

Memoria de Labores

2017

Contenido

<i>Visión, Misión y Valores</i>	1
<i>Mensaje del Presidente</i>	2
<i>Junta Directiva</i>	4
<i>Equipo Ejecutivo</i>	5
<i>Informe de gestión</i>	6
<i>A. COMITÉS DE APOYO</i>	6
<i>B. OPERACIONES</i>	_ 8
<i>C. CALIFICACIÓN DE RIESGO</i>	12
<i>D. ESTADOS FINANCIEROS</i>	14

Visión, Misión y Valores

VISIÓN

Ser líder en soluciones de seguros.

MISIÓN

Protegemos a nuestros clientes con soluciones integrales de seguros.

VALORES



Mensaje del Presidente



Señores accionistas:

En nombre de nuestra Junta Directiva me complace presentarles la Memoria de Labores de FEDECRÉDITO VIDA, S.A., SEGUROS DE PERSONAS, correspondiente al ejercicio económico comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.

Los resultados obtenidos durante el año muestran una tendencia positiva y creciente al lograr utilidades por tercer año consecutivo, a pesar del bajo crecimiento de la economía, la fuerte competencia y las condiciones de violencia que están afectando los índices de siniestralidad y en consecuencia los costos de operación.

Una eficiente administración de los negocios y un manejo prudente de los riesgos asociados, así como una adecuada gestión de los gastos y de nuestro portafolio de inversiones, permitieron alcanzar una utilidad después de reserva legal y de impuesto sobre la renta de US \$107.4 miles, cifra que superó los resultados del año anterior en un 102.6%.

Los esfuerzos en el área de ventas directas y la estrategia de canales adoptada, entre ellas la comercialización masiva a través de FEDECRÉDITO con las Cajas de Crédito y los Bancos de los Trabajadores que conforman la red de puntos de venta, así como los seguros colectivos contratados, contribuyeron en el incremento de los ingresos, logrando primas netas de devoluciones y cancelaciones por US \$ 9,127.8 miles, 15.5% más que las primas alcanzadas el año anterior, mientras el sector asegurador en los ramos de personas decreció en un 7.0%. También fortalecimos nuestra estructura comercial y apostamos fuertemente por la implementación de nuestro programa de seguro masivo, el cual está diseñado para proporcionar coberturas importantes, mediante una fácil suscripción y precios muy accesibles que ofrecidos en la amplia red de puntos de servicios del SISTEMA FEDECRÉDITO, facilitan la disponibilidad de estos seguros en todo el territorio salvadoreño.

El incremento en los negocios, la capacidad para generar y gestionar los ingresos, así como una adecuada política de distribución de riesgos y el respaldo de reaseguro, permitieron atender adecuadamente los siniestros del período, los cuales se incrementaron en un 31.9% en número y en un 7.3%

en la cantidad indemnizada y constituimos las reservas requeridas por las normas de la Superintendencia del Sistema Financiero para siniestros, por US\$ 717.8 miles, en las que consideramos la reserva para siniestros ocurridos y no reportados durante el año, que al cierre del ejercicio alcanzó los US\$ 397.9 miles, así como las reservas siniestros en trámite por US \$ 319.8 miles. Además, se constituyeron reservas técnicas y matemáticas por US\$ 238.3 miles.

Uno de los principales pilares de nuestras operaciones durante el año 2017, fue el respaldo de reaseguro que nos permitió garantizar en todo momento la atención de siniestros reportados por nuestros asegurados, el cual fue otorgado por Hannover Re de Alemania, tercer reasegurador a nivel mundial y líder en reaseguros de personas en la región.

Parte importante de nuestra plataforma de servicio es la tecnología, por eso trabajamos en el fortalecimiento de nuestro sistema informático y su migración a la versión web, que facilitará la comunicación y disponibilidad de servicios en línea a nuestros asegurados. Adicionalmente, completamos el servicio de colecturía de pagos a través de entidades del SISTEMA FEDECRÉDITO y el envío automático de avisos de cobro.

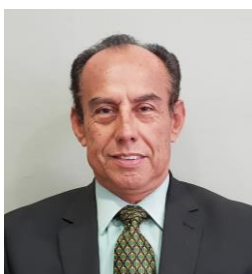
En el área administrativa realizamos esfuerzos importantes para mejorar la infraestructura física adquiriendo un local e iniciando el proceso para su adecuación, a fin de satisfacer las necesidades operativas de la Compañía. También revisamos y fortalecimos nuestra estructura organizativa en línea con nuestra estrategia de negocios, ejecutamos el plan de formación e iniciamos la revisión y el fortalecimiento de herramientas administrativas, de gestión y de comunicación para potenciar el talento humano en un clima organizacional adecuado y con procesos orientados hacia la atención integral de nuestros asegurados.

En nombre de la Junta Directiva, quiero agradecer a los accionistas su confianza, a nuestros clientes su preferencia, a cada uno de nuestros directores por el tiempo dedicación y aportes que durante el año realizaron, así como a nuestro equipo ejecutivo y personal operativo por el esfuerzo y dedicación para obtener los resultados que logramos durante el año 2017.

Mario Andrés López Amaya

Presidente

JUNTA DIRECTIVA



Mario Andrés López Amaya
Presidente



Luis Armando Montenegro Monterrosa
Presidente Suplente



Isaí Arnoldo Romero Gutiérrez



Janeth Esther Alegría de Galicia



Francisco Javier Alvarenga Melgar



Alex Edilberto Mónico Rodríguez

Equipo Ejecutivo



Mario Andrés López Amaya
Presidente



Mario Ernesto Ramírez Alvarado
Gerente General



Isabel Alberto Iraheta Serrano
Gerente de Riesgos



Diana Cecilia Rosales Portillo
Gerente de Admón. y Finanzas



Douglas Mauricio Rosales Magaña
Gerente Comercial



Beatriz Concepción Martínez
Gerente de Cumplimiento



Daniel Antonio Hidalgo Ramírez
Gerente de Informática



Javier Fuentes
Auditor Interno

Informe de gestión

A. COMITÉS DE APOYO

1. Comité de Gerencia

El Comité de Gerencia apoyó la toma de decisiones en aspectos relevantes de la Compañía, permitiendo el seguimiento y cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos. También analizó y evaluó previamente, los puntos sometidos a consideración de la Junta Directiva.

2. Comité de Suscripción

El Comité de Suscripción analizó y resolvió casos especiales sobre solicitudes de seguros, relacionados a propuestas de negocios de montos y riesgos mayores a los de aceptación estándar, según las políticas de suscripción.

3. Comité de Inversiones

La normativa y requerimientos para poder operar con solvencia exigen un adecuado control de las inversiones, por ello el Comité de Inversiones durante el 2017, monitoreó la gestión del área financiera de la Aseguradora dentro de los límites de inversión requeridos y una adecuada rentabilidad sobre las mismas.

4. Comité de Indemnizaciones

El Comité de Indemnizaciones analizó y resolvió sobre la cobertura de siniestros que por sus características y condiciones de las pólizas de seguro, debieron ser atendidos por el mismo, en cumplimiento de las políticas establecidas.

5. Comité de Riesgos

El Comité de Riesgos analizó y validó la normativa y los informes relacionados con la gestión integral de riesgos, entre ellos: a) Implementación del Sistema de Gestión Integral de Riesgos; b) Cumplimiento de las normativas de riesgo emitidas por el Banco Central de Reserva de El Salvador, c) Informe Anual de Gobierno Corporativo, d) Informe Anual de Riesgo Operacional, e) Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos, f) Metodología para la Medición y Gestión del Riesgo Operativo, g) Metodología para la Medición y Gestión del Riesgo Crediticio, Inversión y de Contraparte, h) Manual para la Gestión del Riesgo de Liquidez, i) Manual para la Gestión del Riesgo de Mercado, y j) Manual para la Gestión del Riesgo Técnico.

6. Comité de Seguridad de la Información

El Comité de Seguridad de la Información de la Aseguradora analizó y validó los siguientes aspectos: a) Fortalecimiento de los controles existentes para la continuidad de los procesos críticos; b) Informes y seguimientos relacionados con la disponibilidad de los servicios de información que incluyen sistemas y equipos informáticos, mecanismos de protección ante ataques y mitigación de vulnerabilidades; y c) Establecimiento de políticas de seguridad en el uso de la información.

7. Comité de Seguridad y Salud Ocupacional

Durante el año 2017, el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional promovió las siguientes iniciativas sobre prevención de riesgos: a) Capacitaciones en el manejo de extintores en los lugares de trabajo; b) Medidas de seguridad en gradas y pasillos de circulación y c) Inspecciones periódicas en las áreas de trabajo con el objeto de detectar las condiciones físicas inseguras, recomendando medidas correctivas.

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

El Comité veló por el cumplimiento de la normativa y las mejores prácticas en la prevención de lavado de dinero y de activos, y de financiamiento al terrorismo, validando los siguientes aspectos: a) Matriz de riesgos de lavado de dinero y de activos, b) Alertas informáticas encaminadas a reforzar el monitoreo de transacciones reguladas y la detención de operaciones sospechosas, c) Capacitación del personal de la Aseguradora sobre aspectos generales, legales y señales de alertas relacionadas con la prevención de lavado de dinero y de activos y d) Actualización del Manual de Prevención de Lavado de Dinero y de Activos y de Financiamiento al Terrorismo.

9. Comité de Reaseguro

El Comité analizó y validó la política para la distribución de riesgos, así como los términos y condiciones de los contratos de reaseguro para el año 2018, para garantizar la seguridad de las operaciones y la adecuada distribución técnica de los riesgos.

10. Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría, estableció mecanismos de comunicación para dar seguimiento a las obligaciones legales que el pacto social señala a los directores respecto a los estados financieros, control interno y cumplimiento de las observaciones de auditoría externa y 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 y validó los siguientes aspectos: a)

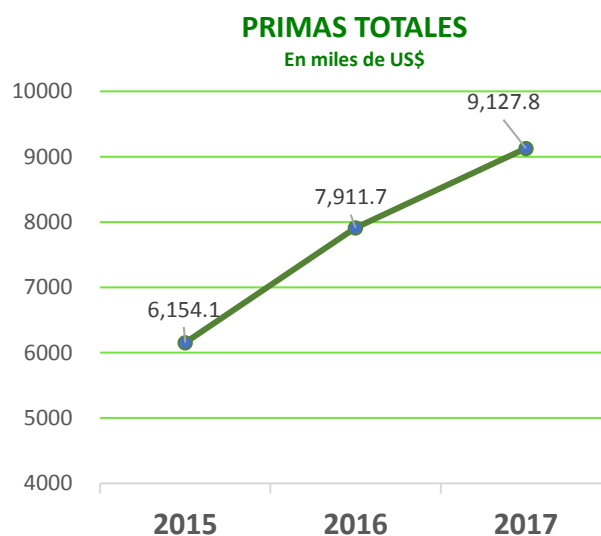
Plan de Trabajo Anual de Auditoría Interna para el ejercicio 2018, b) Selección de los auditores externos para realizar la auditoría financiera y fiscal para el ejercicio 2017, c) Informes trimestrales sobre cumplimiento del plan de trabajo para la Junta Directiva y la Superintendencia del Sistema Financiero y d) Elaboración del Manual de Control Interno de la Aseguradora.

B. OPERACIONES

1. Área Comercial

Como parte de la estrategia de desarrollo de la gestión comercial durante el año 2017 y el objetivo de impulsar el crecimiento de la Aseguradora, se fortaleció la estructura comercial con la incorporación del Gerente Comercial y se continuó consolidando la relación de negocios con los clientes de forma directa y mediante el acercamiento con agentes independientes y corredurías de seguros; así como se incursionó en dos nuevos canales de negocios, seguros masivos y licitaciones; y se promovieron nuestros productos a través de medios digitales.

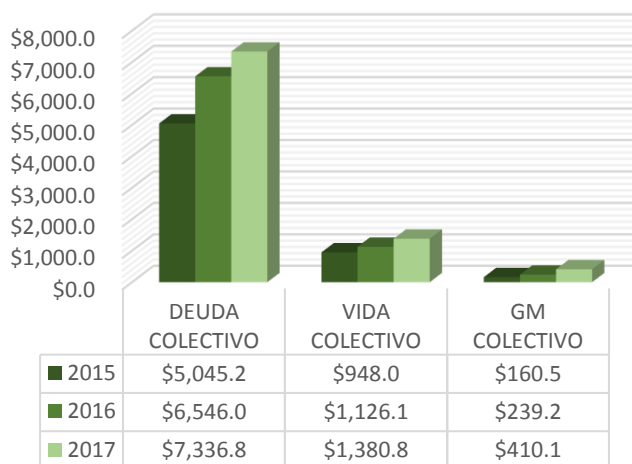
Como resultado de la gestión comercial realizada durante el año, la Aseguradora cerró el ejercicio con 165 pólizas, principalmente colectivas con más de 361 mil asegurados y primas netas de devoluciones y cancelaciones, por US\$9,127.8 miles superiores a las del año 2016 en US\$1,227.8 miles, cifra equivalente a un incremento del 15.5%, mientras que el sector asegurador en los ramos de personas decreció el 7.0%.



La comercialización del seguro colectivo de vida masivo a través de FEDECRÉDITO con el apoyo de 40 entidades del SISTEMA FEDECREDITO, permitió la suscripción de 1,728 seguros, generando primas por US\$40.8 miles.

PRIMAS POR RAMO

En miles de US\$



Durante el año 2017 se realizaron operaciones en 3 ramos de seguros tradicionales y un seguro masivo, los más importantes con base en el ingreso de primas fueron, el Seguro de Deuda Decreciente y el Seguro Colectivo de Vida, que en conjunto representaron el 95.5% de las primas totales de la Aseguradora.

2. Área Técnica

En el área técnica la Aseguradora realizó revisiones y ajustes en los sistemas de parametrización de productos y revisión de políticas y procedimientos operativos para facilitar las transacciones y el servicio a los asegurados.

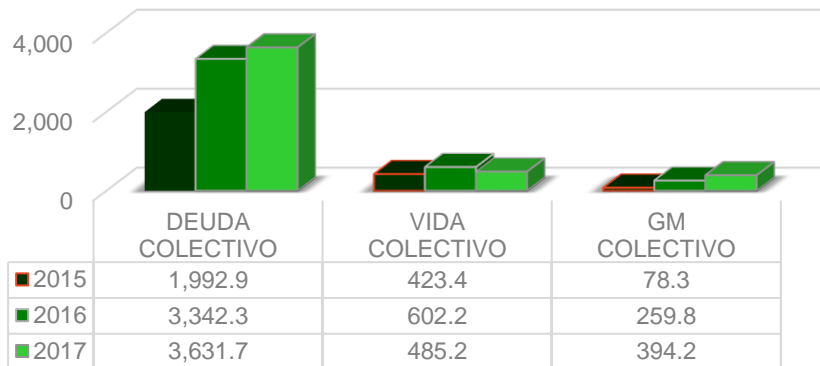
2.1 Reaseguro

Para una adecuada gestión de riesgos, la Aseguradora adoptó una política de distribución que permitió respaldar en forma efectiva las operaciones por siniestros. El respaldo de reaseguro durante el 2017 fue proporcionado por la reaseguradora alemana Hannover Re que ocupa la tercera posición a nivel mundial en captación de primas, tiene una calificación de "AA-" según Standard & Poor`s y está debidamente inscrita en el registro de reaseguradores de la Superintendencia del Sistema Financiero.

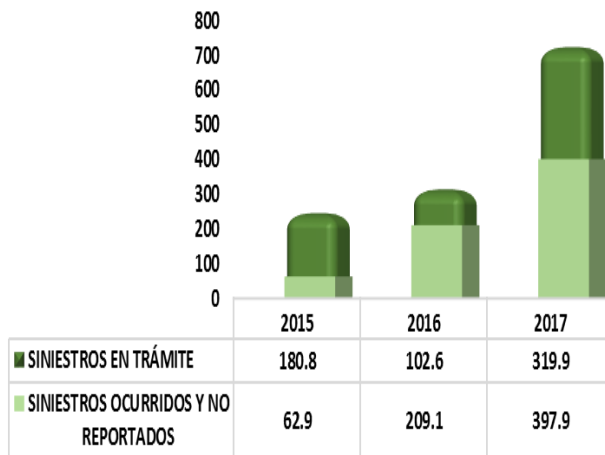
2.2 Indemnizaciones

En el área de indemnizaciones se atendieron oportunamente 5,794 siniestros, no obstante que comparados con los atendidos en el año 2016, se incrementaron en un 31.9%, generando un monto de siniestros pagados de US \$4,511.1 miles.

MONTO INDEMNIZADO En miles de US\$

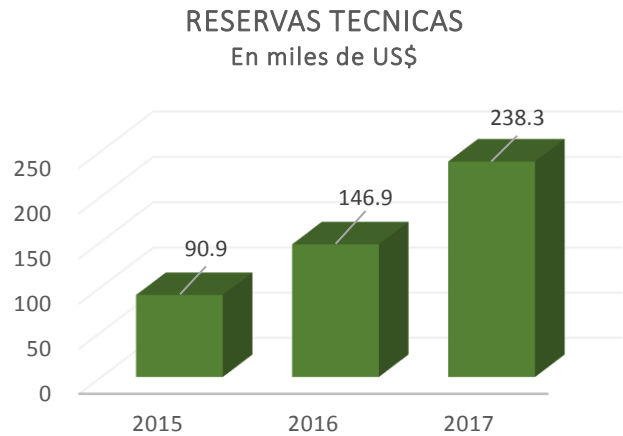


RESERVA DE SINIESTROS En miles de US\$



La reserva por siniestros en trámite cerró el año 2017 con US \$319.9 miles, US \$227.0 más que la reserva registrada al cierre del año 2016. Así también, la reserva para siniestros ocurridos durante el 2017 y que no habían sido reportados al 31 de diciembre de 2017, alcanzó el monto de US\$397.9 miles.

Las reservas técnicas de la Compañía alcanzaron a diciembre 2017 US \$238.3 miles, con lo cual se tuvo el respaldo suficiente para cumplir con las obligaciones en curso con los asegurados.



3. Área Financiera

Desde el inicio de las operaciones, la Aseguradora ha logrado un eficiente uso de los recursos y una adecuada gestión de los negocios, lo que ha permitido una tendencia positiva y creciente de las utilidades. Al final del ejercicio 2017, las utilidades netas después de impuestos alcanzaron US \$119.5 miles, lo cual representa un incremento del 102.4% comparado con el 2016.

Al cierre de 2017 el portafolio de inversiones de la Compañía mostró un 5.0% de excedente sobre las inversiones requeridas superior al del año anterior en 3.1%, cumplió con los límites establecidos en el artículo 34 de la Ley de Sociedades de Seguros, manteniendo niveles de liquidez suficientes para cubrir las obligaciones con los asegurados y generó una rentabilidad promedio del 3.6%.

La rentabilidad global de la Compañía antes de reserva legal e impuesto sobre la renta, sobre el patrimonio promedio de los accionistas durante el año 2017 fue de 8.2% y la rentabilidad sobre los activos fue del 3.7%.

4. Área de Administración

El área administrativa proporcionó apoyo logístico y los recursos requeridos para el desarrollo de las operaciones de la compañía y trabajó en el fortalecimiento de la infraestructura física, con la adquisición de un local para el desarrollo de las nuevas instalaciones de la Aseguradora, así como el incremento de la flota vehicular para ampliar la cobertura geográfica de operaciones comerciales.

5. Área de Recursos Humanos

En el año 2017 revisamos la estructura organizativa de la Compañía y fortalecimos el área técnica y comercial, las cuales mostraron un incremento importante en las operaciones. También ejecutamos el plan de formación y jornadas importantes de capacitación interna, para potenciar las capacidades y habilidades del personal, y fortalecimos la gestión con herramientas administrativas como, la política de evaluación del desempeño, herramientas de gestión y de comunicación para potenciar el talento humano en un clima organizacional adecuado y con procesos orientados hacia la atención integral de nuestros asegurados.

6. Área de Informática

En el área de Informática de la Aseguradora se implementaron nuevos servicios de tecnología, entre ellos la colecturía de pagos en línea, generación y envió automatizado de avisos de cobro con código de barras y número de pago electrónico (NPE), un sistema de información gerencial que incluye alertas por correo, así como un tablero electrónico de indicadores de gestión, paralelamente se continuó el proceso de robustecimiento del software para seguros, aprovechando las nuevas tecnologías disponibles y se alcanzó un crecimiento del 23% con relación al año anterior, en equipos de usuario y sistemas de impresión.

7. Área de Riesgos

Durante el año 2017 el área de Riesgos continuó el proceso de implementación de un sistema integral de riesgos, desarrollando el manual para la gestión del riesgo de liquidez, riesgo de mercado, riesgo técnico, así como la metodología para la medición del riesgo operativo, riesgo crediticio, inversión y de contraparte. Adicionalmente, monitoreó eventos que pudieran afectar la operatividad de la Aseguradora y realizó una evaluación de la gestión del riesgo crediticio implícito en las primas por cobrar y para la gestión del riesgo en la emisión de fianzas.

C. CALIFICACIÓN DE RIESGO.

Los niveles de desempeño alcanzados por la Compañía y la generación suficiente de ingresos de negocios para cubrir sus obligaciones en los términos y plazos pactados, permitieron obtener de la firma SC Riesgo la calificación de riesgo EBBB, confirmando la calificación otorgada el año anterior por la firma Pacific Credit Ratings.



D. ESTADOS FINANCIEROS