



MEMORIA DE LABORES

2020

CONTENIDO

MISIÓN Y VISIÓN	1
VALORES	2
MENSAJE DEL PRESIDENTE	3
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	5
JUNTA DIRECTIVA	6
EQUIPO EJECUTIVO	7
INFORME DE GESTIÓN	8
A. COMITÉS DE APOYO	8
B. OPERACIONES	10
C. CALIFICACIÓN DE RIESGO	17
D. ESTADOS FINANCIEROS	18

VISIÓN Y MISIÓN

VISIÓN

Ser líder en soluciones de seguros.

MISIÓN

Proporcionar tranquilidad 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 FEDECREDITO VIDA, S.A., SEGUROS DE PERSONAS, correspondiente al ejercicio económico comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020.

Durante el año 2020, la Compañía continuó desarrollando esfuerzos importantes a nivel operativo y estratégico, con la finalidad de mejorar sus niveles de desempeño y lograr un crecimiento sostenido en un ambiente de negocios limitado por la pandemia COVID-19.

Las acciones comerciales apoyadas por el programa de mercadeo, publicidad y mejores relaciones con intermediarios de seguros, contratantes y clientes, permitieron captar primas netas de devoluciones y cancelaciones por US \$12,082.3 miles, US \$1,317.8 miles, equivalentes a un 12.2% más que el año anterior. Es importante destacar que el crecimiento en primas de la Compañía fue superior al crecimiento del 2.8% mostrado por el sector asegurador en el año.

Durante el año, se atendieron siniestros por US \$9,717.5 miles, los cuales aumentaron respecto al año anterior en US \$3,915.8 miles, equivalentes a un 67.5%, debido principalmente al impacto extraordinario por US \$4,093.9 miles, causado por siniestros asociados a la pandemia COVID-19, además constituimos las reservas requeridas por las normas de la Superintendencia del Sistema Financiero; que al cierre del ejercicio ascendieron a US \$1,770.4 miles, de las cuales corresponden a reservas para siniestros US \$481.0 miles, reservas técnicas y matemáticas US \$526.5 miles y reserva para siniestros ocurridos y no reportados US \$762.9 miles.

La implementación de una adecuada Política de Distribución de Riesgo respaldada por Hannover Re, reasegurador de primera línea y la capacidad financiera de la Compañía permitieron cubrir adecuada y oportunamente la totalidad de los pagos por indemnizaciones a los beneficiarios, apoyándoles en los momentos más difíciles generados por la pandemia COVID-19.

En el año 2020, continuamos fortaleciendo nuestros sistemas informáticos con mejores sistemas de comunicación y de seguridad, herramientas y mecanismos de trabajo remoto, incorporación de nuevos servicios de colecturía para cobros automáticos y la instalación de software para iniciar la primera fase de digitalización de documentos.

Durante el período de movilidad restringida, decretada para reducir el riesgo de contagio por COVID-19, redoblamos esfuerzos para garantizar en nuestras oficinas la salud del personal y visitantes, así como la continuidad de operaciones y de los servicios a nuestros asegurados, revisando periódicamente e implementado las medidas de bioseguridad requeridas, según las circunstancias.

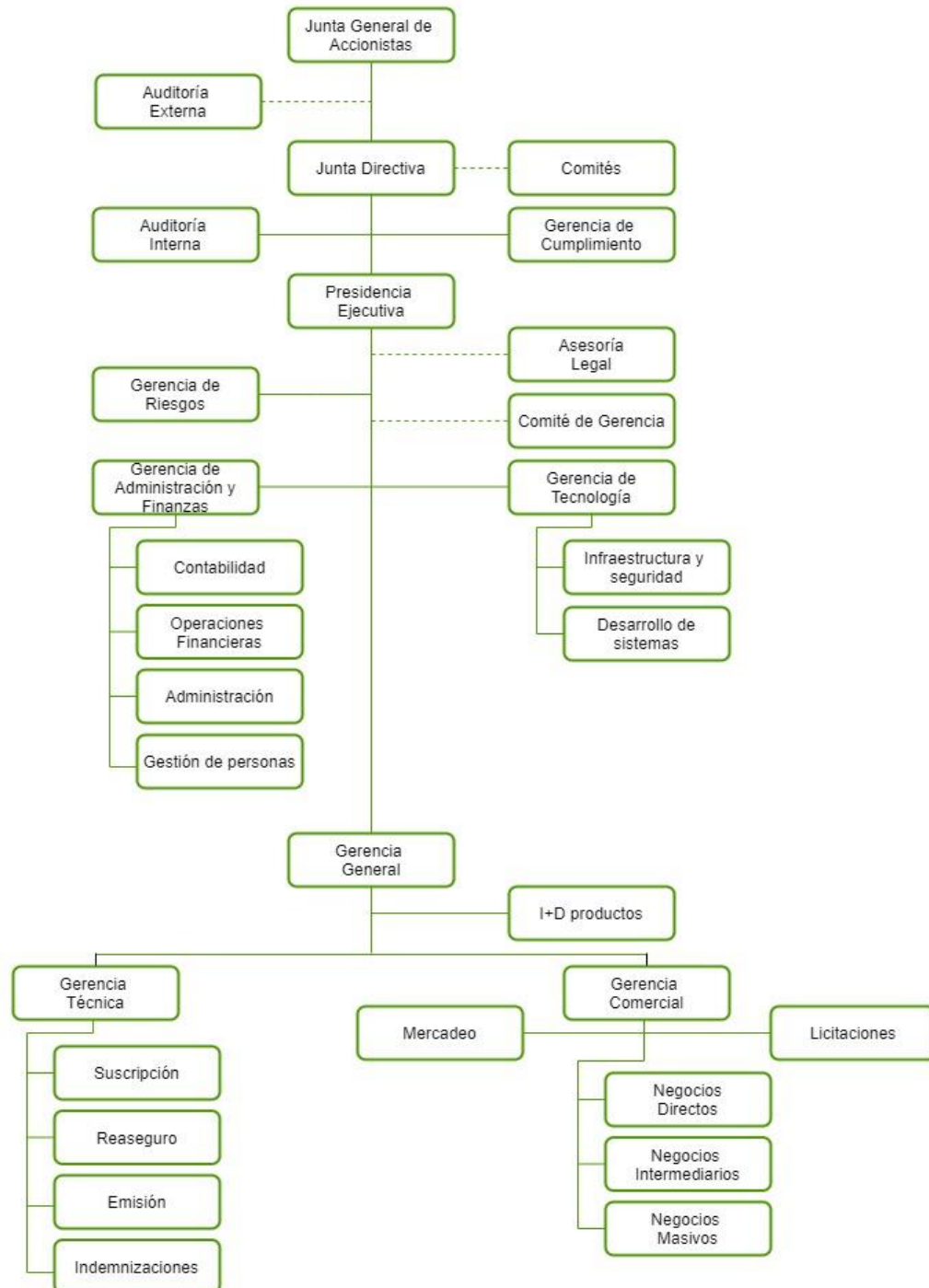
Aún con las limitaciones referidas, se desarrollaron eventos de capacitación especializada, entre los más importantes, una Certificación en Seguros a Nivel Experto-B, impartida con el apoyo de FEDECRÉDITO, por la Escuela Iberoamericana de Banca y Seguros de Madrid, España; para todo el personal ejecutivo y operativo de la Compañía.

No obstante una administración eficiente de los negocios y de los gastos operativos, así como una adecuada gestión de nuestro portafolio de inversiones, permitieron reducir el impacto de la extraordinaria siniestralidad generada por la pandemia COVID-19, resultando una pérdida de US \$1,249.9 miles en el ejercicio.

Finalmente, quiero agradecer su confianza, la de nuestros socios de negocios y asegurados, el aporte de los miembros de la Junta Directiva, así como el esfuerzo y desempeño de nuestro equipo ejecutivo y personal operativo, lo cual fue fundamental en el logro de los resultados obtenidos durante el año 2020.

*Mario Andrés López Amaya
Presidente*

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



JUNTA DIRECTIVA



Mario Andrés López Amaya
Presidente



Isaí Arnoldo Romero Gutiérrez
Director Propietario



Alex Edilberto Mónico Rodríguez
Secretario



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



Beatriz Concepción Martínez
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, desde que inició la pandemia COVID-19, analizó y evaluó proyectos enfocados en mejorar la experiencia de servicio al cliente, en las áreas: Comercial, financiera, digital, servicios en línea y tecnología. Asimismo, analizó y validó previamente los puntos sometidos a consideración de la Junta Directiva.

2. Comité de Suscripción

Este Comité se enfocó en el monitoreo de los resultados de los productos y servicios de la Aseguradora, analizó riesgos nuevos y actuales, que por su volumen o complejidad es necesario sean analizados y validados en este Comité; también propuso nuevas prácticas de suscripción, con el propósito de obtener mejores resultados.

3. Comité de Inversiones

El Comité analizó los distintos escenarios para inversiones, realizó sesiones para conocer la gestión de la 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

Este Comité se reunió durante el ejercicio 2020, para analizar los distintos escenarios, causas y tendencias de la siniestralidad, afectada principalmente por la pandemia COVID-19; también, analizó y asesoró en aspectos de gestión de los siniestros en casos que por su cuantía o frecuencia corresponde validar al comité.

Como parte de las actividades principales, se monitoreó permanentemente la afectación de siniestros derivados de la pandemia de COVID-19, brindando lineamientos para la atención inmediata de los siniestros.

5. Comité de Riesgos

El Comité de Riesgos analizó y validó el Sistema de Gestión de los Riesgos, el Plan de Continuidad del Negocio de la Compañía, de conformidad a lo establecido en las Normas para la Gestión del Riesgo Operacional de las Entidades Financieras NPB4-50; los manuales de riesgos de mercado, riesgo reputacional, riesgo técnico y riesgo crediticio de inversión y contraparte; de conformidad con las Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Entidades Financieras, NRP-20, reformadas por el Banco Central de Reserva de El Salvador en el año 2020.

6. Comité de Sistemas de Información

El Comité de Sistemas de Información de la Aseguradora analizó y validó los controles para la continuidad de los procesos críticos, los Informes relacionados con la disponibilidad de los servicios de información que incluyen sistemas, equipos informáticos, mecanismos de protección ante ataques informáticos y mitigación de vulnerabilidades y políticas de seguridad en el uso de la información. También evaluó y recomendó sistemas informáticos para la incorporación de nuevas tecnologías, así como la mejora en la capacidad de los enlaces de comunicación y sistemas de seguridad, facilitando la implementación de teletrabajo en las operaciones de la Compañía.

7. Comité de Seguridad y Salud Ocupacional

Con la finalidad de promover y velar por la seguridad y salud de los empleados, principalmente por la situación de emergencia generada por la pandemia COVID-19, analizó y recomendó medidas de bioseguridad, tales como: Distanciamiento físico, higienización, sanitización y la colocación de afiches informativos, también apoyo en la comunicación de las medidas de prevención en coordinación con la Gerencia de Administración y Finanzas. Realizó inspecciones periódicas en las áreas de trabajo con el objeto de detectar las condiciones físicas inseguras y recomendó medidas para mejorar la seguridad y salud ocupacional del personal.

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

El Comité de Prevención de Lavado de Dinero y de Activos analizó, recomendó y validó: La Matriz de Eventos de Riesgo de Lavado de Dinero y Activos, con enfoque estratégico en los aspectos relacionados con la prevención de lavado

de dinero; el Procedimiento de Debida Diligencia para la Comercialización de Seguros en Canales Digitales; la simplificación del procedimiento para la recolección de información relacionada con la debida diligencia de la Política Conozca a su Cliente y de la Política Conozca a su Proveedor. Además, analizó y validó el tratamiento de casos de clientes que durante la vigencia de la póliza resulten vinculados a operaciones ilícitas.

9. Comité de Reaseguro

El Comité de Reaseguro dio seguimiento a los resultados de los contratos de reaseguro 2020. Analizó y validó los términos para negociar los contratos de reaseguro, así como el contenido de la Política de Distribución de Riesgos 2021, para conocimiento y decisión de la Junta Directiva.

10. Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría desarrolló sus funciones de vigilancia y control, 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 2020, c) Informes trimestrales de avance para la Junta Directiva y la Superintendencia del Sistema Financiero, sobre revisiones del plan de trabajo de Auditoría Interna 2020; d) Informes de revisiones de la Unidad de Auditoría Interna de conformidad con el Plan de Trabajo ejercicio 2020; y e) Dio seguimiento a las observaciones incluidas en los informes de las auditorías internas, externas y Superintendencia del Sistema Financiero.

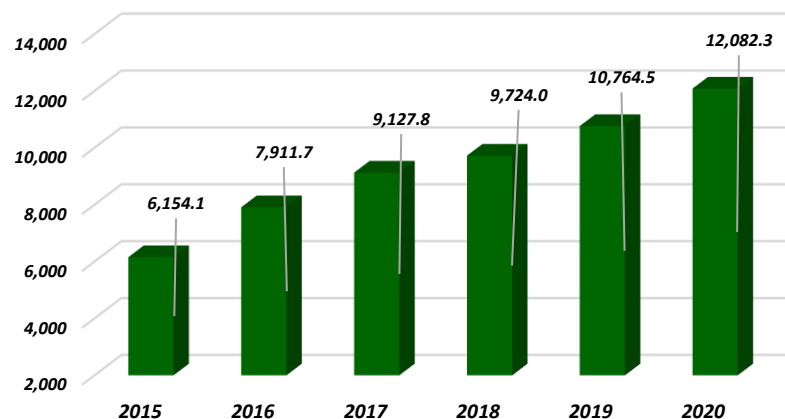
B. OPERACIONES

1. Gerencia Comercial

La Gerencia Comercial se enfocó en mantener las relaciones con los intermediarios y clientes a través de distintas actividades, tales como: Seminarios de capacitación y adiestramiento en las áreas de conocimiento de productos y uso de las redes sociales.

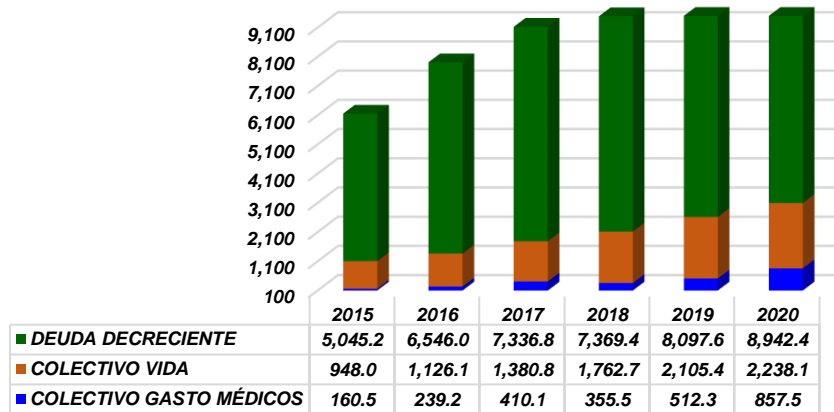
En el año 2020 hubo una reducción en la demanda de seguros durante el período de movilidad restringida impuesta para contrarrestar la pandemia COVID-19, no obstante, la Aseguradora en el último trimestre logró mejorar su captación de primas y cerró el ejercicio 2020, con primas netas de devoluciones y cancelaciones por US \$12,082.3 miles, logrando un crecimiento de 12.2%, equivalente a US \$1,317.8 miles respecto al año anterior.

**PRIMAS NETAS
AL 31 DE DICIEMBRE 2015-2020**
En miles de US \$



Durante el 2020, se realizaron operaciones en siete ramos de seguros tradicionales y masivos. Los principales ramos que conformaron el 92.5% de primas de la Aseguradora fueron: El Seguro de Vida Colectivo de Deuda Decreciente, el Seguro Colectivo de Vida y el Seguro Colectivo de Gastos Médicos.

**PRIMAS NETAS DE LOS PRINCIPALES RAMOS
AL 31 DE DICIEMBRE 2015-2020**
En miles de US \$



La nueva realidad impuesta por la pandemia COVID-19, implicó la mayor utilización de los canales digitales para atender requerimientos de intermediarios y clientes, así como para la gestión de los negocios.

2. Gerencia Técnica

La Gerencia Técnica desarrolló las operaciones de atención a los asegurados, combinando modalidad presencial y teletrabajo, lo cual permitió superar las limitaciones de movilidad y distanciamiento social, durante la emergencia generada por la pandemia COVID-19, logrando proporcionar los servicios de forma adecuada y en los tiempos establecidos. Además, realizó cambios en los procesos, aumentó el portafolio de productos y gestionó adecuadamente los riesgos.

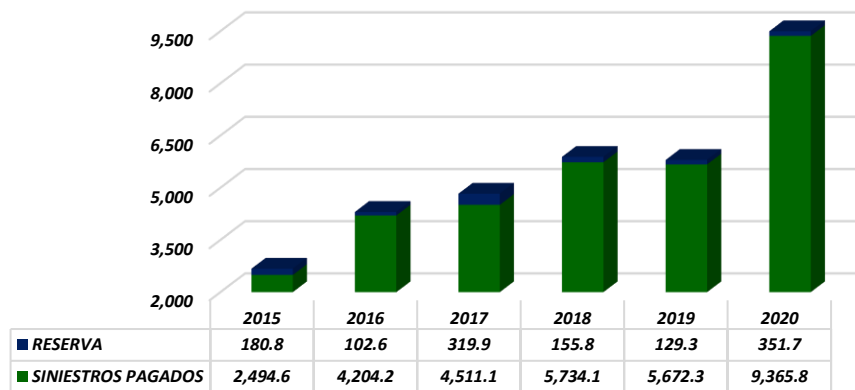
2.1 Área de Suscripción y Emisión

Durante la emergencia generada por la pandemia COVID-19, se continuó con la evaluación de riesgos de forma oportuna y se modificó el proceso interno de suscripción y emisión, utilizando mecanismos digitales y en forma remota, para evaluar los riesgos y documentar las pólizas, mejorando los tiempos de respuesta en estas actividades.

2.2 Área de Indemnizaciones

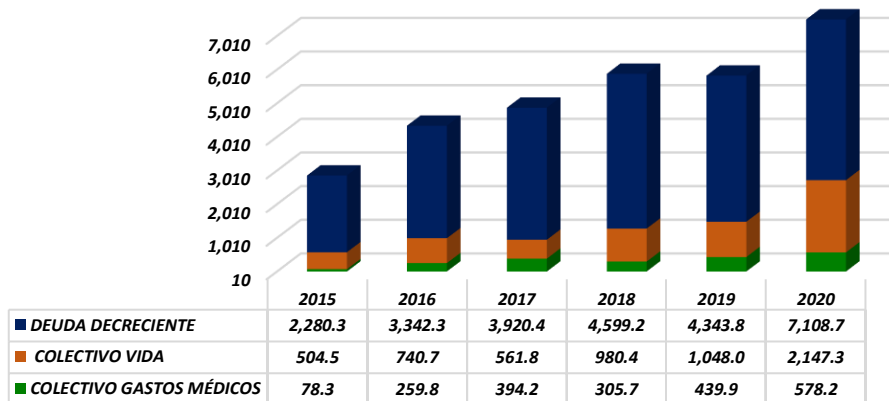
La siniestralidad presentó un incremento de 67.5% respecto al año anterior, principalmente por siniestros causados por la pandemia COVID-19 que ascendieron a US \$4,093.9 miles. Los siniestros pagados fueron US \$9,365.8 miles y los siniestros reservados US \$351.7 miles, totalizando en el año US \$9,717.5 miles.

**TOTAL SINIESTROS
AL 31 DE DICIEMBRE 2015-2020**
Montos en miles de dólares



Los ramos Seguro de Vida Colectivo de Deuda Decreciente, Seguro Colectivo de Vida y Seguro Colectivo de Gastos Médicos, representan el 99.9% de los siniestros.

**TOTAL DE SINIESTROS DE LOS PRINCIPALES RAMOS
AL 31 DE DICIEMBRE 2015-2020**
En miles de US \$



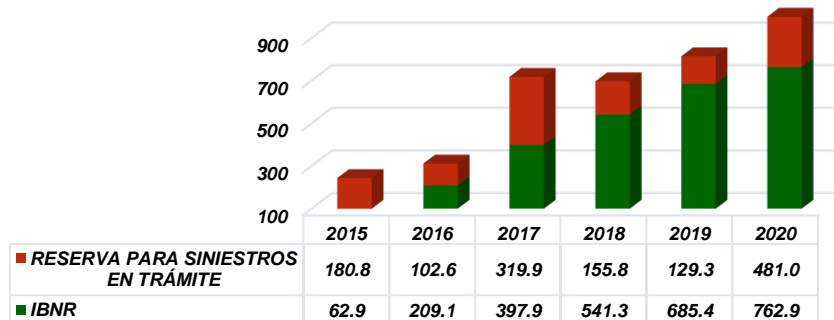
2.3 Reaseguro

Durante el año la Compañía aplicó una adecuada Política de Distribución de Riesgos y tuvo un excelente respaldo de reaseguro, proporcionado por Hannover Re, permitiendo que al cierre del ejercicio contable el total de siniestros por US \$9,717.5 miles, tuviera un impacto menor en el resultado técnico de la Aseguradora.

2.4 Reservas para Siniestros

Debido al incremento en el monto de los siniestros ocurridos, la reserva siniestros en trámite cerró el año con \$481.0 miles, US \$351.7 miles más que la reserva registrada al cierre del año anterior.

**RESERVA PARA SINIESTROS EN TRÁMITE E IBNR
AL 31 DE DICIEMBRE 2015-2020**
En miles de US\$

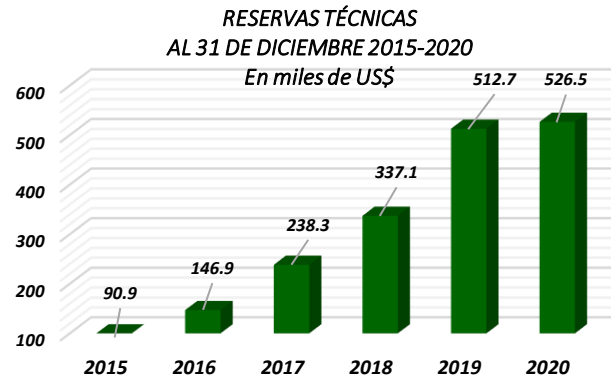


IBNR: Siniestros ocurridos y no reportados.

La reserva para siniestros ocurridos y no reportados calculada al 31 de diciembre de 2020, de conformidad a lo establecido en las Normas para La Constitución de las Reservas Técnicas de las Sociedades de Seguros NCS-11, ascendió a US \$762.9 miles.

2.5 Reservas Técnicas y Matemáticas

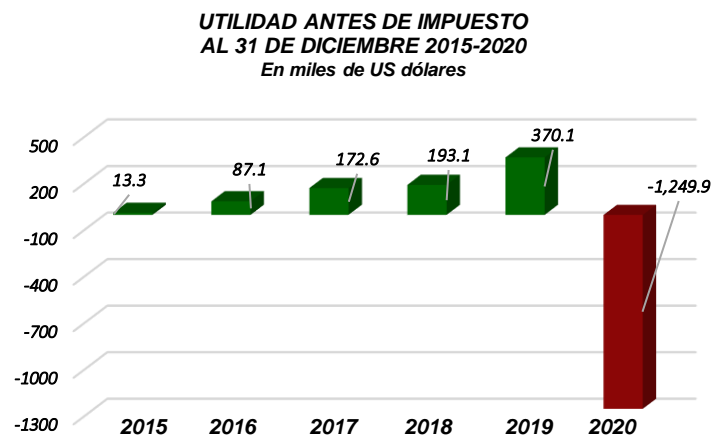
Las Reservas para Riesgos en Curso totalizaron a diciembre 2020 US \$526.5 miles, garantizando la capacidad de la Aseguradora para atender los compromisos asumidos con los asegurados y contratantes, de conformidad con la normativa vigente emitida por el Banco Central de Reserva.



3. Área Financiera

Durante el año la compañía logró ingresos por primas por \$12,082.3 miles, se pagaron siniestros por un valor de US \$9,365.4 miles, se recuperó por reaseguro US \$1,918.6 miles, se pagaron los gastos de adquisición y conservación de la cartera, los cuales comprenden honorarios y comisiones por administración de cartera, y se constituyeron las reservas técnicas y matemáticas respectivas, registrando un resultado técnico negativo de US \$393.7 miles, que al aplicar los gastos operativos y los gastos e ingresos financieros generaron una pérdida de US \$1,249.9 miles.

En el gráfico se muestran los resultados antes de impuestos de la Compañía.



Resultado del fuerte impacto generado por la pandemia COVID-19 durante el año 2020, los indicadores financieros más importantes de la Compañía fueron los siguientes: Crecimiento en primas de 12.2%, Incremento de siniestralidad 67.5%, Deficiencia en Patrimonio Neto Mínimo de 10.6%, equivalente a \$313.5 miles y Deficiencia de inversión de 2.9%, equivalente a US \$137.3 miles.

4. Área de Administración y Gestión del Talento

Durante el año 2020 y debido a la pandemia COVID-19, los principales esfuerzos se enfocaron en garantizar la continuidad de las operaciones y servicios a nuestros asegurados, implementando medidas de bioseguridad, distanciamiento social, teletrabajo y acciones complementarias para garantizar la salud, el bienestar y evitar la exposición de clientes y empleados a posibles contagios.

No obstante las condiciones adversas durante el año, se proporcionó al personal capacitación operativa y especializada mediante el uso de plataformas virtuales entre ellas una Certificación en Seguros a Nivel Experto-B, impartida con el apoyo de FEDECREDITO, por la Escuela Iberoamericana de Banca y Seguros de Madrid, España; para todo el personal ejecutivo y operativo de la Compañía, contribuyendo con ello a incrementar la capacidad y productividad de la Compañía.

Adicionalmente, se continuó con las gestiones para la adecuación física de las oficinas de la Compañía, en los inmuebles ubicados en Urbanización Maquilishuat.

5. Área de Tecnología

Durante el año 2020 se robustecieron los enlaces de comunicación, la seguridad y los sistemas informáticos para acceso remoto, facilitando el teletrabajo del personal de la Compañía, un aspecto crítico para mantener los niveles de servicio desde el inicio de la emergencia generada por la pandemia COVID-19.

Además, se desarrollaron cotizadores en línea para productos de seguros individuales, se incorporaron en el Módulo de Emisión el Seguro de Vida Individual y el Seguro Masivo de Asistencia. Se desarrolló un servicio web para cobro automático y recurrente de primas de seguros a través de FEDEBANKING y se incorporaron nuevos colectores bancarios.

Se apoyó el diseño de proyectos de la Compañía para la digitalización de operaciones, iniciando con el Sistema para la Gestión Documental.

6. Gerencia de Riesgos

Durante el año 2020, la Gerencia de Riesgos enfocó sus actividades en el Sistema de Gestión de los Riesgos, para lo cual elaboró el Plan de Continuidad del Negocio de la Compañía de conformidad a lo establecido en las Normas para la Gestión del Riesgo Operacional de las Entidades Financieras NPB4-50. Asimismo, se actualizaron los manuales siguientes: Manual de Riesgos de Mercado, Manual de Riesgo Reputacional, Manual de Riesgo Técnico y Manual de Riesgo Crediticio de Inversión y Contraparte; de conformidad con las Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Entidades Financieras NRP-20, reformadas por el Banco Central de Reserva en el año 2020.

7. Gerencia de Cumplimiento

Durante el año 2020, la Gerencia de Cumplimiento revisó la Matriz de Eventos de Riesgo de Lavado de Dinero y Activos con enfoque estratégico en los aspectos relacionados con la prevención de lavado de dinero; se elaboró el Procedimiento de Debida Diligencia para la Comercialización de Seguros en Canales Digitales; se simplificó el procedimiento para la recolección de información relacionada con la debida diligencia de la Política Conozca a su Cliente y la Política Conozca a su Proveedor. También realizó análisis para el tratamiento de casos de clientes que durante la vigencia de la póliza resulten vinculados a operaciones ilícitas.

C. CALIFICACIÓN DE RIESGO

En el año 2020 la Aseguradora mantuvo su calificación de riesgo E A-, otorgada por la calificadora Global Venture, S.A. de C.V., la cual refleja la buena capacidad de pago de las obligaciones de la Compañía en los términos y plazos pactados.

D. ESTADOS FINANCIEROS

MEMORIA DE LABORES | 2020

67 Avenida Sur y Avenida Olímpica #228 Colonia Escalón,
San Salvador

PBX: 2218-7979

contacto@segurosfedecredito.com

www.segurosfedecredito.com



**FEDECREDITO
VIDA, S. A.**
SEGUROS DE PERSONAS