

# INFORME DE GESTIÓN

Ejercicio 2023



# INFORME DE GESTIÓN

## DEL EJERCICIO 2023

2023 ha sido un ejercicio complicado en lo económico y en lo político, en el primer aspecto, porque han continuado gran parte de los problemas del año anterior, y en el segundo, por la fragmentación del voto que ha derivado en un gobierno inestable, y de sobra es conocido que la inestabilidad política perjudica a la economía y a la inversión.

En esta situación de elevada incertidumbre, nuestro país ha registrado un crecimiento del PIB del 2,5%, que implica que continuemos con la senda de desaceleración (6,4% en 2021, 5,8% en 2022), incremento logrado gracias sobre todo al consumo interior de los hogares más que a la demanda externa, la inversión pública y al impulso del turismo, pero es un dato que no esconde otros desequilibrios inquietantes: una inflación todavía en cifras muy elevadas, un mercado laboral que sigue arrojando los niveles de paro más altos de la Unión Europea y un endeudamiento público en unos niveles jamás vistos.

## EL SECTOR SEGUROS

### *Un Sector ejemplar en nuestro país*

Si este año nos tuviéramos que quedar con un titular que defina la evolución del sector asegurador, sería: "Crecimiento con menor rentabilidad".

El seguro en España creció un 18% de facturación respecto al ejercicio pasado, y cabe destacar que en el conjunto del negocio de los ramos distintos a los de Vida se ha obtenido un crecimiento del 6,8% respecto a las primas del negocio directo. En Vida, sin embargo, el resultado final ha sido desigual, pues si bien las modalidades de Ahorro han experimentado un espectacular crecimiento del 46%, Vida Riesgo ha sufrido una ligera disminución de primas del -2,66%.

Pero ya destacábamos el año pasado que el crecimiento, si no viene acompañado de equilibrio y rentabilidad, puede llegar a suponer un grave problema. En este sentido el resumen es claro, el alza que han experimentado las primas de seguros, tanto en nueva producción como en las renovaciones de cartera, no han sido suficientes para compensar el incremento de los gastos de las Aseguradoras. Y esto es especialmente evidente en ramos tan importantes como Autos y Hogar, donde no paran de publicarse noticias tanto en prensa de ámbito nacional como

sectorial, relacionadas con el deterioro de las cuentas técnicas del seguro español.

Aun así, la solvencia sigue siendo un pilar básico de nuestro sector, otro año más y bajo los últimos datos conocidos publicados por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones sobre el total de las Compañías de nuestro país, al cierre del tercer trimestre del año pasado la cobertura del Capital de Solvencia Obligatorio con Fondos Propios fue del 237,6%, un magnífico dato que demuestra que incluso en situaciones económicas desfavorables, las Entidades Aseguradoras nacionales apuestan por el rigor y la solvencia.

Continuando con la tendencia de los últimos años, no son pocas las novedades legislativas que han visto la luz durante 2023, pero de todas ellas destacamos que el 13 de diciembre de 2023, bajo la Presidencia española del Consejo de la Unión Europea, se logró un acuerdo político en la Directiva de revisión de Solvencia II, que traerá numerosas modificaciones, algunas de las cuales podrían tener un impacto considerable en el resultado final de las Compañías, con reducciones de capital y mejoras de la volatilidad.

## FACTURACIÓN DE PATRIA HISPANA EN 2023

### Crecimiento sostenible y equilibrado

Nuestra acertada estrategia de crecimiento equilibrado y rigor técnico ha sido la base de los buenos resultados del 2023 que podemos presentar en este informe.

Patria Hispana ha cerrado el pasado ejercicio con una facturación de 65,8 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 1%. Pero si descontamos el peso de las primas únicas de Vida, nuestro negocio ha aumentado un 10%. En cuanto al volumen de pólizas de nuestra cartera, el incremento ha superado el 6%.

En los ramos de no Vida hemos crecido en primas en prácticamente todas las modalidades, como por ejemplo más de un 16% en Responsabilidad Civil, y con cifras tan destacadas como un 10% en Hogar y 4% en Comercio pero también en los Multirriesgos en su conjunto (6%). Por otro lado, queremos remarcar el gran comportamiento del ramo de Autos, donde hemos alcanzado cifras muy positivas, tanto en primas (13%) como en pólizas (7%).

En lo que se refiere a nuestra cartera de pólizas, podemos hacer un análisis parecido al anterior, aunque en este caso con un crecimiento destacado en Vida (por la modalidad de Vida-Riesgo), con un aumento superior al 8%.

### Variación Facturación 2023



El crecimiento en cifras de cartera se debe gracias a la fidelidad de nuestros clientes, sumada a la constante incorporación de nuevos asegurados, fruto de la gran labor de captación de nuevo negocio que realizan nuestros mediadores, destacando que ha aumentado la contratación de nuevas pólizas en un 16% en seguros Personales, un 8% en Automóviles y un 7% en el resto de los ramos distintos al de Vida.

En un momento de incremento generalizado de precios en el sector para sanear resultados, podemos concluir satisfechos que la facturación alcanzada al finalizar el año refuerza los criterios de suscripción de nuestra Entidad.

## NUESTROS VALORES

*No renunciamos a nuestros Pilares:  
Seriedad, Solvencia, Personas y Servicio*

### El cliente como prioridad

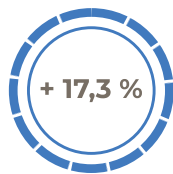
No podemos entender la transformación digital, que es evidente que está cambiando la sociedad, sin un modelo híbrido entre la digitalización y el papel de asesoramiento que ofrecen nuestros Agentes Exclusivos. Las nuevas tecnologías son idóneas para interactuar con los usuarios con la intención de cubrir sus necesidades particulares y, además, ayudan a mejorar y transformar operaciones de la empresa, así como las funciones y los procesos, pero todos estos avances no se conectarían adecuadamente con los asegurados sin la colaboración de la mediación profesional. Nuestros clientes son cada vez más digitales y valoran la cercanía y profesionalidad de nuestra red de mediación.

Un año más conseguimos aumentar el ratio de fidelización hasta 1,53 pólizas por cliente. Además, durante el 2023 hemos atendido más de 25.000 siniestros y gestionado más de 141.000 pólizas. Y este volumen tan importante de transacciones con nuestros asegurados solo ha implicado la tramitación de 87 quejas y reclamaciones, todas ellas

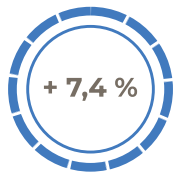
### Evolución de la nueva producción 2023



Resp. Civil



Automóviles



Hogar



Total no Vida

atendidas a través de nuestro Servicio de Atención y Defensa del Cliente.

## Actuaciones Patria Hispana 2023

Dimensión Social de Patria Hispana

**21.252** Asistencias en carretera

**25.617** Siniestros atendidos

**42 mill. €** Abonados por siniestros

## Honestidad, Responsabilidad y Solvencia

Patria Hispana contribuye con sus valores a transitar hacia una economía más justa y sostenible, somos un socio nacional estable para nuestros grupos de interés, tanto por la aportación y el impacto económico que generamos en España como por el mantenimiento de la mayoría de nuestras inversiones en territorio nacional.

Solo en lo que se refiere a activos financieros de empresas españolas, Patria Hispana ha realizado un desembolso el año pasado superior a los 14 millones de euros, lo que implica que las inversiones en este tipo de activos españoles supongan una cifra cercana a los 104 millones de euros. Además, nuestra contribución a

la economía nacional se completa con el pago a clientes y proveedores por siniestros, así como tributos, tasas y retribuciones salariales.

## Nuestra contribución a la sociedad 2023

Millones €

**50,8** Prestaciones

**6,5** Retribuciones

**10,1** Contribución tributaria

**14,4** Inversiones

El sector asegurador español vivió el año pasado un periodo de ajustes tarifarios para equilibrar los resultados técnicos de las cuentas de los distintos ramos, especialmente Automóviles y Multirriesgos, debido al incremento de los costes derivados de la situación inflacionista. Aun así, y como viene siendo habitual, el seguro español hace bien los deberes y no deja de lado la solvencia, que es la garantía que más confianza genera en los asegurados, alcanzando en su conjunto un gran ratio de fortaleza medida por sus recursos propios para cubrir las necesidades de solvencia (un 237,6%).

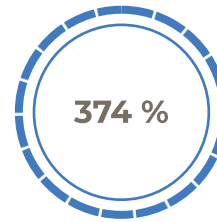
En 2023, nuestra Compañía ha vuelto a situarse en los puestos más altos de solvencia aun en las condiciones tan exigentes que requiere su cálculo,

y hemos cerrado el cuarto trimestre del año pasado con un ratio del 374,0%, muy superior a la media del sector asegurador español que hemos comentado anteriormente.

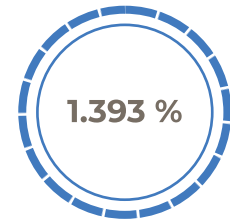
### Nuestra solvencia 2023



Fondos propios de  
Patria Hispana



Ratio de cobertura con  
nuestros Fondos  
Propios del Capital  
Solvencia Obligatorio



Ratio de cobertura con  
nuestros Fondos  
Propios del Capital  
Mínimo Obligatorio

## NUESTRO COMPROMISO

*Más eficientes y cercanos para nuestros clientes*

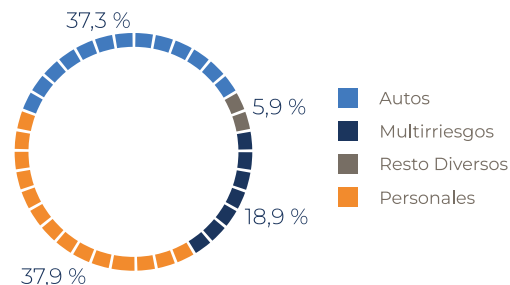
Nuestra estrategia está basada en la estabilidad de la rentabilidad a lo largo del tiempo, con una adecuada compensación de la cartera y diversificación de los riesgos y de las inversiones y el modelo de proximidad que ofrece el canal agencial, que es el mejor transmisor de nuestros valores.

## Negocio equilibrado

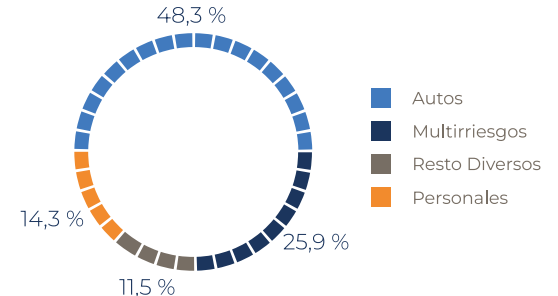
En el año 2023, hemos continuado con un equilibrio adecuado entre los principales ramos y modalidades que comercializamos:

### Composición Cartera 2023

Distribución de la Cartera Primas 2023



Distribución de la Cartera Pólizas 2023



## Asesoramiento profesional y cercanía

A las personas se les plantean muchas dudas cuando les surge la necesidad de contratar un seguro, algo que es lógico debido a la dificultad que a veces tiene entender las soluciones que las aseguradoras ponemos a su disposición para cubrir riesgos que pueden ser muy complejos. Para resolver sus dudas y canalizar la contratación, desde Patria Hispana siempre hemos entendido que no hay nadie mejor que el mediador de seguros profesional, por su cualificación, cercanía y conocimiento de las particulares características de cada cliente. Por eso lo consideramos el componente crítico en nuestra cadena de valor, entendida como el servicio que ofrecemos a nuestros asegurados, y, además, la red más afecta, los Agentes Exclusivos, ayudan a cumplir con la función crucial de la protección de nuestros asegurados.

Durante 2023 la mediación más afecta a nuestra Entidad, los Agentes Exclusivos, han intermediado el 69,4% de nuestra cartera de pólizas.

## Consolidación Financiera

Hemos obtenido un beneficio de 5,1 millones de euros antes de impuestos, que supone un incremento superior al 7% respecto al ejercicio anterior, gracias al buen comportamiento de la cuenta técnica de todos los ramos y a nuestro control del gasto, además de por la contenida siniestralidad fruto del rigor técnico que aplica nuestra Entidad.

### Nuestro Resultado en 2023

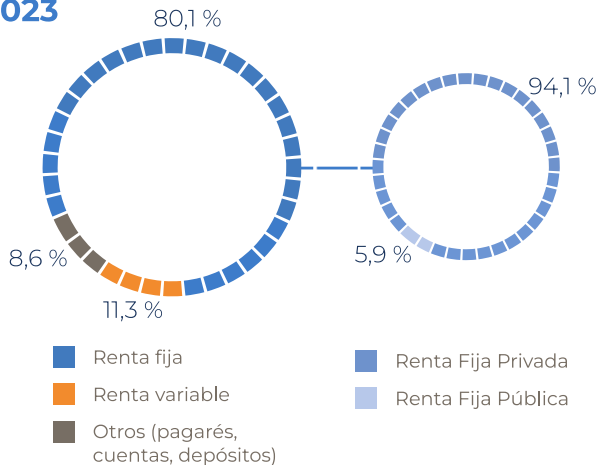





La incertidumbre respecto a la evolución de los tipos de interés en el medio plazo quizá sea lo que más sigue preocupando a los inversores, junto con la inseguridad geopolítica a nivel internacional y la inestabilidad política en nuestro país; las predicciones en este sentido apuntan a una leve estabilización en el alza de los tipos.

En este entorno, nuestra Entidad ha obtenido un rendimiento financiero del 11,7% sobre primas que es prácticamente el doble del obtenido el año anterior, representando una rentabilidad de nuestras inversiones del 4,7%, cifra que indica nuestro buen posicionamiento financiero.

### Nuestra cartera de inversiones financieras 2023



  
Criterios conservadores y de seguridad

  
Equilibrio proporcionado entre liquidez y rentabilidad

  
Diversificación, experiencia y solvencia

## ACTUACIONES ADICIONALES

*Nuestra forma de actuar: cercana, profesional, honesta y responsable*

Durante el ejercicio 2023 en Patria Hispana continuamos con la ejecución de un plan basado en el crecimiento rentable y sostenible, con el fin de cumplir nuestros compromisos con los clientes para garantizarles tranquilidad, protección y seguridad, y con el resto de los grupos de interés optimizando los procesos que generen valor añadido.

Este plan tiene como objetivos, potenciar y extender nuestra fortaleza comercial, aumentar los compromisos de aseguramiento con los asegurados que favorezcan la retención de cartera, optimizar la tecnología que contribuya a una comunicación más ágil y transparente con nuestro canal, fomentar prácticas empresariales según criterios ASG destinadas a la lucha contra el cambio climático y sus efectos, y garantizar el cumplimiento de nuestras obligaciones legales que supongan un impacto tanto en el negocio como en nuestros grupos de interés.

El objetivo comercial es el reflejo del compromiso de Patria Hispana con su red de mediación, tal como expresó nuestro Presidente, "Trabajamos con la Mediación no por tradición, sino por convicción", toda una declaración de la apuesta de la Compañía desde sus inicios por los mediadores como único sistema de distribución de sus productos. Las actuaciones durante 2023 han ido encaminadas a mejorar la oferta de valor que va desde ampliar el

porfolio de productos hasta potenciar el proceso de contratación para agilizar la venta y aumentar su autonomía. Vinculado a este objetivo se encuentra la optimización tecnológica que contribuye a una comunicación más ágil y transparente con proyectos puestos en marcha durante este ejercicio como la integración de WhatsApp Business.

La mejora continua de los seguros que comercializa la Compañía cumple con el objetivo estratégico de aumentar los compromisos de aseguramiento con nuestros asegurados que favorezcan la retención de cartera. Hemos lanzado el seguro para vehículos eléctricos e híbridos enchufables, un seguro especializado que proporciona coberturas adaptadas a las necesidades de estos vehículos, así como servicios de asistencia para atender imprevistos propios de estos modelos. Se ha potenciado la promoción continua del uso de nuestra red de talleres preferentes. La Compañía reforzó el servicio de asistencia en carretera y vehículo de sustitución a través de un nuevo acuerdo con Mondial Assistance.

En los ramos de Multirriesgos se han desarrollado iniciativas como la dirigida a cubrir la Responsabilidad Civil de las mascotas, informando de las nuevas exigencias legales y ajustando la tarifa para facilitar su contratación. En el seguro de Hogar, se han incorporado nuevas garantías que cubren el exceso de consumo de agua y los daños por ruina total de la vivienda.

La creciente demanda de seguros de Vida y Personales ha motivado la respuesta de la Compañía reforzando este producto con modalidades como el seguro de Vida Hipotecario. Además, gracias a las subidas de tipos de interés nuestros clientes se han beneficiado de las altas rentabilidades garantizadas ofrecidas en los seguros de Vida Ahorro.

Aun no teniendo una actividad industrial, y exponiendo aquellas acciones que veníamos desarrollando por un consumo responsable, desde 2014 Patria Hispana ha ido implementando gradualmente medidas que han ayudado a materializar y fomentar prácticas empresariales destinadas a la lucha contra el cambio climático y sus efectos, a través de sectores especialmente vulnerables a los impactos del cambio como son la agricultura, el turismo, el agua o la energía. Además, la Compañía ha sido de las primeras aseguradoras en la elaboración y publicación temprana del primer informe del Cambio Climático del ejercicio 2022, tal y como establece el artículo 32 de la Ley 7/2021, de 20 de mayo, de cambio climático y transición energética que establece la necesidad de que las entidades aseguradoras y reaseguradoras divulguen y remitan a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones un informe de carácter anual.

Patria Hispana lleva varios años reforzando el trabajo de los órganos internos de cumplimiento

normativo, implantando, manteniendo y mejorando las políticas que integran los sistemas de gestión de esta área que es vital por su impacto tanto en el negocio como en nuestros grupos de interés. Nuestra actitud responsable nos obliga a ser proactivos pues siempre se ha considerado desde la Entidad que no se puede obviar la responsabilidad de las organizaciones empresariales con su entorno.

Durante el año 2023 se ha mantenido una presencia sólida en nuestras redes sociales, publicando

contenido de alta calidad constantemente, 13 post de media mensual. Esta estrategia ha permitido un mayor compromiso con la audiencia. Además, se ha ampliado la estrategia de marketing digital mediante la creación y distribución de videos en nuestro canal de YouTube, lo que ha permitido una mayor diversidad en nuestro contenido y se ha extendido nuestro alcance a una audiencia más amplia. Esto ha permitido aumentar nuestra identidad digital y ofrecer una mayor visibilidad de la Compañía.

## Nuestras delegaciones territoriales 2023



## OTROS APARTADOS Y EVOLUCIÓN PREVISTA

Una vez cerrado el ejercicio a 31 de diciembre de 2023 y hasta el momento de la elaboración de este informe de gestión, no se han producido hechos posteriores al cierre de especial relevancia que no estén incluidos en la Memoria anual de cuentas. Sí queremos destacar que durante el mes de enero de 2024 Patria Hispana ha conseguido hacerse con la totalidad de la propiedad del Edificio de la calle Serrano 12 de Madrid, algo que siempre ha estado presente en los intereses inversores de nuestra empresa. El edificio consta de 4.506 m. cuadrados construidos en una parcela de 559 m., distribuidos en ocho plantas, más un local comercial y sótano.

Nuestra Sociedad no posee acciones propias y, además, durante el año 2023, ha continuado invirtiendo en gastos de investigación y desarrollo según se recoge con mayor detalle en la Memoria anual de cuentas.

Para este ejercicio 2024 que acaba de comenzar, prevemos un incremento de facturación tanto en primas como en pólizas en la práctica totalidad de los ramos, dentro de las peculiaridades existentes en cada uno de ellos.

Para los ramos de no Vida, en los Multirriesgos esperamos un comportamiento similar al ejercicio pasado, con crecimiento en todas las modalidades y una siniestralidad con un leve aumento derivado del incremento de los costes de reparación, pero que en todo caso no afectará de manera significativa a nuestra Entidad. Es en Autos donde probablemente se pueda notar un leve repunte de la siniestralidad, pero habida cuenta de nuestra buena gestión tampoco esperamos un empeoramiento del resultado técnico. En todas las modalidades estamos convencidos de que cerraremos el ejercicio con crecimientos y buenos resultados.

La modalidad de Vida riesgo, junto con los seguros de Accidentes y Decesos serán las prioridades durante el 2024 para los seguros Personales.

Estas previsiones recogen la previsible continuidad en el tiempo de la inestabilidad geopolítica, del conflicto bélico del este de Europa y la inflación derivada del incremento de los precios de la energía y del resto de factores, aunque posiblemente se comience a notar una ligera reducción en los precios.

Más allá de las buenas cifras alcanzadas en 2023 y que hemos detallado a lo largo de este informe de gestión, queremos destacar que nuestra intención no ha cambiado desde nuestra fundación, que es seguir evolucionando como una Entidad sólida, solvente, fuerte y valiosa para nuestros grupos de interés. Todos los colaboradores y empleados de Patria Hispana hemos trabajado con ahínco durante el pasado año para reforzar nuestro compromiso con la sociedad y con nuestros asegurados y queremos agradecer ese valioso esfuerzo y el compromiso de toda nuestra Organización.

*“Crear un negocio fuerte y construir un mundo mejor no son metas contradictorias: ambas son ingredientes indispensables para el éxito a largo plazo”*

*- William Clay Ford Jr, Ford Motor Company*



desde 1916 aseguramos su tranquilidad