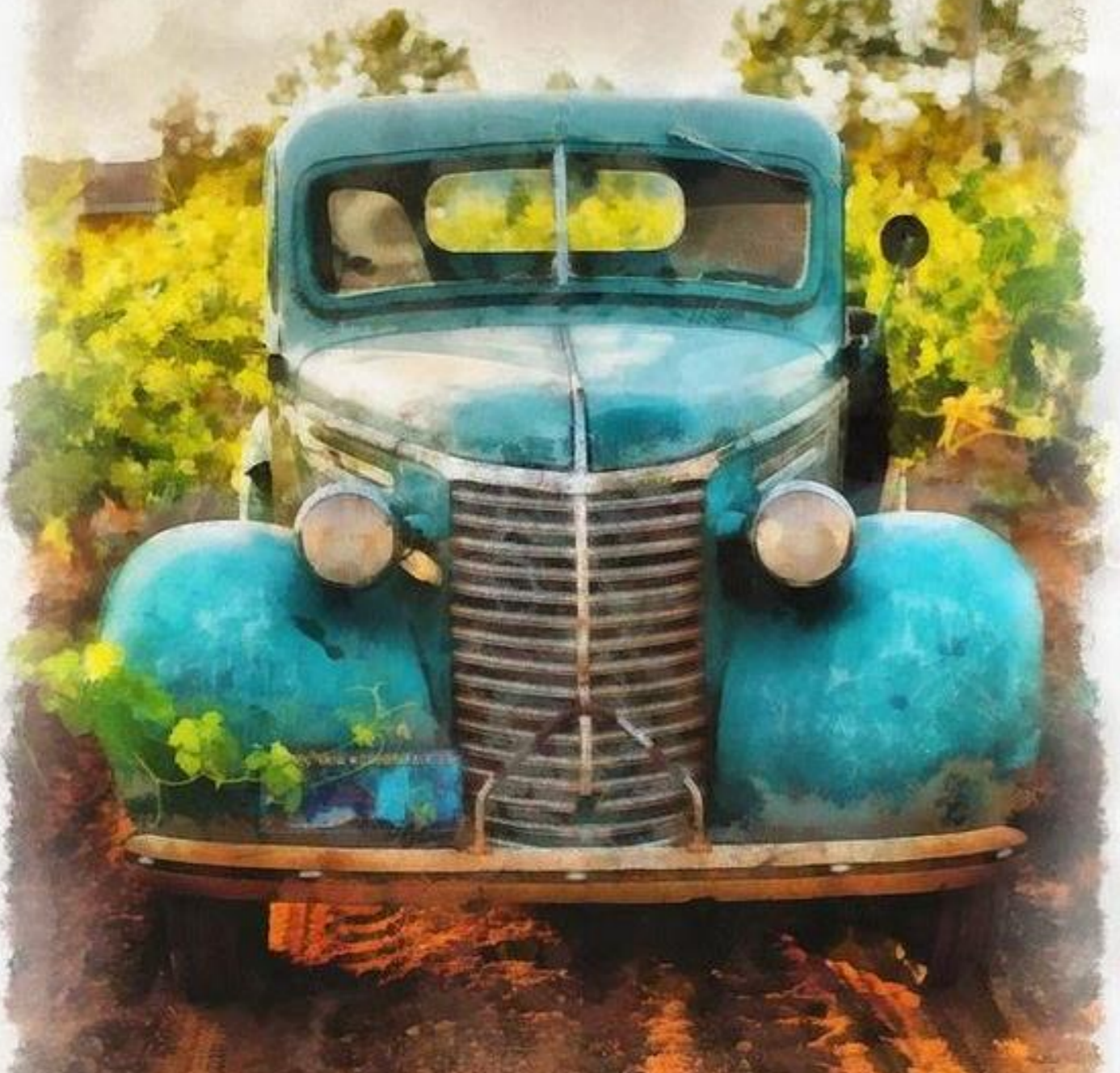




Quálitas
COMPAÑÍA DE SEGUROS.



Curriquálitas

Octubre 2021

Aseguramos autos, cuidamos personas.

Aspectos destacados Octubre 2021



Octubre 2021



A- Estable
Calificación de
Riesgo

\$ 21,5 Mill USD
Prima Neta



98,7% Índice
Combinado

Distribución Género



89 Empleados
6 oficinas



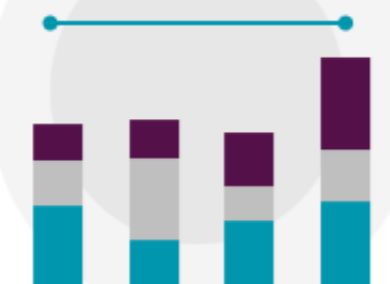
11.325
Sinistros
Atendidos

9,9% Participación
del Mercado

Agosto 2021



Utilidad antes
ISR
1,6 Millón USD



71.073 Vehículos
Asegurados

Crec 12,5% vs 2020



99,13% Índice
de Satisfacción
al cliente

Estructura corporativa

SUBSIDIARIAS GEOGRÁFICAS:

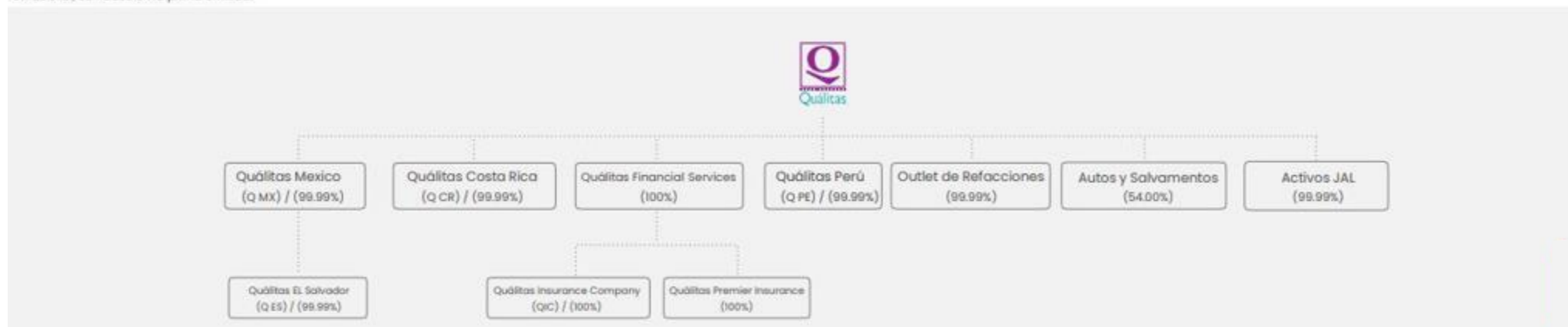
Buscamos expandir y replicar nuestro modelo de negocios, teniendo una mayor diversificación de ingresos y potencializar el crecimiento.



*Cifras 3T21, con base en la prima emitida.

INTEGRACIÓN VERTICAL:

Eficiencias operativas que nos permiten reducir nuestros costos, mejorar el servicio a los asegurados e incrementar la rentabilidad.



CENTRO OPERATIVO QUÁLITAS:

Modelo de negocios **basado en la excelencia en el servicio y el control de costos.**

Los sistemas tecnológicos que usamos en cabina nacional son **in house**.

Asignación automática de ajustadores mediante herramientas de geolocalización.

Tiempo promedio (nacional) de arribo del ajustador ~25 - 30 minutos.

El **94% de las veces** nuestros ajustadores llegan antes que la competencia al sitio del accidente.



EXCELENCIA DEL SERVICIO

CONTROL DE COSTOS

INNOVACIÓN

ESTRATEGIA COMERCIAL

Fundamentos del negocio



- Cercanos a través de la red de oficinas de servicio y agentes, con atención personalizada.
- Dinámicos por la estructura del equipo y la organización de los procesos.
- Ágiles y eficientes a través de la tecnología.
- Exigentes en cuanto a la calidad de nuestros proveedores.



- Eficientes en el uso de los recursos.
- Maximizamos rendimiento en inversiones.
- Exhaustivos en el monitoreo de los indicadores de operación y gasto.



- Diversos en cuanto a los canales de comercialización que ponemos a disposición del asegurado.
- Confiables al ir de la mano del agente.
- Intrépidos, llevando el seguro a nuevas plazas a través de las Oficinas en Desarrollo Quálitas (ODQ).



- Experimentados en el sector del seguro automotriz.
- Flexibles para adaptar nuestro modelo a los diferentes países en que operamos.
- Innovadores conforme a las necesidades de los asegurados.

Quálitas en cifras



365 días/24 horas
atención en cabina nacional
365 días / 24 horas



1,909,426 **75.360 QCR**
llamadas atendidas



Subsidiarias **6QCR**
Geográficas y verticales,
operación en 4 países: 8.0%
*Con base a prima emitida



30,48% **9,9% QCR**
participación en el mercado
Líderes desde 2007



4,182,347 **71.073 QCR**
unidades aseguradas



421,757 **11.325 QCR**
 siniestros atendidos



491
oficinas **6 Oficinas QCR**

- 207 Oficinas de servicios ✓ San José
- Oficinas en Desarrollo ✓ Liberia
- 284 Quálitas (ODQs) ✓ San Carlos
- ✓ Perez Zeledón
- ✓ Alajuela
- ✓ Cartago



+ 16,900
agentes
QCR 72
Corredurías 33



1,140 **70 QCR**
ajustadores



5,157 **89 QCR**
empleados

Distribución Geográfica

QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS
OFICINA SAN JOSÉ
 DESDE EL 2011 CERCA DE VOS

- San José, Edificio Torre La Sabana
- Tel: (506) 2210-2400

¡ASEGURAMOS AUTOS, CUIDAMOS PERSONAS!

QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS
OFICINA LIBERIA
 DESDE EL 2014 CERCA DE VOS

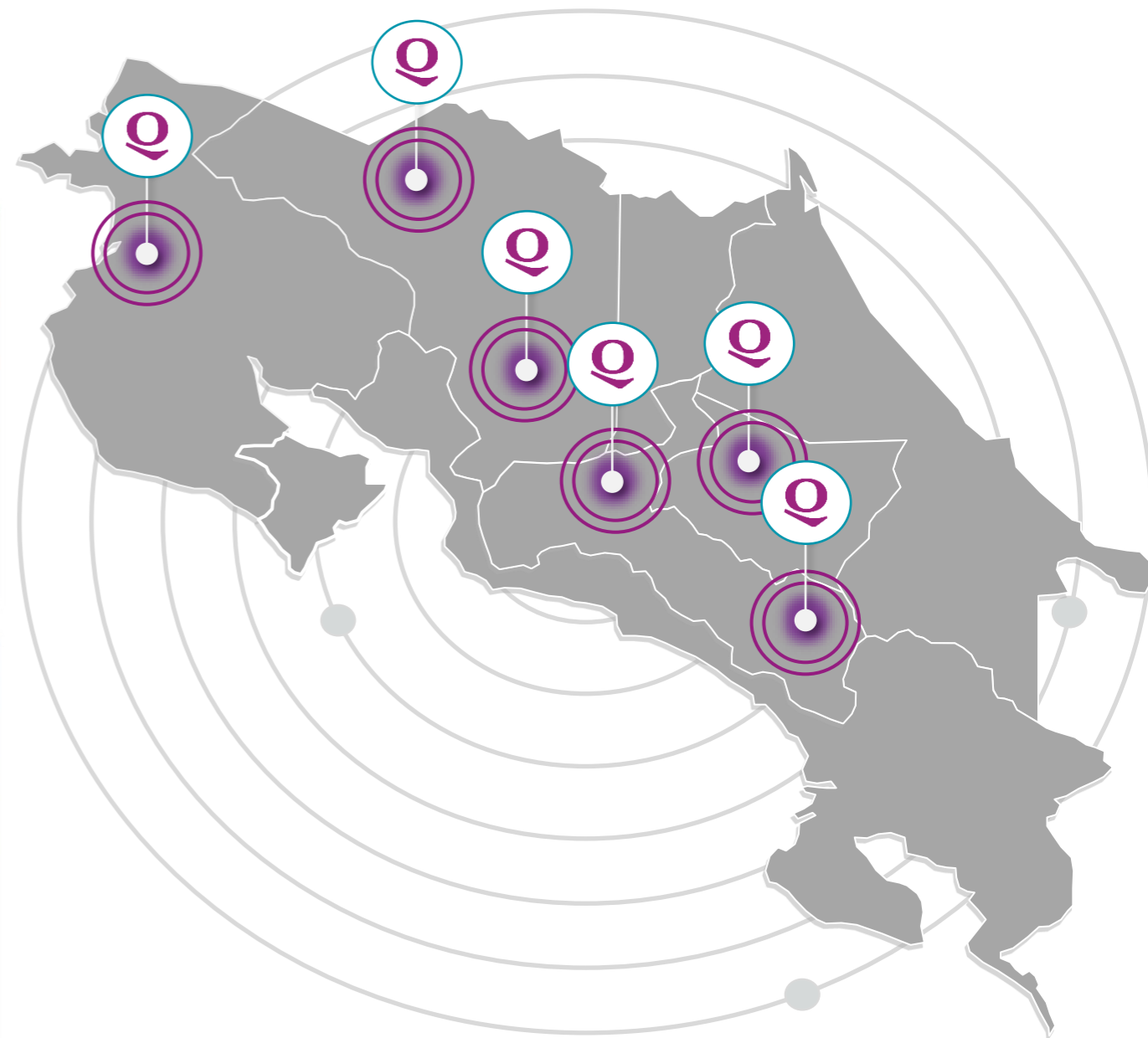
Plaza Santa Rosa #7, Liberia, Guanacaste
 Tel: 2665-5502

¡ASEGURAMOS AUTOS, CUIDAMOS PERSONAS!

QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS
OFICINA SAN CARLOS
 DESDE EL 2015 CERCA DE VOS

Calle 2, Barrio San Antonio, Provincia de Alajuela, Cd Quesada
 Tel: 2461-7000

¡ASEGURAMOS AUTOS, CUIDAMOS PERSONAS!



QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS
OFICINA PEREZ ZELEDÓN
 DESDE EL 2014 CERCA DE VOS

Costado Oeste de los tribunales de Justicia
 Tel: 2772-3680

¡ASEGURAMOS AUTOS, CUIDAMOS PERSONAS!

¡HOLA, ALAJUELA!

CELEBRAMOS LA APERTURA DE NUESTRAS NUEVAS OFICINAS

Donde puedes encontrar las mejores condiciones para asegurar tu vehículo.

MÁS CERCA DE VOS.

¡HOLA, CARTAGO!

CELEBRAMOS LA APERTURA DE NUESTRAS NUEVAS OFICINAS

Donde puedes encontrar las mejores condiciones para asegurar tu vehículo.

MÁS CERCA DE VOS.

Pérez Zeledón
2772-3680

San Carlos
2461-7000

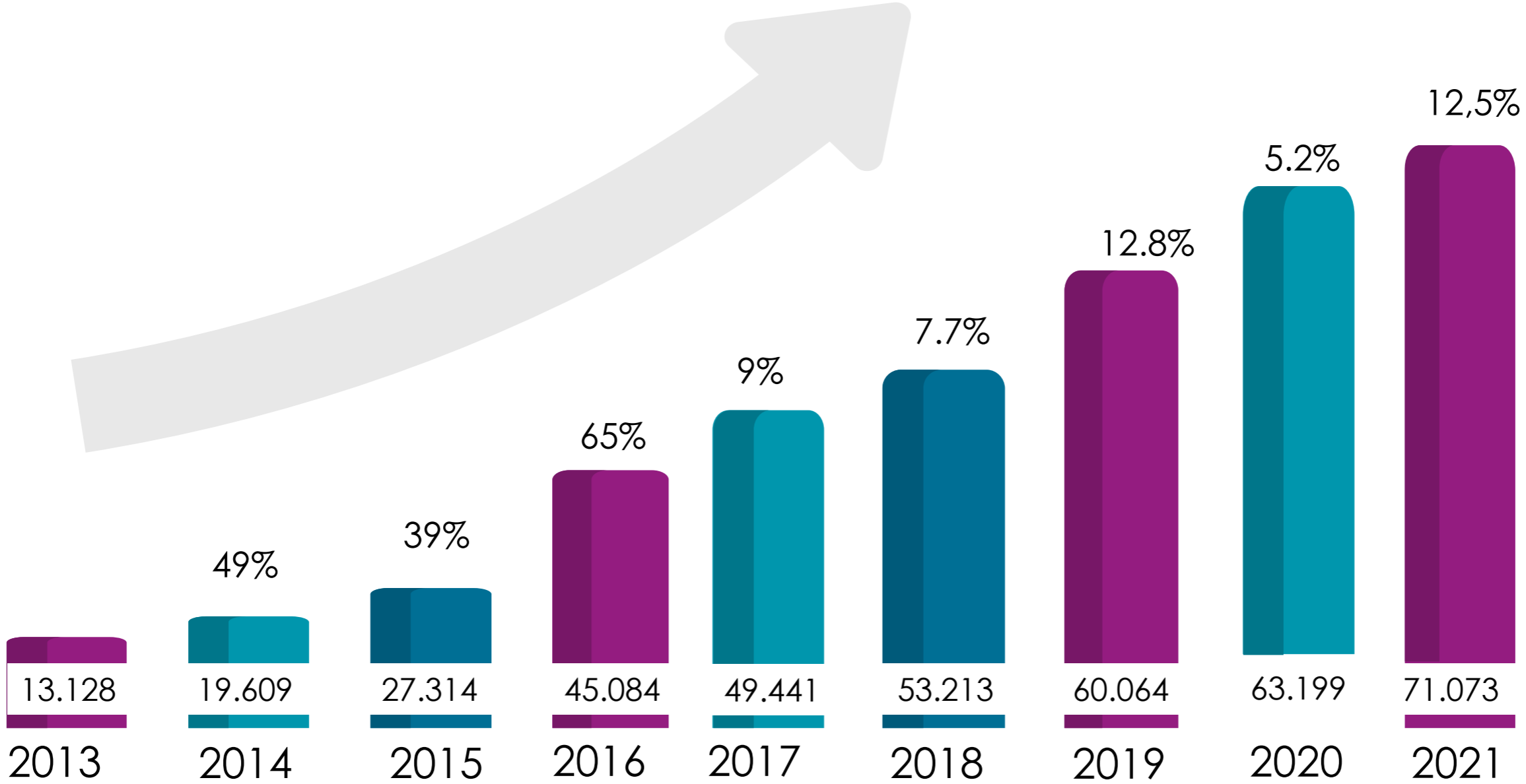
Liberia
2665-5502

Alajuela
4037-2300

San José
2210-2400

Cartago
4037-5700

Unidades Aseguradas / Octubre 2021



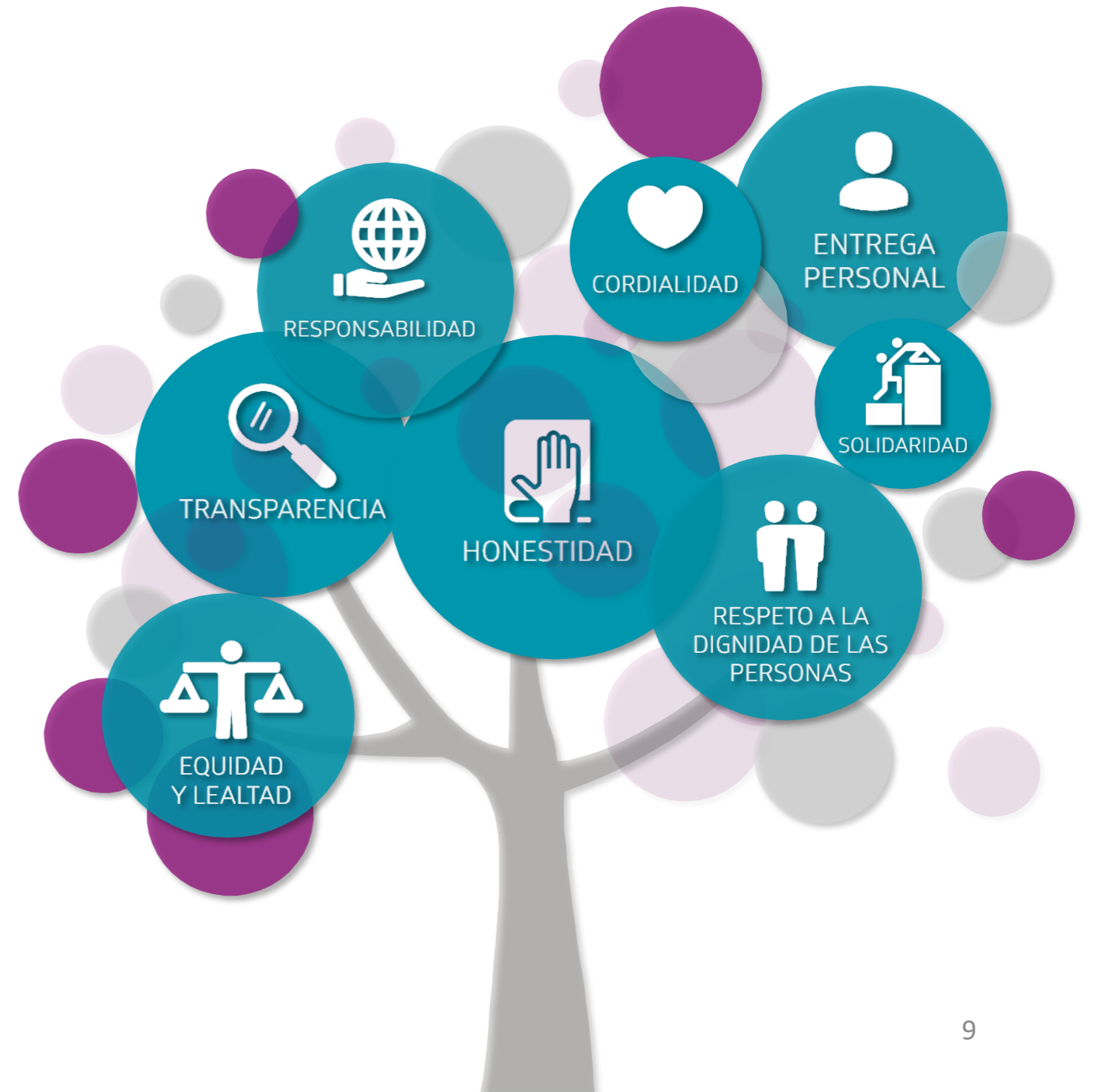
Valores que integran **nuestra cultura**

MISIÓN

Proteger el patrimonio de los propietarios de vehículos automotores asegurados en Quálitas, brindándoles seguridad y tranquilidad ante los daños que pudieran sufrir sus vehículos.

VISIÓN

Ser líderes en la calidad del servicio, superando las expectativas de nuestros clientes, estableciendo con ellos relaciones de largo plazo, así como con autoridades y proveedores de bienes y servicios, basados en la equidad, honestidad y mutua confianza.



Participación en el Mercado

Costa Rica: Primas^{1/} por ramo de seguros voluntarios y por aseguradora, acumulados a agosto 2015-2021 (millones de colones corrientes)

Montos en colones	ago-15	ago-16	ago-17	ago-18	ago-19	ago-20	ago-21
Automóviles	108 677,0	111 796,0	114 410,1	118 716,2	121 771,2	114 348,9	116 139,4
INS	98 305,1	96 078,0	93 675,5	93 802,3	98 708,3	92 124,8	89 920,0
MAPFRE Seguros Costa Rica	1 618,2	1 767,5	2 106,2	2 142,2	2 220,0	2 039,5	3 876,0
ASSA Compañía de Seguros	1 311,8	1 655,7	2 171,0	3 395,5	3 347,1	2 855,5	2 673,6
Aseguradora del Istmo (ADISA) ^{2/}	-	-	-	-	-	-	-
Davivienda Seguros (Costa Rica), S.A.	-	-	-	-	-	-	-
Quálitas Compañía de Seguros (Costa Rica)	4 685,5	8 002,3	9 852,8	10 043,7	9 659,8	9 879,5	11 525,0
Aseguradora Sagicor Costa Rica	-	-	-	-	-	-	-
Oceánica de Seguros S.A	1 841,2	2 876,7	5 527,9	7 264,6	4 438,3	3 554,0	4 510,5
Seguros Lafise Costa Rica	915,1	1 415,8	1 076,7	2 067,9	3 397,8	3 895,6	3 634,3

Costa Rica: Siniestros pagados brutos^{1/} según aseguradora y ramo de seguros voluntarios, acumulados a agosto 2015-2021 (millones de colones corrientes)

Ramos y aseguradoras	ago-15	ago-16	ago-17	ago-18	ago-19	ago-20	ago-21
Automóviles	62 271,7	64 491,8	60 986,0	52 841,1	57 182,6	48 813,9	44 950,7
INS	56 429,0	55 440,3	43 347,3	40 563,1	45 839,1	40 671,5	35 076,6
MAPFRE Seguros Costa Rica	1 016,3	674,1	854,4	733,1	729,7	521,7	736,8
ASSA Compañía de Seguros	836,5	760,7	817,1	903,4	1 166,1	830,0	807,0
Aseguradora del Istmo (ADISA) ^{2/}	-	-	-	-	-	-	-
Davivienda Seguros (Costa Rica), S.A.	-	-	-	-	-	-	-
Quálitas Compañía de Seguros (Costa Rica)	3 091,4	4 676,8	11 830,3	5 766,1	4 589,1	3 928,7	5 212,1
Aseguradora Sagicor Costa Rica	-	-	-	-	-	-	-
Oceánica de Seguros	627,6	1 644,5	2 691,4	4 306,2	3 627,6	1 536,8	1 658,4
Seguros Lafise Costa Rica	270,8	1 295,5	1 445,4	569,2	1 231,0	1 325,1	1 459,7

NUESTROS SISTEMAS



DISPOSITIVOS DE TELEMETRÍA Y GEOLOCALIZACIÓN;

Para prevenir accidentes y aumentar la recuperación de unidades robadas. Así como una atención puntual y efectiva



CALL CENTER VANGUARDISTA; SISTEMAS DESARROLLADOS IN HOUSE;

colaboración con *google maps* para asignar ajustadores según la cercanía y de manera instantánea.



INNOVACIÓN, para reducir costos operativos y mejorar la experiencia del usuario:

- » Ajuste exprés (**~19% de los siniestros atendidos 4T20**)
- » Q móvil
- » Código QR
- » Asistente virtual
- » Carril exprés



ESTADÍSTICA DE MEDICIÓN en nuestro *call center* para una correcta asignación de operadores y brindar un servicio de excelencia.

NUESTRO COMPROMISO



INCORPORACIÓN DE AUTOS HÍBRIDOS en nuestra flotilla de ajustadores. Actualmente, **representan el 21% de nuestra flotilla.**



INCORPORACIÓN DE PANELES SOLARES Y FOCOS LED en varias de nuestras oficinas en México.














REDUCCIÓN EN EL USO DE PAPEL Y RECICLAJE DE RESIDUOS Y PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA en varias de nuestras oficinas.

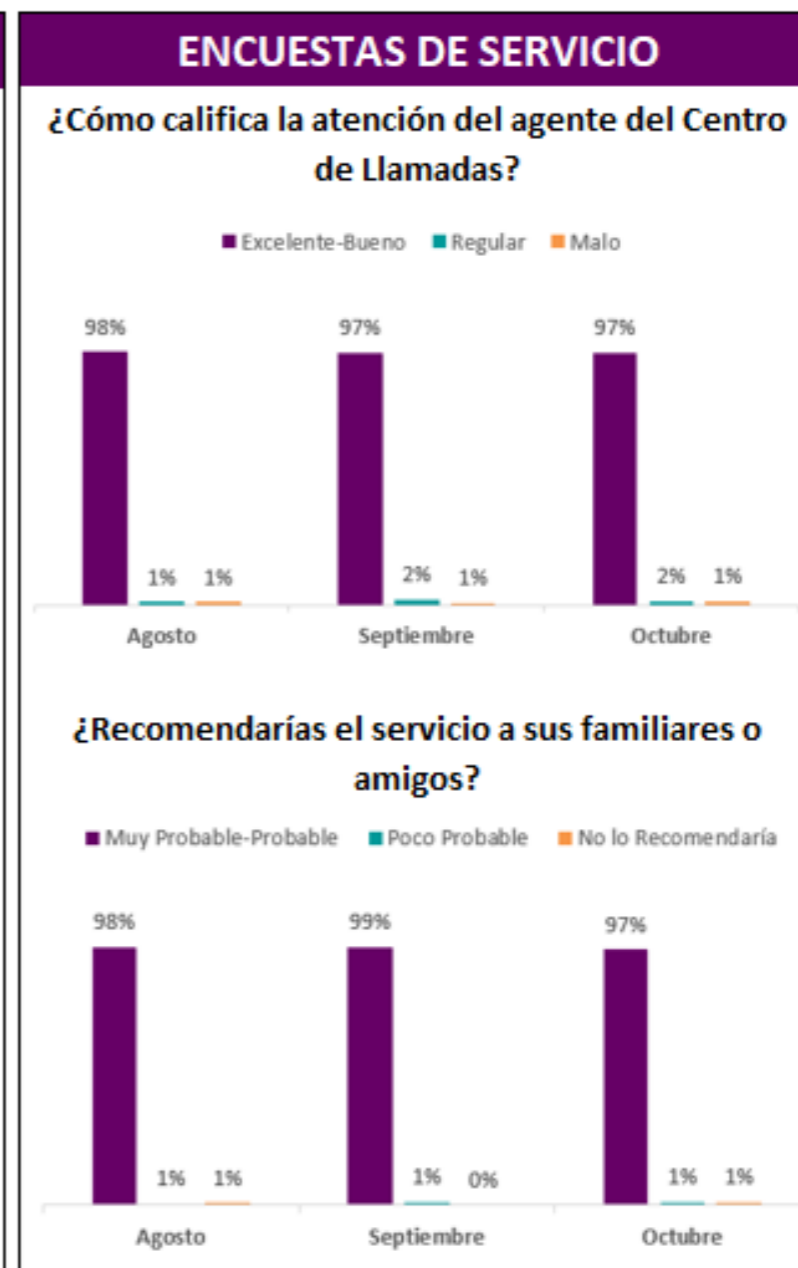


INCORPORACIÓN DE CRITERIOS ASG para fortalecer nuestro Gobierno Corporativo, reducir nuestro impacto ambiental y mejorar las condiciones de las comunidades en las que operamos.

Centro de Contacto Acumulado 2021

SERVICIO TELEFÓNICO		
	Mensual	Promedio 2021
Llamadas Entrantes 	8,096	7,536
% Llamadas Abandonadas 	3.0%	3.1%
Duración de las Llamadas Entrantes 	00:03:00	00:03:07
Nivel de Servicio 	86.1%	88%
× Tiempo Atención Inspección Accidente Tránsito		
	Coordinación Despacho	Arribo Proveedor
	00:00:44	00:23:43
Territorio Nacional		

EVENTOS BRINDADOS		
	Mensual	Promedio Diario
Cantidad de Asistencias	2,489	80
 Inspecciones	1,193	38.5
 Remolque	708	22.8
 Cambio de Llanta	207	6.7
 Paso de Corriente	195	6.3
 Envío de Gasolina	59	1.9
 Cerrajería	75	2.4
 Taxi por Avería	36	1.2
Reportes de Cristales	56	1.8



Innovación y Sostenibilidad



Gestión de Riesgos

Encontrack Mx
Telemática
Prevención y capacitación de Riesgos

Portales de Servicio Web

Agentes
Agencia
Auto Sustituto
Proveedores – Qualigarage
Reparación
Rápida - QualiExpress

Servicios

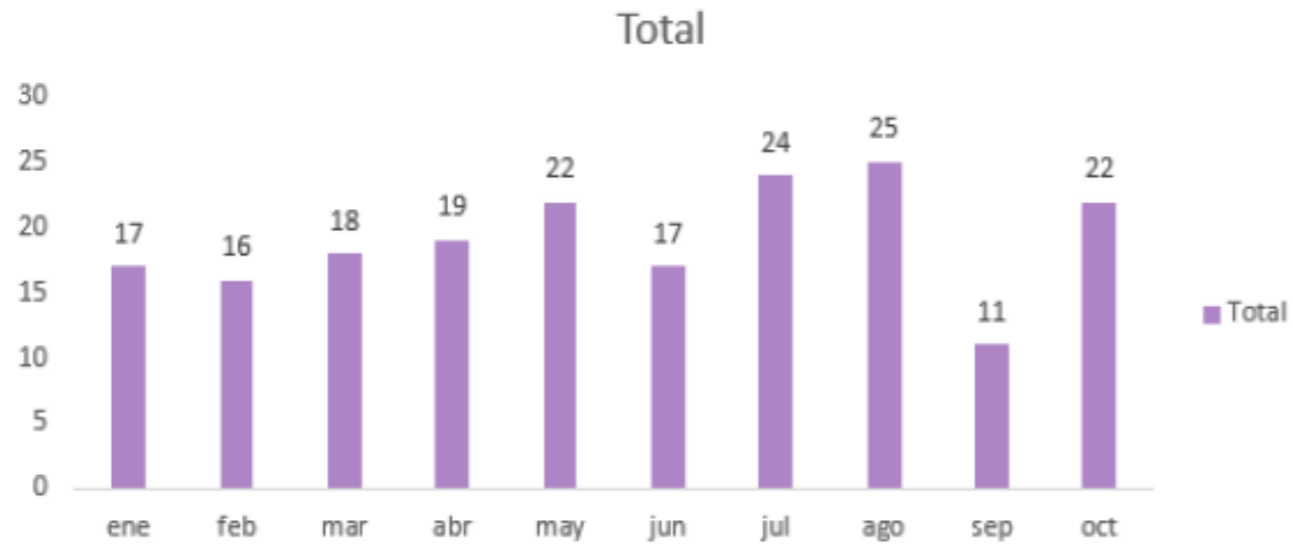
Q Móvil / Q Pyme App
MAS App – Tarjeta Leal

Pacto Amistoso

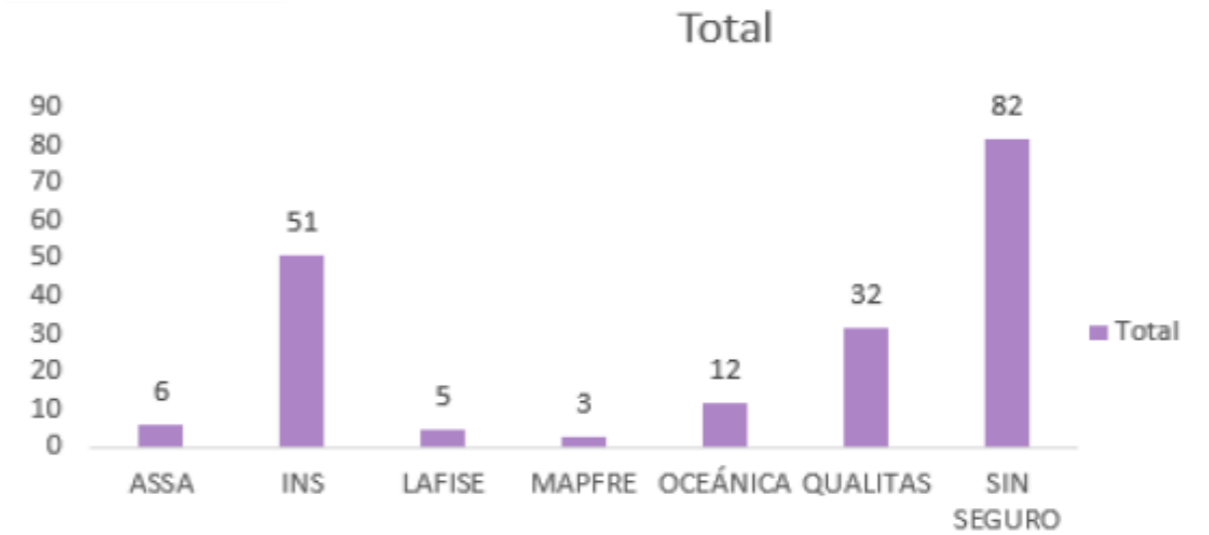
191

Promedio Aproximado de 0,63 reportes diarios.

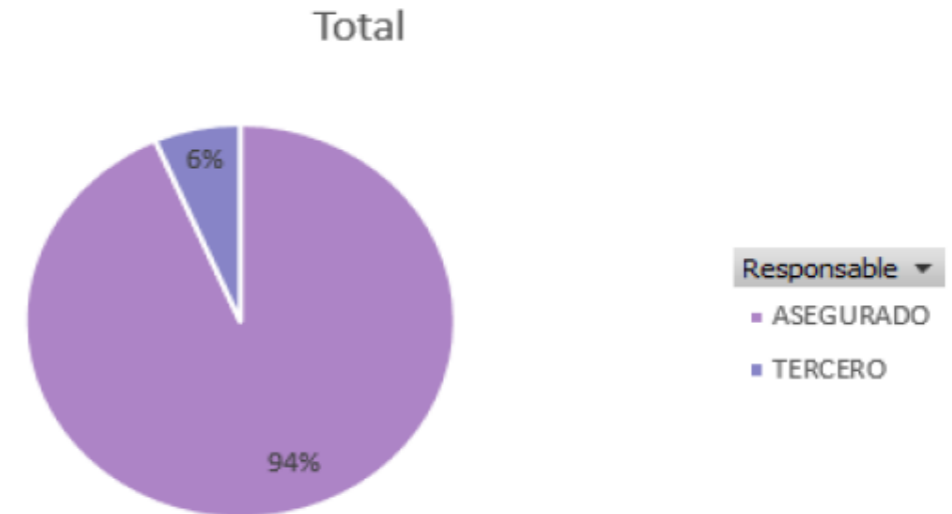
Cantidad de Reportes



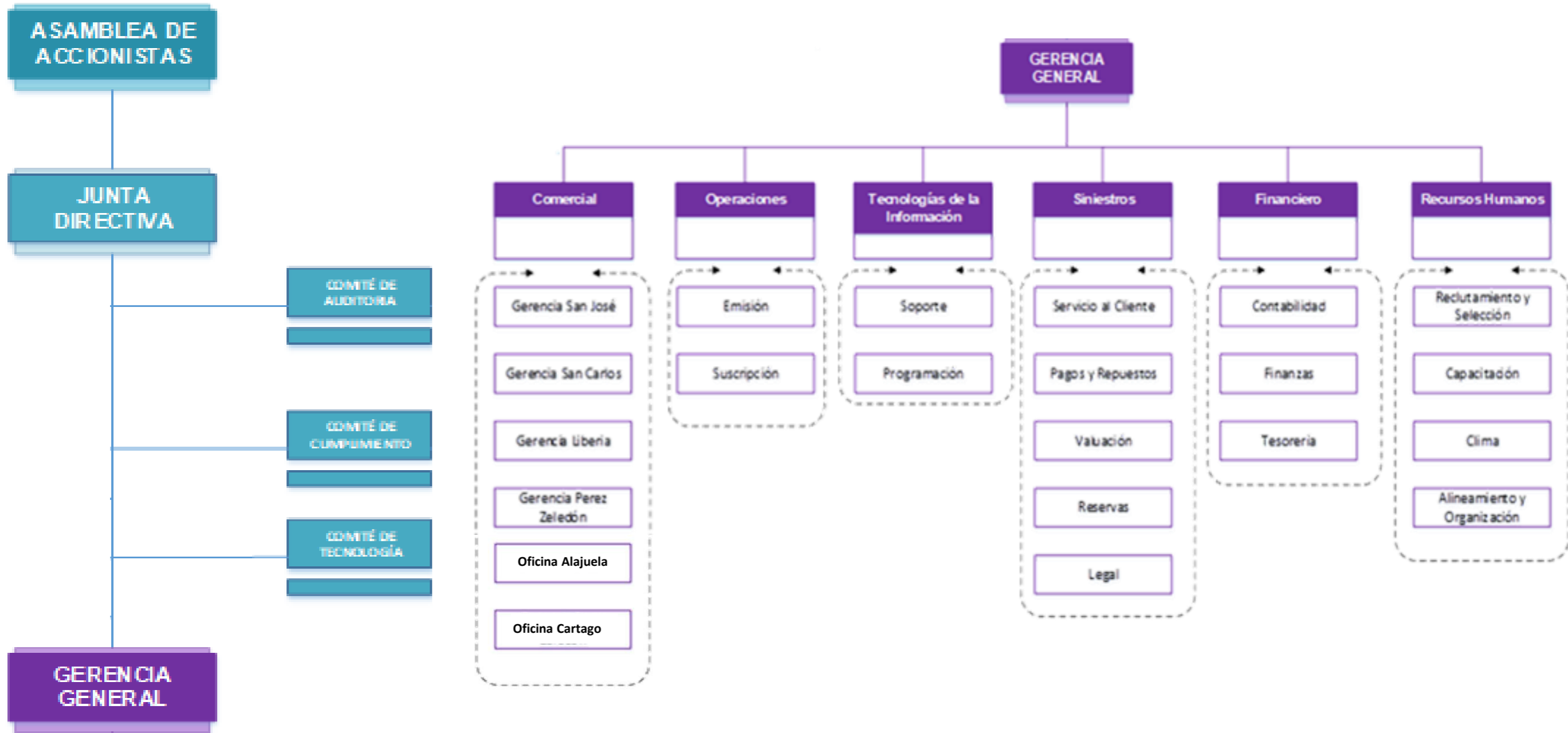
Información de Terceros



Responsable del Siniestro

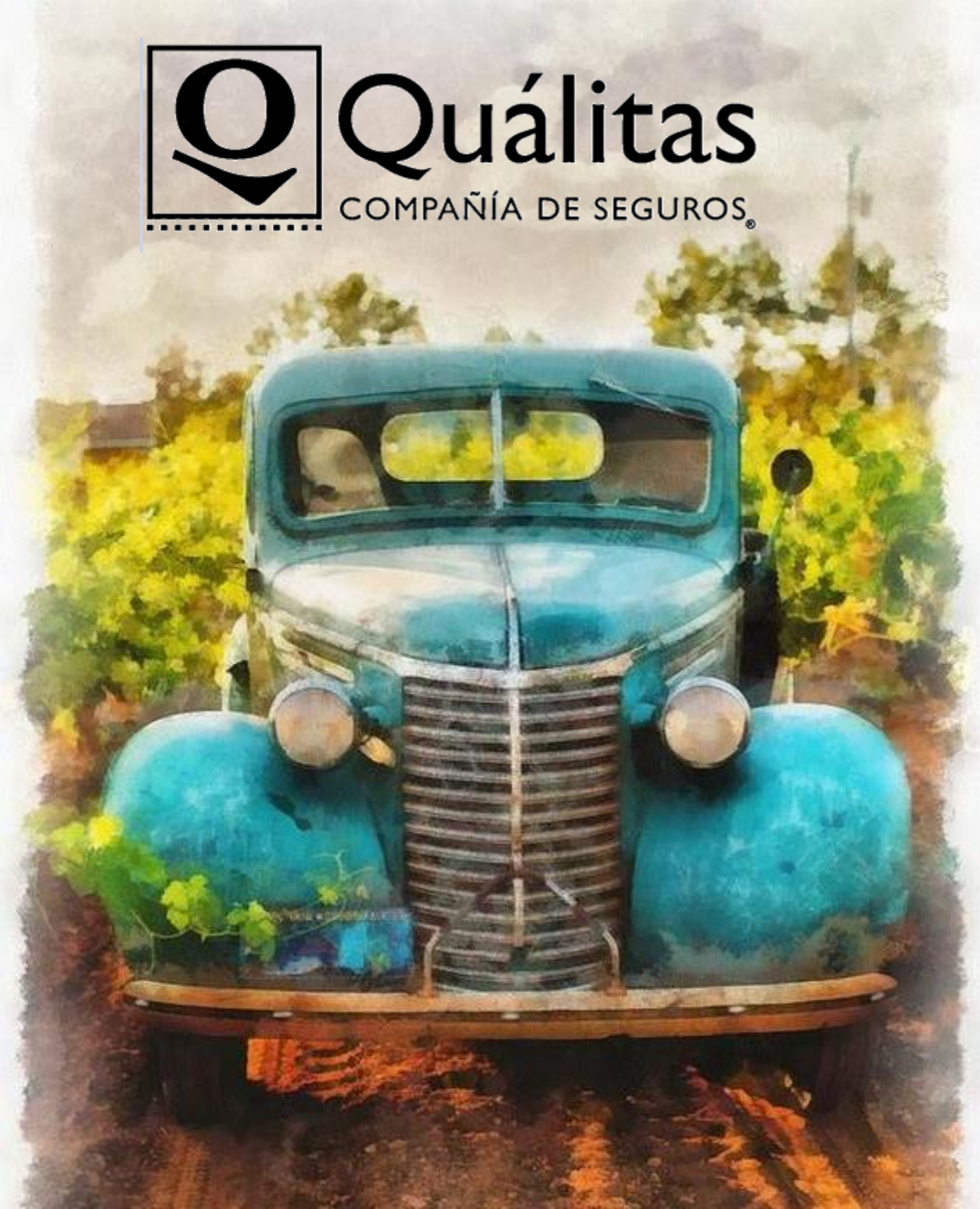


Marco de Gobierno Corporativo





Quálitas
COMPAÑÍA DE SEGUROS.



Curriquálitas

Octubre 2021

Aseguramos autos, cuidamos personas.