



# Memoria de Labores

2018



## **Contenido**

<b><i>Visión, Misión y Valores</i></b>	<b>1</b>
<b><i>Mensaje del Presidente</i></b>	<b>2</b>
<b><i>Junta Directiva</i></b>	<b>4</b>
<b><i>Equipo Ejecutivo</i></b>	<b>5</b>
<b><i>Informe de gestión</i></b>	<b>6</b>
<b>A. COMITÉS DE APOYO</b>	<b>6</b>
<b>B. OPERACIONES</b>	<b>8</b>
<b>C. ESTADOS FINANCIEROS</b>	<b>13</b>

## ***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 2018.*

*Los resultados obtenidos durante el año 2018 continúan una tendencia positiva y sostenida, al lograr utilidades por cuarto año consecutivo, a pesar del bajo crecimiento de la economía, la fuerte competencia en el sector de seguros y las condiciones de inseguridad que afectan negativamente los índices de siniestralidad.*

*El excedente de inversiones sobre el patrimonio neto mínimo requerido más las reservas técnicas alcanzó un 22.1%, equivalente a US \$758.5 miles, respaldado por inversiones de realización inmediata, lo cual muestra la capacidad financiera de la Compañía.*

*Una eficiente administración de los negocios y un manejo prudente de los riesgos asociados generaron un resultado técnico de US \$1,397.0 miles, mayor en un 24.1% respecto al año anterior, lo cual aunado a una adecuada gestión de los gastos administrativos y financieros, así como de nuestro portafolio de inversiones, permitió alcanzar una utilidad antes de impuesto sobre la renta de US \$193.1 miles, cifra que superó los resultados del año anterior, no obstante el incremento de US \$1,223.0 miles en los siniestros pagados.*

*Los esfuerzos en el área comercial y la estrategia de canales adoptada, permitió lograr primas netas de devoluciones y cancelaciones por US \$9,724.0 miles, 6.5% más que las primas alcanzadas en el año anterior, porcentaje similar al crecimiento mostrado por el sector asegurador.*

*El incremento en el número de negocios, la capacidad para generar ingresos y gestionar los costos y gastos, así como una adecuada política de distribución de riesgos y respaldo otorgado por Hannover Re con calificación AA+, reaseguradora debidamente registrada en la Superintendencia del Sistema Financiero, permitieron atender en el año 7,650 siniestros por un valor de US \$5,734.1 miles, mostrando un incremento de 32.0% y 25.0%, respectivamente; además permitieron constituir las reservas requeridas por las normas de la Superintendencia del Sistema Financiero para siniestros por US \$ 697.4 miles,*

*que incluyen las reservas para siniestros ocurridos y no reportados durante el año por US \$541.3 miles, así como las reservas para siniestros en trámites por US \$155.8 miles. Además, se constituyeron las reservas técnicas matemáticas por US \$337.0 miles.*

*Durante el año 2018, completamos con el proveedor de nuestro software de seguros el desarrollo de la versión web, que facilitará la comunicación y disponibilidad de servicios en línea y en diversos dispositivos móviles a nuestros asegurados. Adicionalmente, trabajamos en esquemas automatizados para mejorar la productividad operativa de la Compañía.*

*Mejoramos la infraestructura física y completamos el diseño del nuevo edificio para las oficinas de la Compañía. Revisamos y fortalecimos la estructura organizativa en línea con nuestra estrategia de negocios, ejecutamos el plan de formación para potenciar el talento humano e iniciamos la revisión y fortalecimiento de procesos, orientados a productos y servicios de calidad.*

*A nivel financiero mejoramos la composición y rentabilidad de nuestro portafolio de inversiones y completamos los aportes de los accionistas por US \$ 1,500.0 miles, correspondientes al incremento de capital aprobado por la Junta General de Accionistas en febrero de 2018.*

*Con las acciones realizadas en los primeros cuatro años de operación, hemos avanzado en la preparación de la Compañía para contar con la plataforma operativa y de servicios, necesaria para ser competitiva y lograr un crecimiento sostenido en el tiempo.*

*En nombre de la Junta Directiva, quiero agradecer a nuestros asegurados e intermediarios, la preferencia por nuestros productos y servicios, a los accionistas su apoyo y la confianza depositada en esta Junta Directiva, así como a nuestro equipo ejecutivo, técnico, comercial, administrativo y financiero por el esfuerzo y dedicación para lograr los resultados obtenidos en el año 2018.*

*Mario Andrés López Amaya  
Presidente*

**JUNTA DIRECTIVA**



*Mario Andrés López Amaya*  
Presidente



*Luis Armando Montenegro Monterrosa*  
Presidente Suplente



*Isaí Arnoldo Romero Gutiérrez*  
Director Propietario



*Janeth Esther Alegría de Galicia*  
Director Propietario



*Francisco Javier Alvarenga Melgar*  
Director Suplente



*Alex Edilberto Mónico Rodríguez*  
Secretario Suplente

## *Equipo Ejecutivo*



*Mario Andrés López Amaya*  
Presidente



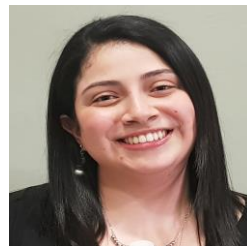
*Mario Ernesto Ramírez Alvarado*  
Gerente General



*Douglas Mauricio Rosales Magaña*  
Gerente Comercial



*Isabel Alberto Iraheta Serrano*  
Gerente de Riesgos



*Diana Cecilia Rosales Portillo*  
Gerente de Admón. y Finanzas



*David Omar Flores Salinas*  
Gerente Técnico



*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, validando la participación en licitaciones de seguros para el sector gubernamental.*

#### **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 año 2018, monitoreó la gestión del área financiera de la Aseguradora dentro de los límites de inversión requeridos legalmente y los criterios establecidos en la política de inversiones de la Compañía.*

#### **4. Comité de Indemnizaciones**

*El Comité de Indemnizaciones analizó y resolvió sobre el otorgamiento de cobertura de siniestros que por sus características y condiciones de las pólizas de seguro, debieron ser atendidos de forma excepcional.*

#### **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) Manual para la Gestión del Riesgo Reputacional; b) Actualización del Manual de Riesgo Operativo; c) Actualización del Manual de Gestión Integral de Riesgos; d) Informe Anual de Gobierno Corporativo, e) Informe Anual de Riesgo Operacional y f) Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos.*



## **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**

*El Comité de Seguridad y Salud Ocupacional promovió las siguientes acciones para la prevención de riesgos: a) Señalización de rutas de salidas de emergencias; 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 de Prevención de Lavado de Dinero y de Activos, conoció y validó las actividades e informes relacionados con la prevención del lavado de dinero y de activos elaborados por la Oficialía de Cumplimiento, y validó la actualización de la política conozca a su empleado, con base en la normativa vigente.*

## **9. Comité de Reaseguro**

*El Comité de reaseguro evaluó los esquemas de aplicación de los contratos suscritos en los años 2016 y 2017 para determinar el mejor escenario de distribución del riesgo durante el 2018. Analizó y validó la Política para la Distribución de Riesgos y los términos y condiciones de los contratos de reaseguro para el año 2019, asimismo analizó diferentes escenarios, corredores de reaseguro y reaseguradores, con el propósito de obtener la mejor protección, cobertura y costo para el respaldo de las operaciones de la Aseguradora.*

## **10. Comité de Auditoría**

*El Comité de Auditoría en sus funciones de vigilancia y control, 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 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 2019; b) Selección de los Auditores Externos para realizar la auditoría financiera y fiscal para el ejercicio 2018; c) Informes trimestrales de avance para la Junta Directiva y la Superintendencia del Sistema Financiero, sobre revisiones del plan de trabajo de Auditoría Interna 2018; d) Implementación del control interno en base a COSO 2013 y seguimiento a las observaciones de auditoría interna y externa.

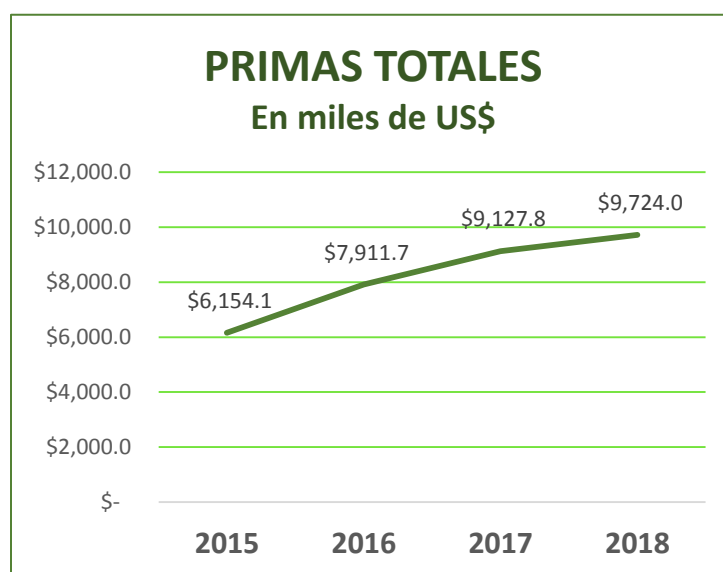
## **B. OPERACIONES**

### **1. Gestión Comercial.**

Como parte de la estrategia de desarrollo de la gestión comercial durante el año 2018 y el objetivo de impulsar el crecimiento de la Aseguradora, se continuó fortaleciendo la estructura comercial con la incorporación de personal para el área de seguros masivos y además se continuó consolidando la relación de negocios con los clientes de forma directa y mediante el acercamiento con agentes independientes y corredurías de seguros.

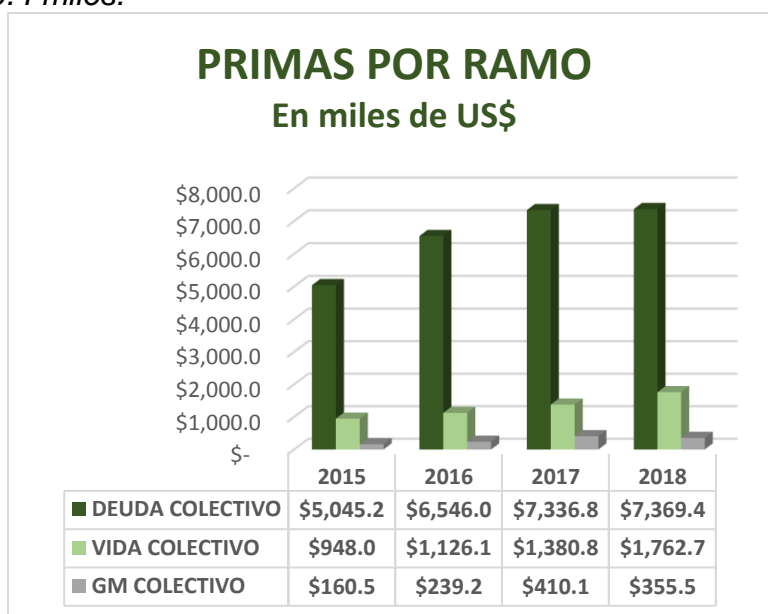
Como resultado de la gestión comercial realizada durante el año, la Aseguradora cerró el ejercicio con 186 pólizas, principalmente colectivas con más de 212 mil asegurados y primas netas de devoluciones y cancelaciones por US \$9,724.0 miles, superiores a las del año 2017 en US \$596.2 miles,

equivalente a un incremento del 6.5%.



La comercialización del seguro colectivo de vida masivo a través de FEDECRÉDITO con el apoyo de 48 entidades del SISTEMA FEDECREDITO, permitió la suscripción de 6,232 seguros, generando primas por US \$199.4 miles.

Durante el año 2018 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, el Seguro de Gastos Médicos y el Seguro Colectivo de Vida, que en conjunto representaron el 97.6% de las primas totales de la Aseguradora.



## 2. Gestión Técnica

En el área técnica, se consolidó la estructura organizativa con el nombramiento del Gerente Técnico, Coordinador de Reaseguro y Coordinador de Suscripción, se realizaron revisiones y ajustes en el sistema transaccional relacionado con parametrizaciones y la emisión de documentos, revisión de políticas y procedimientos operativos para facilitar las transacciones y servicio a los asegurados, así como la implementación de nuevas herramientas informáticas para el registro, control y seguimiento de las operaciones del área.

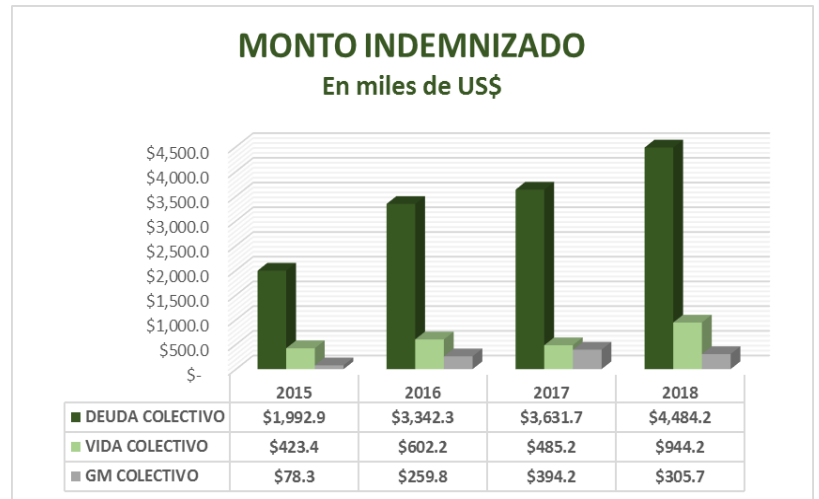
### 2.1 Reaseguro

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 2018 fue proporcionado por la reaseguradora alemana Hannover Re que ocupa la tercera posición a

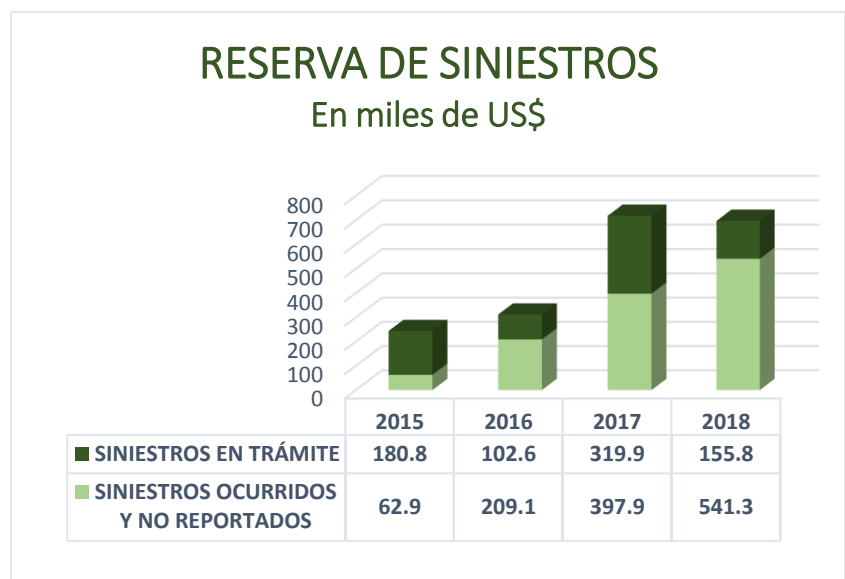
nivel mundial en captación de primas, con calificación AA+ e inscrita en la Superintendencia del Sistema Financiero.

## 2.2 Indemnizaciones

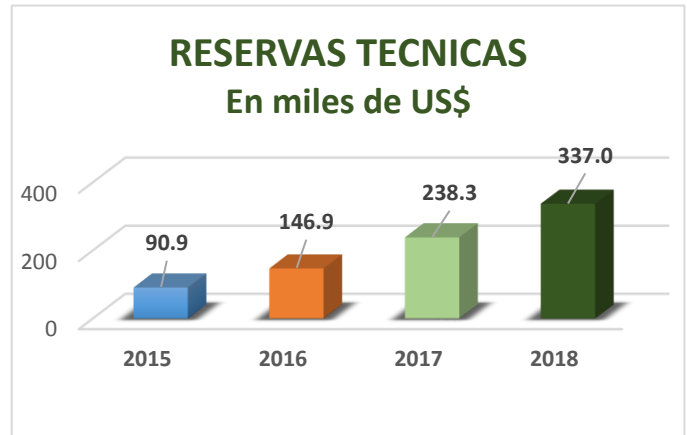
En el área de indemnizaciones se atendieron 7,650 siniestros, que comparados con los atendidos en el año anterior, se incrementaron en un 32.0%, generando un monto de siniestros pagados de US \$5,734.1 miles.



La reserva por siniestros en trámite cerró el año 2018 con US \$155.8 miles, US \$164.1 miles menos que año anterior. Por su parte, la reserva para siniestros ocurridos y no reportados al 31 de diciembre de 2018, alcanzó US \$541.3 miles.



Las reservas técnicas de la Compañía alcanzaron a diciembre de 2018 US \$337.0 miles, respaldo suficiente para cumplir con las obligaciones en curso.



### 3. Gestión Financiera

Desde el inicio de 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 sostenida de las utilidades, logrando al final del ejercicio 2018, utilidades antes de impuestos de US \$193.1 miles, valor superior al del año anterior, no obstante el incremento de US \$1,223.0 miles en los siniestros pagados.

La rentabilidad antes de impuestos sobre el patrimonio promedio durante el año 2018 fue del 8.9% y la rentabilidad antes de impuestos sobre los activos totales fue de 2.9%.

El portafolio de inversiones se gestionó con base en los límites establecidos en el artículo 34 de la Ley de Sociedades de Seguros y los criterios establecidos en la Política de Inversiones de la Compañía, a fin de mantener niveles mínimos de riesgos y una rentabilidad adecuada.

Al 31 de diciembre de 2018, se completaron los aportes de los accionistas por US \$1,500.0 miles relacionados con el incremento de capital aprobado por nuestra Junta General de Accionistas en febrero de 2018, para fortalecer la capacidad financiera de la Compañía, lo cual contribuyó para lograr un indicador de Inversiones / Reservas de 849.7%, mostrando suficiente cobertura para las obligaciones contraídas.

Adicionalmente, al cierre del ejercicio la Aseguradora logró un excedente de US \$758.5 miles sobre la base de inversión requerida, lo cual comparado con el ejercicio 2017 fue superior en US \$595.9 miles, equivalente a un

366.5%, manteniendo un indicador de liquidez suficiente para atender las operaciones.

Los niveles de desempeño alcanzados por la Compañía en las diferentes áreas y la generación de suficientes ingresos de negocios para cubrir sus obligaciones en los términos y plazos pactados, permitieron obtener de la firma Global Venture, S.A. de C.V., la calificación de riesgo A-.

#### **4. Gestión Administrativa**

Durante el año 2018 se completó con la firma ARK, S.A. de C.V. el diseño del nuevo edificio para las operaciones de la Aseguradora y se iniciaron los trámites de permisos de demolición y terracería del terreno en el que se construirá el edificio, también se inició la elaboración de los planos constructivos para comenzar la obra en el año 2019.

Para mejorar la eficiencia operativa y el servicio a nuestros asegurados, se fortaleció la estructura organizativa de la Compañía en línea con la estrategia de negocios, se revisaron procesos y se proporcionó al personal capacitación especializada a nivel nacional e internacional.

#### **5. Gestión Informática**

En el área de Informática se implementaron nuevos servicios de tecnología, En el área de Informática se implementaron nuevos servicios de tecnología, entre ellos un sistema de control de gestiones de siniestros de asegurados en línea, así como un sistema de control de gestiones de emisiones y movimientos de pólizas. Paralelamente se completó el desarrollo de la versión web del software para seguros que facilitará la disponibilidad de servicios en línea y en diversos dispositivos móviles, con tecnología moderna. También se mejoraron los equipos de comunicación, seguridad informática, de procesamiento de información y de impresión.

#### **6. Gestión de Riesgos**

Durante el año 2018 la Gerencia de Riesgos continuó con el proceso de implementación de un sistema integral de riesgos, elaborando el Manual para la Gestión del Riesgo Reputacional, actualizando el Manual de Riesgo Operativo y el Manual de Gestión Integral de Riesgos. Adicionalmente, monitoreó eventos de riesgo que pudieran afectar la operatividad de la Aseguradora y evaluó a través de la Matriz de Riesgo Operacional el comportamiento de los diferentes riesgos durante el año.



## **C. ESTADOS FINANCIEROS**