

SEGUROS EQUINOCCIAL

Mercado

El mercado de seguros en el Ecuador se inicia a partir del año 1937. Hasta el año de 1973, en el cual Seguros Equinoccial inició operaciones, el mercado ecuatoriano contaba con 17 aseguradoras. Las tendencias del mercado muestran que las economías crecientes requieren más servicios de seguros y más aún cuando las familias y las compañías son más vulnerables a los riesgos.

El incremento de compañías aseguradoras a lo largo de los años ha logrado generar tanto desafíos como oportunidades. Hoy operan 43 empresas aseguradoras en el país, lo que significa que los mercados son más competitivos y los consumidores están mejor informados y protegidos. Dentro de este escenario destaca la participación de Seguros Equinoccial, empresa que ha centralizado sus esfuerzos para alcanzar la excelencia en la calidad del servicio que brinda a sus clientes y corredores de seguros. La mejora y eficiencia en procesos como cotizaciones, inspecciones, emisiones de documentos, liquidación de reclamos, entre otros, son para Equinoccial su permanente objetivo con el fin de que las personas que confían en la empresa sientan que están amparados y protegidos. De esta manera y gracias al respaldo de las mejores reaseguradoras, ha logrado ser reconocida como la aseguradora más respetada del país.

Logros

Durante el año 2004, Seguros Equinoccial fue reconocida como una de las 100 empresas más respetadas del Ecuador y como una de las marcas de mayor valor para los ecuatorianos.

La firma auditora PricewaterhouseCoopers, en conjunto con el semanario *Lideres* y la Superintendencia de Compañías, tuvieron la iniciativa de realizar una encuesta a importantes ejecutivos del sector empresarial ecuatoriano, para

conocer cuáles son las 100 principales empresas del Ecuador en cuanto a imagen, posicionamiento, respeto y confianza. Seguros Equinoccial es una de ellas y la única aseguradora entre el grupo elegido. En el año 2005 logró posicionarse en el puesto 40 dentro del *ranking*. Para los años 2006 y 2007, Seguros Equinoccial fue reconocida como la empresa más respetada del Ecuador dentro del sector conformado por compañías de seguros, servicios médicos, hospitalarios y de salud. Estos reconocimientos llenaron de orgullo a todos quienes forman parte de Seguros Equinoccial.

Además, fue reconocida dentro de las quince empresas con mejor calidad de personal y ejecutivos por la revista *Lideres* junto a la firma auditora PricewaterhouseCoopers y la Superintendencia de Compañías.

Aun cuando los organismos de control no exigen a las aseguradoras una calificación de riesgo, Seguros Equinoccial decidió calificarse debido a su responsabilidad con sus clientes y con el mercado; así, en el año 2006, Bank Watch Ratings S.A., asociada a Fitch Ratings, compañía líder en calificación de riesgo financiero a nivel mundial, calificó a Seguros Equinoccial, sobre la base del resultado de sus balances cortados al 31 de diciembre de 2006, con la calificación AA-(ecu), destacando como fortalezas: resultado técnico adecuado soportado por bajos niveles de gastos y

sinistralidad controlada, programa de reaseguro conservador, adecuada posición de mercado y calidad de su cartera de inversiones.

Estos resultados comprometen a Equinoccial a seguir mejorando sus estándares y continuar como la primera opción de seguros corporativos del Ecuador.

Historia

A inicios del año 1970, comenzó en Quito una tendencia hacia el desarrollo de nuevas actividades hasta entonces poco conocidas en la capital. Así se constituye la compañía de Seguros Generales Equinoccial S.A., con 1'500.000 sucres de capital, 9 empleados y 10 millones de sucres en ventas en 1973.

En el transcurso de los años, la compañía amplió sus operaciones hacia los segmentos de personas. Por otro lado, se consideró importante y trascendental trabajar en nuevos campos de seguros, sin descuidar por supuesto los ramos tradicionales. Equinoccial es la pionera en los ramos de Fianzas, Todo Riesgo Petrolero, Riesgos Especiales y otros.

Equinoccial ha ocupado un importante sitio dentro del mercado de seguros ecuatoriano por los montos de su producción, por su solidez patrimonial y el importante volumen de activos de la empresa.

Seguros Equinoccial cuenta con colaboradores que se han caracterizado por su mística de servicio y por un alto sentido de profesionalismo, además de la presencia en importantes ciudades como Quito, Guayaquil, Cuenca, Manta, Ambato, Ibarra, Riobamba y Loja.

A partir de 1997, Seguros Equinoccial inició una nueva era en la que se aplicaron muchos y variados conceptos de planificación estratégica, creación de valor y mejor servicio. La firma pasó por tres etapas de crecimiento. La primera fue especializar su servicio; centró su trabajo en el sector privado ecuatoriano, lo que produjo una reducción de ventas de \$20 a \$9 millones. En la segunda fase de crecimiento, que duró cinco años, buscó la consolidación de las dos áreas privadas, local e internacional. En la actualidad representa a 11 firmas internacionales. La tercera fase de crecimiento es el negocio



individual, en el cual el objetivo es liderar el mercado.

Producto

Seguros Equinoccial es una empresa comprometida con sus clientes. Su misión es escuchar las necesidades de seguros del mercado para entregar un servicio de calidad. El departamento de mercadeo es el encargado de identificar esas necesidades y desarrollar soluciones innovadoras y generadoras de valor para sus clientes. Seguros Equinoccial cuenta con las siguientes líneas de negocio sobre las que desarrolla su actividad: Incendio, Responsabilidad Civil, Ramos Técnicos, Vehículos y Transporte, que están enfocados en la cobertura patrimonial, mientras que otros (robo, accidentes personales, fidelidad y vida) están enfocados en coberturas personales. Además, tenemos la línea de Fianzas, enfocada en garantías y respaldo para la firma de contratos de todo tipo.

Desarrollos recientes

Para conocer mejor las necesidades de los clientes se implementó un sistema de escucha activa denominado Voice of Customer, sistema



que permitió mejorar los procesos y apoyar el desarrollo de sistemas como el CRM.

Para el año 2006, Seguros Equinoccial empezó a desarrollar un programa de CRM que le permitiera mejorar sus estándares de servicio para con sus clientes. Así, en el año 2007, se comenzó a realizar la implementación de esta importante herramienta.

Como una de sus estrategias, Seguros Equinoccial cuenta con una fuerza de ventas para lograr captar mayor mercado. Cada vendedor posee un cotizador de vehículos móvil conectado en línea.

En abril del 2007, Seguros Equinoccial lan-

za al mercado el nuevo seguro de transporte de fruta fresca y productos perecibles, destinado a asegurar a los exportadores de frutas, legumbres, hortalizas y otros productos contra posibles pérdidas o daños en sus productos.

El mismo año se comienza a trabajar en un seguro para PYMES (pequeñas y medianas empresas) que consiste en asegurar los inventarios y la infraestructura, entre otros, para todo tipo de negocios.

Promoción

Para Seguros Equinoccial es importante llegar a sus clientes. Por esta razón utiliza promoción y medios de comunicación específicos, principalmente para dar a conocer los premios y calificaciones recibidas a lo largo de su trayectoria.

A partir del año 2007 se reestructura el departamento de mercadeo y se comienza a trabajar en proyectos enfocados en la fidelización del cliente. El poder mantener a los clientes Equinoccial satisfechos con su seguro es una actividad que día a día se transforma en un reto. Así, se emprende la búsqueda de mayores y mejores beneficios para aquellos clientes que forman parte de la familia Equinoccial, a través de alianzas estratégicas con empresas reconocidas en el Ecuador.

Para el mes de mayo de 2007 se lanzó al mercado la campaña «Referir es compartir», enfocada en fidelizar a los clientes que cuentan con una póliza de seguros vehiculares (Auto Bienseguro). La mecánica de esta campaña permite premiar a los clientes que gracias a la confianza depositada en su aseguradora invitan a un amigo a disfrutar de los beneficios y ventajas que Seguros Equinoccial brinda.

El contacto con los clientes para Seguros Equinoccial es un tema de suma importancia, por esta razón, en mayo de 2007, inició el envío a todos sus clientes de una serie de consejos prácticos para disfrutar mejor de las actividades relacionadas con su vehículo.

Valores de marca

Para Seguros Equinoccial, las necesidades de los clientes representan el motor de su trabajo; con base en esto, ha definido cinco valores como guías de su labor:

- Valores humanos: tratar a los demás en forma ética y honorable.
- Amor: alcanzar satisfacción, gusto y felicidad por el trabajo.
- Respeto: aplicar los principios y valores manteniendo el equilibrio personal y profesional en todos los actos y decisiones.
- Ética: ganar negocios sobre la base de las ventajas profesionales de la empresa antes que por beneficios económicos personales e institucionales.
- Convivencia: fomentar el mejor ambiente laboral y buscar la integración entre todos los colaboradores de la empresa, tanto a nivel interno como externo.



Cosas que usted no sabía sobre Seguros Equinoccial

- Seguros Equinoccial es la única empresa aseguradora con calificación AA-(ecu) otorgada por Bank Watch Ratings.
- Seguros Equinoccial cuenta con socios de cooperación como Zurich Insurance Company (Suiza), IF P&C Insurance Ltda. (Finlandia), Liberty Mutual Insurance Company (EEUU). Además, Seguros Equinoccial es representante oficial para Ecuador de Allianz Aktiengesellschaft (Alemania).
- Seguros Equinoccial ha sido la pionera en la creación de compañías especializadas en seguro de personas, creando en 1994 Salud S.A., en alianza estratégica con el Hospital Metropolitano, su equipo médico y con el aporte del más importante grupo chileno de Medicina Prepagada.
- Seguros Equinoccial forma parte del grupo empresarial más importante del Ecuador, bajo el nombre de Grupo Futuro, que está conformado además por Tecniseguros Cia. Ltda., Salud S.A., Equivida S.A. y Metropolitano Touring.
- Entre las importantes aportaciones que ha hecho esta compañía está haber incursionado en el Ramo de Fianzas a partir de octubre de 1973, rompiendo el paradigma de que este producto sea exclusivo del sector bancario.