

Memoria de Labores
2021



CONTENIDO

<i>MISIÓN Y VISIÓN</i>	<i>1</i>
<i>VALORES</i>	<i>2</i>
<i>MENSAJE DEL PRESIDENTE</i>	<i>3</i>
<i>ESTRUCTURA ORGANIZATIVA</i>	<i>5</i>
<i>JUNTA DIRECTIVA</i>	<i>6</i>
<i>EQUIPO EJECUTIVO</i>	<i>7</i>
<i>INFORME DE GESTIÓN</i>	<i>8</i>
<i>A. COMITÉS DE APOYO</i>	<i>8</i>
<i>B. OPERACIONES</i>	<i>10</i>
<i>C. CALIFICACIÓN DE RIESGO</i>	<i>15</i>
<i>D. ESTADOS FINANCIEROS</i>	<i>16</i>



MISIÓN

Proporcionar tranquilidad a nuestros clientes con soluciones integrales de seguros y fianzas



VISIÓN

Ser líder en soluciones integrales de seguros y fianzas

VALORES



MENSAJE DEL PRESIDENTE



Señores accionistas:

En nombre de nuestra Junta Directiva me complace presentarles la Memoria de Labores de SEGUROS FEDECREDITO, S.A., correspondiente al ejercicio económico comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021.

Las acciones realizadas en el área comercial y la administración de las operaciones con un nivel de gastos razonables, permitieron un desempeño positivo en los indicadores de gestión; no obstante, el entorno adverso generado por la Pandemia COVID-19 que mantuvo sus efectos, una economía en recuperación y una fuerte competencia en el sector de seguros.

Las acciones comerciales se enfocaron en el mantenimiento de la cartera de clientes vigentes y en potenciar un mayor nivel de operaciones en segmentos de mercado a nivel corporativo y del Gobierno, apoyadas por acciones de mercadeo, publicidad y mejores relaciones con intermediarios de seguros, contratantes y asegurados; logrando avanzar en la expansión de sus operaciones que iniciaron con entidades del SISTEMA FEDECREDITO; al captar negocios con otras entidades, entre ellas del sector financiero, las cuales al cierre del año representaron un 74.7% del total de la cartera.

Al cierre del ejercicio contable las primas netas de devoluciones y cancelaciones fueron de US \$7,690.2 miles, US \$2,001.4 miles, equivalentes a un 35.2% más que el año anterior y más que el sector asegurador que creció un 14.3%.

Los siniestros del año 2021 ascendieron a US \$4,527.5 miles, los cuales aumentaron respecto al año anterior en US \$353.6 miles, equivalentes a un 13.1%, debido principalmente a los siniestros del ramo de automotores. Constituimos las reservas requeridas por las normas del Banco Central de Reserva de El Salvador, para siniestros, que ascendieron a US \$1,160.1 miles, de las cuales corresponden a reservas por siniestros reportados US \$1,158.8 miles y US \$1.3 miles para siniestros incurridos y no reportados, además de US \$2,668.6 miles para reservas de riesgos en curso.

La gestión de los negocios y el respaldo de reaseguro proporcionado por IRB Brasil Resseguros, S.A., Liberty Mutual Reinsurance, Navigators Insurance Company, QBE

Europe, Lloyd´s y Reaseguradora Patria, S.A., permitieron reducir significativamente el impacto de los siniestros registrados en el año, lo cual sumado a la capacidad financiera de la Compañía facilitó atender adecuada y oportunamente los pagos por indemnizaciones a los beneficiarios de conformidad con las pólizas contratadas y lograr un resultado técnico positivo.

Continuamos fortaleciendo los sistemas informáticos en las áreas de comunicación y seguridad, sistemas de trabajo remoto, sitio WEB y pagos electrónicos. Se avanzó en aspectos relacionados con la digitalización de operaciones, al concluir la implementación de un sistema para digitalización de documentos, desarrollo de una App y el rediseño de la infraestructura tecnológica.

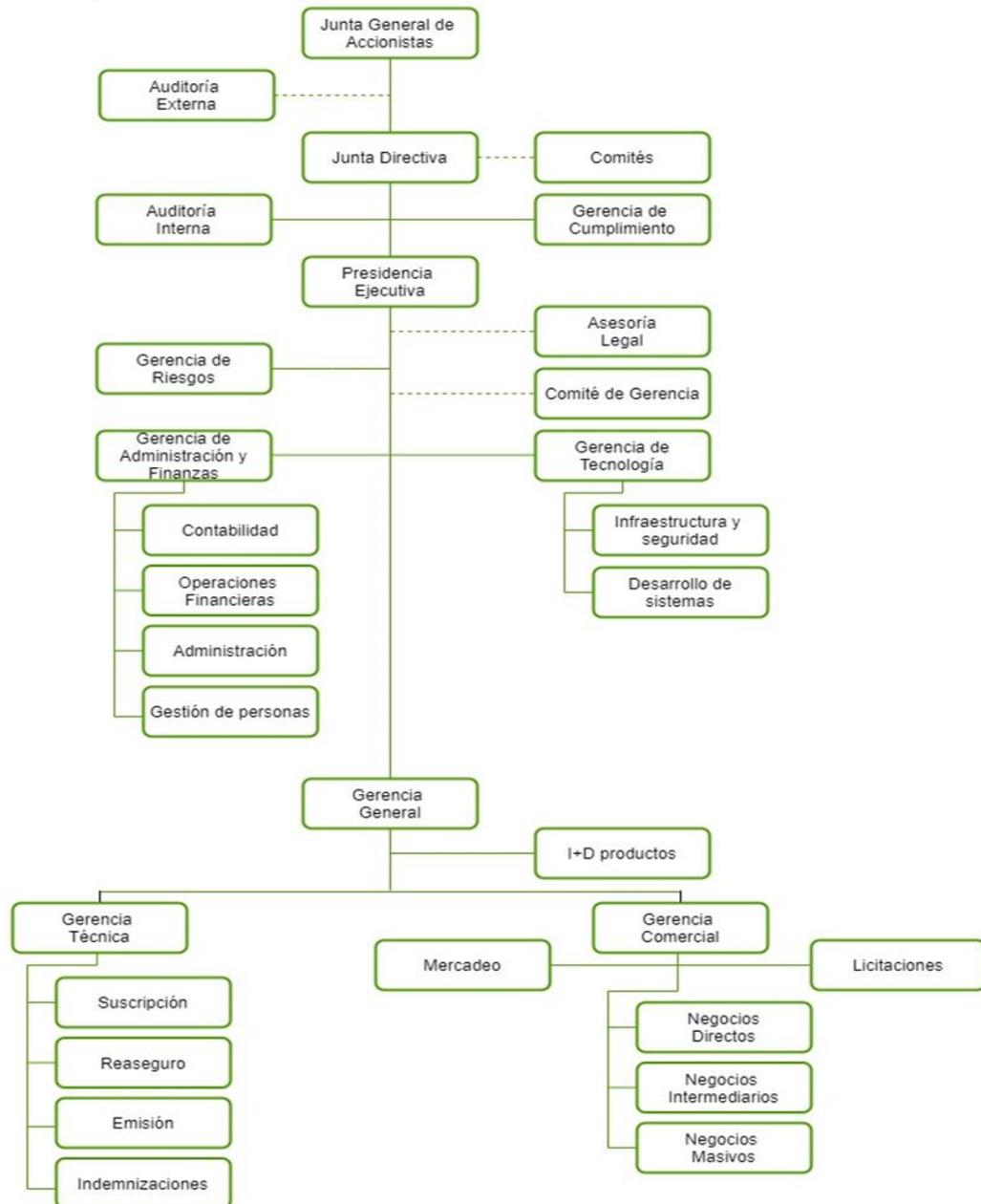
Con la finalidad de generar una satisfacción excepcional para nuestros clientes se realizó una revisión de procesos y servicios claves, se iniciaron acciones para diseñar una hoja de ruta hacia la digitalización de operaciones, además se completó el diseño del proyecto, e inició el proceso de adecuación de oficinas y construcción del parqueo en inmuebles propiedad de la Compañía, logrando un 70.0% de avance en su ejecución.

La administración de los negocios con una gestión prudente de los riesgos, así como una adecuada gestión de operaciones y de los gastos, permitieron mejorar el desempeño y posicionamiento de la Compañía, obtener una calificación de riesgo “A” con perspectiva estable, otorgada por la calificadora de riesgo Zumma Ratings, S.A. de C.V. y un resultado financiero positivo.

Quiero expresar un especial agradecimiento por la confianza de todos nuestros accionistas y la de nuestros socios de negocios y asegurados. Asimismo, quiero agradecer el valioso aporte realizado por los miembros de la Junta Directiva y el esfuerzo de nuestro equipo ejecutivo y personal operativo, quienes con su motivación, dedicación y empeño han generado los logros alcanzados durante el año 2021.

Mario Andrés López Amaya
Presidente

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



JUNTA DIRECTIVA



Mario Andrés López Amaya
Presidente



Isaí Arnoldo Romero Gutiérrez
Director Propietario



Janeth Esther Alegría de Galicia
Presidente Suplente



Francisco Javier Alvarenga Melgar
Director Suplente



Elder José Monge Menjívar
Secretario Suplente

EQUIPO EJECUTIVO



Mario Andrés López Amaya
Presidente



Mario Ernesto Ramírez Alvarado
Gerente General



Diana Cecilia Rosales Portillo
Gerente de Admón. y Finanzas



Douglas Mauricio Rosales Magaña
Gerente Comercial



David Omar Flores Salinas
Gerente Técnico



Daniel Antonio Hidalgo Ramírez
Gerente de Tecnología



Isabel Alberto Iraheta Serrano
Gerente de Riesgos



Javier Fuentes
Auditor Interno



Ada Raquel Vigil Hernández
Gerente de cumplimiento

INFORME DE GESTIÓN

A. COMITÉS DE APOYO

1. Comité de Gerencia

El Comité de Gerencia apoyó las acciones para facilitar las operaciones de la Compañía en un ambiente seguro, durante la pandemia COVID-19; ha analizado y evaluado proyectos enfocados en mejorar la experiencia de servicio al cliente, en el área comercial, área financiera, servicios en línea y tecnología. Asimismo, analizó y validó previamente los puntos sometidos a consideración de la Junta Directiva.

2. Comité de Suscripción

Analizó y validó la calidad de los nuevos riesgos a asegurar, aplicando las mejores prácticas de suscripción, así como, el análisis del comportamiento de los programas de seguro vigentes, para determinar una adecuada tarificación en función de la naturaleza, exposición, experiencia o agravación de los riesgos, con el propósito de controlar las afectaciones en la siniestralidad y lograr los mejores resultados técnicos.

3. Comité de Inversiones

El Comité analizó los distintos escenarios para inversiones, realizó sesiones para conocer la gestión de colocación de las inversiones obligatorias y de los excedentes, además, recomendó ajustes y estandarización de los rangos del sistema de calificación de instrumentos financieros.

4. Comité de Indemnizaciones

Analizó y validó aspectos inherentes a las operaciones del área, monitoreó la afectación de la siniestralidad para establecer acciones orientadas a su mitigación y resolvió sobre casos especiales que requirieron un análisis colegiado para su resolución.

5. Comité de Riesgos

El Comité de Riesgos analizó y validó la actualización de los manuales de Gestión Integral de Riesgos, Manual de Riesgo Operativo y Reglamentos de comités de apoyo a Junta Directiva y comités operativos, preparó respuestas a la Superintendencia del

Sistema Financiero sobre observaciones o requerimientos de información, realizó unificación e integración de la metodología de medición, junto con la matriz de riesgo en el Manual de Riesgo Operativo, brindó resumen semestral de la gestión realizada por los comités e informe de la ejecución del Plan de Trabajo de la Gerencia de Riesgos para el año 2021.

6. Comité de Sistemas de Información

El Comité de Sistemas de Información analizó y validó los controles para la continuidad de los procesos críticos de la Aseguradora, los informes relacionados con la disponibilidad de los servicios de información, equipos informáticos, mecanismos de protección ante ataques informáticos, mitigación de vulnerabilidades y políticas de seguridad en el uso de la información. También evaluó y recomendó sistemas e infraestructura para la incorporación de nuevas tecnologías para el soporte de los servicios informáticos.

7. Comité de Prevención de Lavado de Dinero y de Activos

El Comité de Prevención de Lavado de Dinero y de Activos presentó informes de gestión y cumplimiento del plan de trabajo del año; recomendó y validó la actualización del Manual de Prevención de Lavado de Dinero y de Activos y Financiamiento al Terrorismo, además, presentó modificación al Manual y Políticas de Conozca a su Cliente y Empleado.

8. Comité de Reaseguro

El Comité de Reaseguro dio seguimiento a los resultados de los contratos de reaseguro y a la aceptación y cesión de riesgos facultativos; presentó diferentes esquemas para los contratos de reaseguro; validó la política de distribución de riesgos para dar el debido cumplimiento a lo dispuesto en la Ley de Sociedades de Seguros, garantizando el respaldo y las coberturas suficientes para las operaciones de la Aseguradora.

9. Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría desarrolló sus funciones de vigilancia y control interno establecido, llevó a cabo las tareas para asegurar el debido cumplimiento de las obligaciones legales que el Pacto Social señala a los Directores respecto a los estados financieros, control interno y cumplimiento de las recomendaciones de los entes supervisores, así como, de los acuerdos de la Junta General de Accionistas y de la Junta Directiva. Dentro de este marco analizó, validó y recomendó principalmente sobre los siguientes aspectos: a) Plan de Trabajo Anual de Auditoría Interna para el ejercicio 2021; b) Evaluación de las ofertas de servicio de auditoría externa, para realizar la auditoría financiera y fiscal para el ejercicio 2021, c) Informes trimestrales de avance para la Junta Directiva y la Superintendencia del Sistema Financiero, sobre

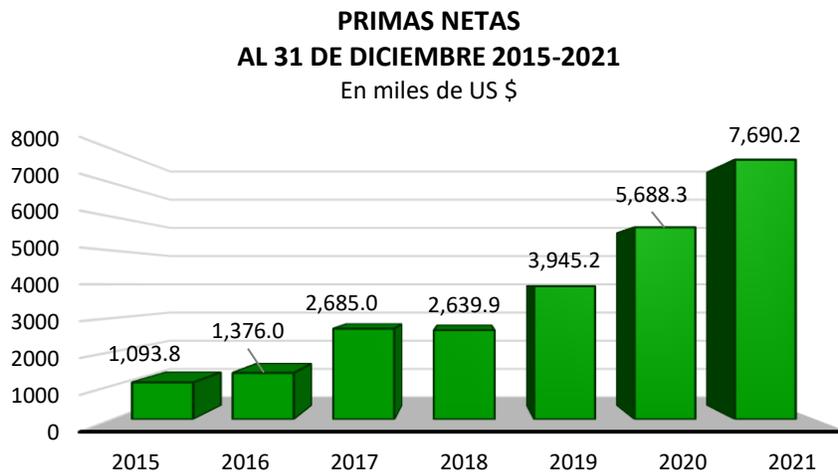
revisiones del plan de trabajo de Auditoría Interna para el ejercicio 2021; d) Informes de revisiones de la Unidad de Auditoría Interna de conformidad con el Plan de Trabajo ejercicio 2021; y e) Dio seguimiento a las observaciones incluidas en los informes de las auditorías internas, externas y de la Superintendencia del Sistema Financiero.

B. OPERACIONES

1. Área Comercial

En el año 2021 la Aseguradora logró un crecimiento del 35.2%, realizó diferentes esfuerzos con el objetivo de mejorar el posicionamiento en el mercado y continuar el crecimiento, fortaleciendo y consolidando las relaciones de negocios con clientes, intermediarios de seguros, entidades del SISTEMA FEDECREDITO e Instituciones de Gobierno.

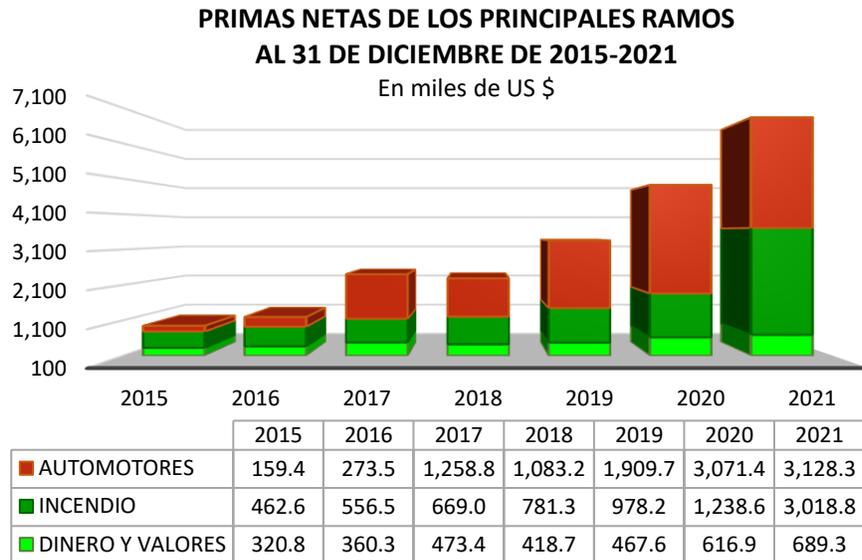
Como resultado de la gestión comercial realizada, la Aseguradora cerró el ejercicio 2021 con primas netas de devoluciones y cancelaciones por US \$7,690.2 miles, lo que significó un incremento de US \$2,001.4 miles, respecto a US \$5,688.3 miles que sumaron las primas del año anterior.



La Aseguradora realizó operaciones en 12 ramos de seguros generales y fianzas. Los principales fueron: Seguro de Automotores, Seguro Contra Todo Riesgo de Daño Físico e Incendio, Seguro de Dinero y Valores y Seguro de Fidelidad que en conjunto representan el 93.3% de las primas totales.

Durante el año se incrementó el número de clientes fuera del SISTEMA FEDECREDITO logrando un 74.7% de participación en las primas netas, se incorporaron nuevos intermediarios de seguros con potencial para generar

negocios. Además, se incrementaron las pólizas con Instituciones de Gobierno y otras instituciones.



2. Área Técnica

Durante el año 2021 se continuó desarrollando las operaciones de atención a nuestros asegurados en modalidad presencial y teletrabajo, se adecuaron los procesos e infraestructura para garantizar la atención de los clientes, manteniendo las medidas de bioseguridad para contribuir a controlar la afectación de la pandemia por COVID-19, asimismo, se realizó una adecuada gestión de los riesgos, aplicando tarifaciones sostenibles, de acuerdo con las características de cada contratante.

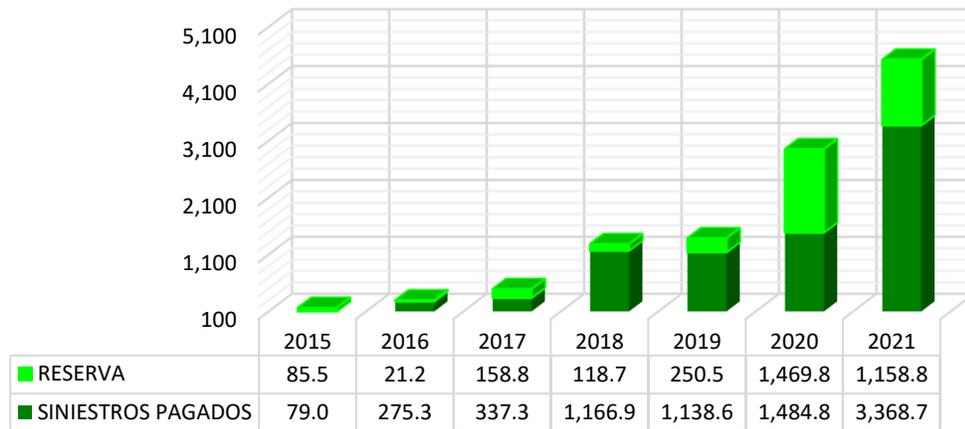
2.1 Área de Suscripción y Emisión

Las mejoras realizadas en los procesos de suscripción y emisión permitieron una mejor gestión de los riesgos suscritos y una adecuada documentación de las pólizas.

2.2 Área de Indemnizaciones

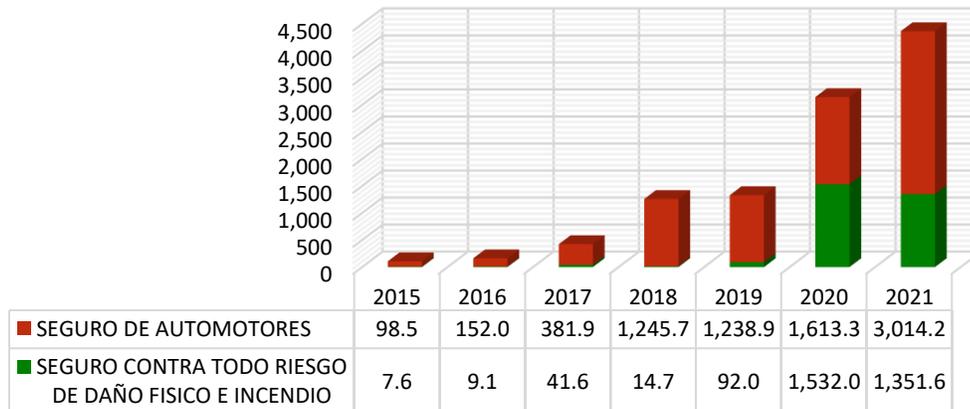
Los siniestros totales fueron de US \$4,365.7 mostrando un incremento del 13.1% respecto al año anterior, sin embargo, la siniestralidad disminuyó 7.8%, principalmente por el aumento en la producción de primas.

SINIESTROS
AL 31 DE DICIEMBRE 2015-2021
En miles de US \$



Los principales ramos que integran el 96.4% del total de siniestros atendidos en el año fueron: El Seguro de Automotores y Seguro Contra Todo Riesgo de Daño Físico e Incendio.

SINIESTROS DE LOS PRINCIPALES RAMOS
AL 31 DE DICIEMBRE 2015-2021
En miles de US \$



2.3 Reaseguro

Durante el año la Compañía aplicó una adecuada Política de Distribución de Riesgos con un excelente respaldo de reaseguro, proporcionado por: IRB Brasil Resseguros, S.A., Liberty Mutual Reinsurance, Navigators Insurance Company, QBE Europe, Lloyd's y Reaseguradora Patria, S.A.; permitiendo que al cierre del ejercicio contable el impacto de los siniestros se redujera en US \$650.9 miles.

2.4 Reserva para Siniestros

La reserva para siniestros cerró el año con US \$1,160.1 miles, lo que significó un decremento por US \$557.6 miles, respecto a la reserva registrada al cierre del año anterior, esto debido a los pagos realizados de los siniestros reservados en el 2020 a causa de la tormenta Amanda.



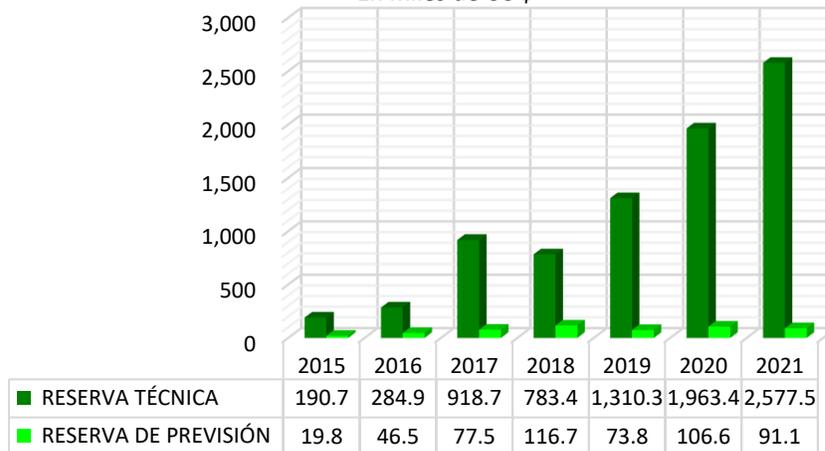
IBNR: Siniestros ocurridos y no reportados

2.5 Reservas Técnicas y de Previsión

Las reservas técnicas y de previsión totalizaron a diciembre 2021, US \$2,668.6 miles, garantizando la capacidad de la Aseguradora para atender los compromisos asumidos con los asegurados y contratantes, de conformidad con la normativa vigente emitida por el Banco Central de Reserva.

RESERVAS TÉCNICAS Y DE PREVISIÓN AL 31 DE DICIEMBRE 2015- 2021

En miles de US \$



2.6 Área Financiera

Para mejorar la gestión financiera de la Aseguradora y la experiencia de los asegurados, se implementó el sistema de gestión de cobros a través de Call Center, el sistema de link de pagos y el esquema de inversión para aumentar la rentabilidad de los recursos líquidos. Además, se fortaleció el mecanismo para contingencia de liquidez incorporando una línea de crédito rotativa por US \$1,000.0 miles.

La Aseguradora al cierre del año obtuvo un resultado técnico positivo de US \$2,092.7 miles, que después de gastos operativos y otros ingresos, generó una utilidad después de impuestos y reserva legal de US \$490.7 miles.

A nivel de indicadores financiero la Suficiencia de Patrimonio Neto Mínimo fue de 174.5%, equivalente a US \$3,212.7 miles y el Excedente de Inversión de 15.7%, equivalente a US \$888.8 miles.

2.7 Área de Administración

Durante el año, la gestión se centró en propiciar y mantener un adecuado ambiente laboral implementando medidas de bioseguridad, suministro de recursos materiales y servicios logísticos, así como el personal requerido para el desarrollo de las operaciones. Además, se ejecutó el proyecto de gestión documental y se avanzó en un 70.0% el proyecto de adecuación de oficinas y construcción de parqueo en inmuebles de la Compañía.

2.8 Área de Tecnología

Durante el año 2021 se inició el desarrollo de un nuevo sitio web con tecnología multiplataforma y una aplicación móvil innovadora, con el objetivo de llevar servicios claves a nuestros asegurados y el acceso a nuestros seguros de forma sencilla y transparente a futuros clientes. Se fortalecieron los sistemas informáticos de alertas en las áreas de indemnizaciones y control, se automatizaron procesos operativos, en la gestión comercial, emisión de pólizas, atención de indemnizaciones y procesos contables. Además, se rediseñó la infraestructura tecnológica, incorporando nuevas tecnologías.

3 Área de Riesgos

Se monitoreó, analizó y mejoró la gestión de riesgos y cumplimiento normativo en las operaciones de la Compañía, a través de evaluaciones realizadas en las áreas de gobierno corporativo, operaciones comerciales, técnicas y financieras, asimismo, se monitoreó el cumplimiento oportuno de los requerimientos regulatorios y tributarios. Además, se realizó una evaluación técnica de la gestión integral de riesgos, incluyendo la prevención de lavado de dinero, de activos y financiamiento al terrorismo, se elaboró el Plan para Continuidad de Negocios y se avanzó en su adecuación de acuerdo a la Norma NRP-24, asimismo se avanzó en la adecuación de las Normas Técnicas para la Gestión de la Seguridad de la Información, conforme la Norma NRP-23.

4 Área de Cumplimiento

La gestión de prevención de lavado de dinero y activos y financiamiento al terrorismo, se enfocó en fortalecer el conocimiento del personal en los aspectos legales, aplicados a las operaciones de la compañía a través del programa de capacitación y eventos específicos complementarios, se revisó y actualizó el Manual y la Matriz de Riesgo para la Prevención de Lavado de Dinero y de Activos y Financiamiento al Terrorismo, incorporando las modificaciones emitidas por la Unidad de Investigación Financiera y mejora en la Política Conozca a su Proveedor y Conozca a su Empleado. Además, se revisó y mejoró el Sistema de Alertas Electrónicas.

C. CALIFICACIÓN DE RIESGO

La Aseguradora mejoró la calificación de riesgo otorgada por la calificadora Global Venture, S.A. de C.V. de EA- con perspectiva negativa a EA- con perspectiva estable, lo cual refleja la capacidad de pago de las obligaciones de la Compañía en los términos y plazos pactados.

Además, con la finalidad de incursionar en otros segmentos de negocios se contrató a Zumma Ratings, S.A. de C.V. para realizar una evaluación de riesgo adicional con referencia a junio de 2021, cuyo Comité de Evaluación después de los análisis técnicos correspondientes asignó a la compañía la calificación de riesgo EA con perspectiva estable.

D. ESTADOS FINANCIEROS

Memoria de Labores 2021

67 Ave. Sur y Ave. Olímpica #228
Colonia Escalón, San Salvador.

PBX: 2218-7979

contacto@segurosfedecredito.com

www.segurosfedecredito.com