

# SEGUROS



MEMORIA  
DE LABORES  
2019

**ASESUISA**  
Una empresa **sura** 





# CONTENIDO

06	Mensaje del presidente de la junta directiva
08	Junta directiva
09	Comités
10	Estructura organizativa
11	Estrategia Cultura Grupos de interés
14	ASESUISA cumple 50 años Oficinas centrales Torre SURA
21	Vicepresidencia de seguros  Canales Bienestar Movilidad Competitividad y resiliencia Ecosistema digital
35	Vicepresidencia financiera  Resultados financieros Eficiencia operativa Control financiero
41	Talento humano
45	Experiencia del cliente
53	Gestión integral de riesgos
57	Proyectos
61	Comunicaciones y mercadeo
65	Responsabilidad social corporativa
71	Informe de auditores



## MENSAJE DEL PRESIDENTE DE JUNTA DIRECTIVA



Estimados Señores Accionistas de Aseguradora Suiza Salvadoreña, S.A. (ASESUISA) y Filial:

Un saludo muy especial a los accionistas de Aseguradora Suiza Salvadoreña, S.A. (ASESUISA) y Filial y a todos los que acceden a este informe sobre la gestión de la Compañía en el último año:

Concluimos 2019 con satisfacción por las metas y logros alcanzados, más aún, cuando cumplimos 50 años en el mercado salvadoreño. Por eso queremos compartirles en las siguientes páginas los resultados

más relevantes de la gestión de la Compañía, que materializan nuestra estrategia de entregar bienestar y competitividad sostenibles a las personas y las empresas. Al mismo tiempo, lo reportado aquí evidencia la senda de crecimiento y consolidación de ASESUISA, pero también nos impulsa a continuar como una empresa referente de la industria, en constante evolución y comprometida con el desarrollo armónico de El Salvador.

El último año fue relevante en la expansión de la Compañía, puesto que ahora es más cercana y de fácil acceso en ciudades como Santa Ana, San Miguel y Santa Elena. Consolidamos nuestros servicios con la apertura de la nueva Sucursal Santa Elena y remodelamos los espacios en ciudades interconectadas, en respuesta al potencial de crecimiento y desarrollo de estos mercados.

Así mismo, inauguramos nuestras nuevas oficinas centrales en Torre SURA, como parte de Bambu City Center, en el corazón de la Zona Rosa. Este espacio fortalece nuestra imagen corporativa y ofrece mejores experiencias para colaboradores, asesores, clientes y aliados, al tiempo que es un mensaje claro de la confianza que tenemos para continuar creciendo en el largo plazo con los salvadoreños.

Avanzamos en ajustar nuestro modelo operativo para dar respuestas oportunas, en menor tiempo, frente a las necesidades y expectativas de las personas. Igualmente, mantenemos el dinamismo en los canales actuales, mejorado nuestros valores agregados y experiencias para nuestros ecosistemas.

Y ese espíritu se expresa en los resultados financieros: crecimos 29.2% en primas frente a 2018, indicador superior por quinto año consecutivo al del promedio de la industria (6.8%); incluso, al excluir el efecto del negocio de Invalidez y Supervivencia, crecimos 8.7%.

Otros indicadores del fortalecimiento de la Compañía se asocian con la gestión eficiente del capital. Se destaca un indicador de gasto de 10.3%, por efecto del crecimiento de las primas, así como el crecimiento de 20% en los ingresos financieros frente a 2018, esto debido a un portafolio promedio con mayores saldos y una estrategia de gestión de la inversión eficiente, que abonaron a obtener un ROE positivo de 7.0%.

Cabe agregar que cerramos 2019 con un 22.3% de participación en el mercado, lo que nos compromete, aún más, a seguir consolidando nuestra Compañía, que ya es reconocida por ser cercana, dinámica y sólida.

Estos indicadores reflejan la implementación de una estrategia de canales y soluciones

en constante transformación, así como el compromiso de cada uno de quienes todos los días contribuyen para ser la aseguradora referente y preferida en El Salvador. Nuestro Talento Humano es el principal habilitador de la estrategia, a través de nuestra cultura, la pasión de servicio que nos caracteriza, la constante búsqueda por brindar la mejor experiencia a nuestros grupos de interés y el trabajo en equipo basado en propósitos comunes.

De cara al 2020, ASESUISA continuará trabajando por expandir las fronteras de la industria aseguradora de El Salvador, para entregar un portafolio diversificado y diferenciado, basado en nuestro conocimiento profundo del entorno, de las tendencias y de los riesgos, que tenga como ejes las capacidades que hemos priorizado en términos de Salud, Autonomía, Movilidad, Competitividad, Conectividad y Hábitat.

Con esta ruta, continuaremos en la búsqueda permanente de ser todos los días más afines y relevantes para las personas y las empresas, desarrollaremos mercados y entregaremos más valor a quienes confían en nosotros y acompañamos. Este será nuestro gran empeño hacia adelante, entre tanto, les invito a leer el presente informe para conocer en mayor detalle nuestra gestión de 2019.

Cordialmente,

Gonzalo Alberto Pérez Rojas  
Presidente



## JUNTA DIRECTIVA

**Gonzalo Alberto Pérez Rojas**  
Director Presidente

**Juan Fernando Uribe**  
Director Vicepresidente

**Joaquín Palomo Déneke**  
Director Secretario

**Eduardo David Freund**  
Director Suplente

**Luis Enrique Córdova**  
Director Suplente

**Juana Francisca Llano Cadavid**  
Director Suplente

## COMITÉS DE APOYO A LA JUNTA DIRECTIVA

### COMITÉ DE RIESGOS

Gloria Maria Estrada  
Eduardo David Freund  
Luis Enrique Córdova

### COMITÉ DE AUDITORÍA Y FINANZAS

Gonzalo Alberto Pérez Rojas  
Juan Fernando Uribe  
Joaquín Palomo Déneke

### COMITÉ DE NOMBRAMIENTO Y RETRIBUCIÓN

Gonzalo Alberto Pérez Rojas  
Juana Francisca Llano Cadavid  
Joaquín Palomo Déneke

### COMITÉ DE ÉTICA

Marcela Morán  
Ricardo Santos  
Darío Bernal

### COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO

Gonzalo Alberto Pérez Rojas  
Juan Fernando Uribe  
Luis Enrique Córdova

### COMITÉ TÉCNICO Y COMERCIAL

Juana Francisca Llano Cadavid  
Juan Esteban Vásquez



ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



**Enzo Bizzarro**  
Presidente Ejecutivo

**Roberto Ortiz**  
Vicepresidente Financiero

**Juan Esteban Vásquez**  
Vicepresidente de Seguros

**Nubia Henríquez**  
Oficial de Cumplimiento

**Darío Bernal**  
Auditoría Interna

**Ricardo Santos**  
Gerente Legal

**Lucía Zelaya**  
Directora de Desarrollo Organizacional

**Polyana Cano**  
Directora de Riesgos

**Marcela Morán**  
Gerente de Talento Humano

**Gabriela Barrow**  
Gerente de Comunicaciones y Mercadeo

ESTRATEGÍA



PILARES ESTRATÉGICOS



# EN QUÉ CREEMOS

En los principios Corporativos como marco de actuación	En el trabajo en equipo para potenciar y alcanzar mejores resultados	En la conversación y la comunicación abierta para la generación de confianza y eficiencia	En la diversidad y en la inclusión desde el valor que aporta cada persona
En el poder de observar para conectar e innovar	En el poder de las preguntas para la adaptación y transformación del entorno	En el bienestar de las personas desde el equilibrio emocional, físico y mental	En el servicio como una experiencia que genera bienestar y confianza
En la generación de valor para construir relaciones de largo plazo	En el arte y la cultura para el desarrollo y la transformación	En el uso responsable de los recursos de la compañía	En el valor del aprendizaje continuo



# GRUPOS DE INTERÉS

ASESUISA, con el objetivo de crear relaciones a largo plazo, ha definido líneas de acción con los grupos de interés, basados en nuestros principios corporativos de respeto, responsabilidad, transparencia y equidad:

## ACCIONISTAS

Continuar fortaleciendo la confianza en la Compañía, y contar con el acceso a la información clara, completa y oportuna.

## ESTADO Y REGULADORES

Fortalecer el sistema de Buen Gobierno y de control de la Compañía.

Dar cumplimiento a las normas y requerimientos específicos de los diferentes entes del estado, y participar activamente en las iniciativas de ley enfocadas en el desarrollo económico y social de El Salvador; así como aquellas que permitan el fortalecimiento de la Industria.

## COLABORADORES

Fortalecer el desarrollo del talento humano, nuestra cultura, la pasión de servicio y brindar la mejor experiencia a nuestros grupos de interés, y el trabajo en equipo basado en propósitos comunes.

## ALIADOS

Fortalecer la relación para el logro de los objetivos estratégicos, crear valor y aportar en su sostenibilidad y competitividad.

## GREMIOS Y ASOCIACIONES

Participar en la construcción de acciones positivas y relevantes para lograr el desarrollo de la sociedad.

## CLIENTES

En ASESUISA brindamos bienestar, competitividad sostenible a nuestros clientes, a través de una gestión eficiente de sus riesgos y un completo portafolio, que no solo indemnice ante eventos inesperados sino que resuelva situaciones de su cotidianidad, y más importante aún, potencie su competitividad y bienestar.

## MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Contribuir a la generación de una opinión pública favorable y divulgar información de interés sobre la gestión de la Compañía de acuerdo a los objetivos establecidos de reputación y marca.

## COMUNIDAD

Promover el desarrollo y la calidad de vida del país, mediante la participación en proyectos de responsabilidad social corporativa.



# ASESUISA CUMPLE 50 AÑOS DE ASEGURAR TRANQUILIDAD

El 2019 fue un año muy especial, ya que llegamos a nuestros 50 años de trayectoria, como una Compañía cercana, dinámica y robusta, gracias a nuestra estrategia de entregar bienestar y competitividad sostenible a las personas y empresas, de la mano de nuestro talento humano y la gestión de las tendencias y los riesgos.

En este medio siglo de operaciones y de la mano de nuestros colaboradores, nos hemos convertido en el líder del sector y referente de la industria en El Salvador, así como también en la aseguradora preferida por nuestros clientes y asesores, con un 22% del mercado, un 29% en primas netas y más de 600 mil clientes.

## UN POCO DE HISTORIA

Aseguradora Suiza Salvadoreña, que en sus siglas se abrevia ASESUISA, **fue fundada en 1969 por un grupo de empresarios visionarios** encabezado por don Roberto Schildknecht, quien años atrás había sido nombrado agente para El Salvador de Helvetia, Compañía Suiza de Seguros.

El 5 diciembre de **2001 se funda ASESUISA Vida, Seguros de Personas**, con el fin de ampliar coberturas y ofrecer seguros de invalidez y muerte, relacionados al recién creado sistema de pensiones privado.

**En 2012, la Compañía dio un giro importante: fue adquirida por Suramericana**, cuando formaba parte de Banagrícola, entidad financiera del Grupo Bancolombia, que a su vez la había adquirido en 2007. De esta manera, ASESUISA fue un tercer paso en la expansión internacional de Suramericana, que ya tenía presencia en República Dominicana y Panamá.

En ese momento, **Gonzalo Pérez, Presidente de Suramericana, declaró un mensaje premonitorio** del desempeño que luego tuvo la Compañía: “Nos complace mucho poder asumir ya en propiedad la orientación de ASESUISA y seguir avanzando en nuestra estrategia de crecimiento en el mercado latinoamericano. Tenemos la convicción de que el aseguramiento es un factor clave de respaldo a los países y, en ese sentido, vemos mucho potencial para el desarrollo del sector en El Salvador”.

Después de siete años de formar parte de Suramericana, y la expansión que hemos tenido en El Salvador con la apertura de sucursales en las ciudades de San Miguel (2013), Santa Ana (2018) y la más reciente Sucursal en Santa Elena (2019), los resultados financieros de nuestra Compañía muestran que hemos crecido anualmente por encima del mercado.

A lo largo de esta trayectoria, hemos hecho frente a catástrofes naturales de gran envergadura como terremotos e inundaciones; conflictos políticos, fenómenos sociales y una serie de eventos, que, gracias a nuestro crecimiento sostenido y estable hemos logrado respaldar, manteniendo siempre y hasta el día de hoy, la confianza en El Salvador.

SURA, desde su fundación, hace 75 años, paralelo al desarrollo de negocios, ha mantenido un compromiso con su entorno en cada uno de los países donde tiene presencia. **La promoción del arte y la cultura** forma parte del quehacer empresarial de SURA y es precisamente en este sentido, que ha desarrollado un estrecho vínculo con diversas expresiones artísticas, reconociendo el gran valor patrimonial, histórico y testimonial que representan para la sociedad.

A lo largo del proceso de crecimiento empresarial, que incluye la llegada a nuevos territorios latinoamericanos, nos ha sido posible estrechar lazos no solo a través de la dinámica propia del mundo de los negocios, sino también a partir de la riqueza que produce el intercambio cultural.

Y es gracias a esta visión que pudimos formar parte de la conmemoración de los 50 aniversario de ASESUISA, con la **exposición “50 Artistas – 50 Obras” en la colección del Museo de Arte de El Salvador**, una muestra representativa que reúne importantes obras de arte de El Salvador, como un obsequio a todos los salvadoreños.

Este espacio que propicia el encuentro cultural del país nos permitió además de celebrar este recorrido, estrechar vínculos, recrear los sentidos y fortalecer los propósitos comunes que deben unirnos, desde la esencia de lo que somos, para seguir construyendo juntos un mejor El Salvador.

Hoy nos vemos, más fuertes, renovados y en un franco proceso de resignificación enfocado en convertirnos en Gestores de Tendencias y Riesgos. Tenemos el apoyo de uno de los grupos Aseguradores más importantes de América Latina, con presencia en nueve países y un enfoque fresco, diferente, enfocado en las personas. Estamos preparados para continuar escribiendo la historia de ASESUISA y de SURA en El Salvador.





## TORRE SURA, NUEVAS OFICINAS CENTRALES

Gracias a los resultados de nuestras operaciones y a la confianza de nuestra Junta Directiva y de SURA, con el propósito de contar con una sede que responda a la estrategia de la Compañía de velar por las personas, fortalecer su imagen corporativa y contribuir al posicionamiento de la marca SURA, se tomó la decisión de invertir en el cambio de la sede principal hacia el nuevo complejo Bambu City Center, justo en el corazón de la Zona Rosa de San Salvador.

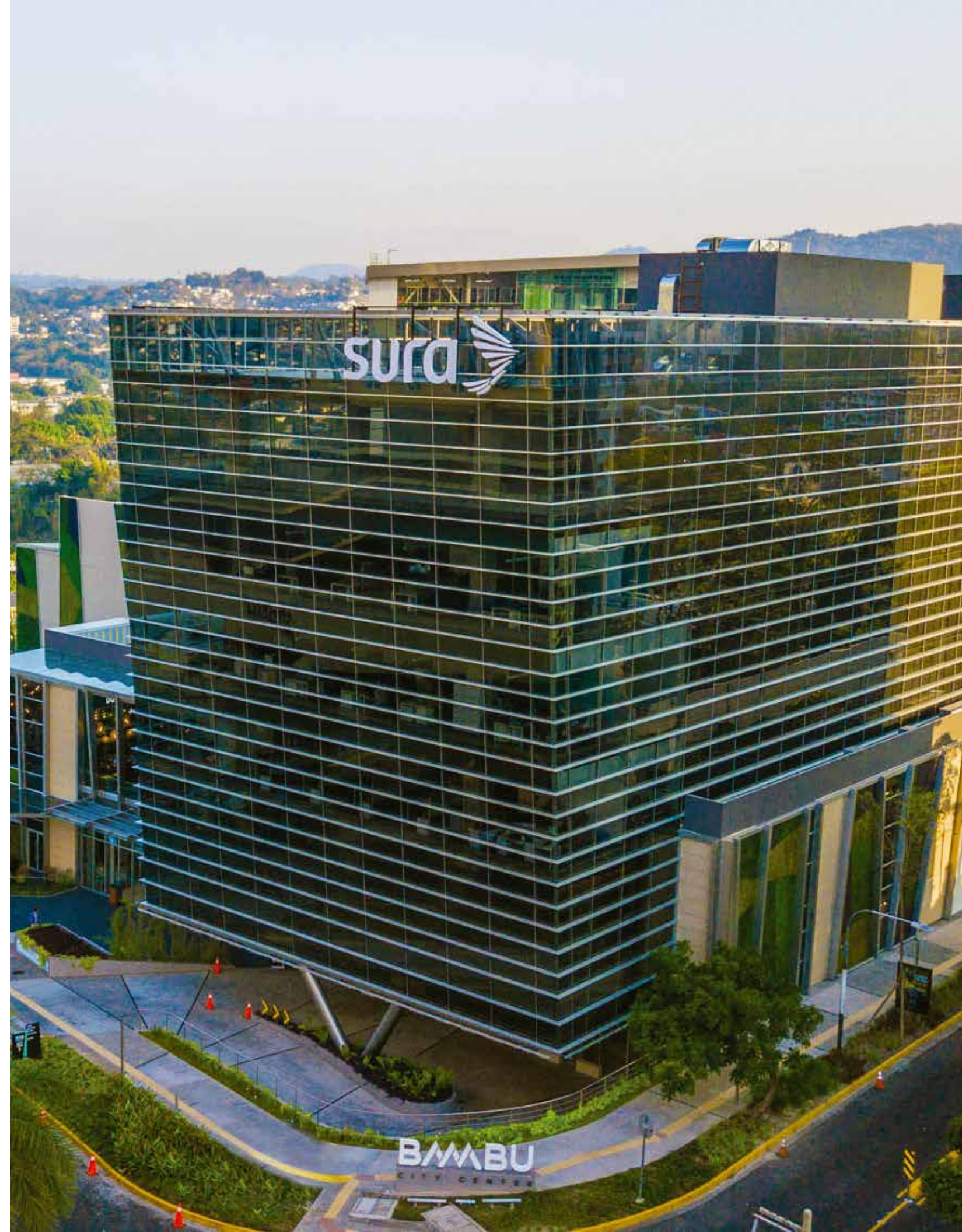
Torre SURA, alberga desde ahora nuestras oficinas corporativas, diseñadas en función de las personas con las condiciones más modernas para su desempeño y con espacios especialmente creados para nuestros asesores, clientes y aliados, y que así puedan gozar de la mejor experiencia. También, tenemos una sucursal en el Centro Comercial para la pronta y oportuna atención de sus gestiones comerciales y un espacio para la competitividad y resiliencia de las MIPYME, Empresas SURA.

Algunas de las características de nuestras nuevas instalaciones son:

- ▶ Óptima utilización del espacio, con formato abierto y flexible (salas colaborativas).
- ▶ Espacios de relajamiento y diversión para nuestros colaboradores, una amplia terraza, área de juegos, y una cafetería interna.
- ▶ Maximización del uso de luz natural, con uso automático de cortinas, sincronizado con la iluminación LED.
- ▶ Equipos de aire acondicionado ecológicos que reducen la emisión de gases CO<sup>2</sup> y adaptación de un sistema de purificación del aire interior para evitar el síndrome del “edificio enfermo”.



- ▶ Uso de plantas interiores cuya función es crear un ambiente agradable a los colaboradores y contribuir a la purificación del aire.
- ▶ Alfombras con sistema antibacterial y antiincendios.
- ▶ Uso óptimo del agua a través de sistemas de ahorro y menor consumo de energía eléctrica por medio de sensores de movilidad.





A photograph of a woman with long brown hair and round glasses, wearing a maroon shirt with white polka dots. She is smiling and looking towards the camera. In the background, other people are blurred, suggesting a meeting or office environment. A blue rectangular box with white text is overlaid on the bottom right of the image.

**VICEPRESIDENCIA  
DE SEGUROS**



# VICEPRESIDENCIA DE SEGUROS

## CANALES

### CANAL ASESORES

Durante el 2019 continuamos fortaleciendo nuestro modelo de gestión del Canal, con el objetivo de generar cercanía con los asesores y sus colaboradores entregando propuestas de valor que logren mejorar la productividad y su desarrollo empresarial, pues vemos a cada asesor como una empresa que debe ser competitiva y sostenible; lo anterior complementado con un Modelo Operativo pertinente.

Desarrollamos los siguientes proyectos e iniciativas para potenciar el Canal Asesores:

#### PROYECTO DE EXPANSIÓN

En noviembre del 2019 a través del modelo de promotoras, dimos apertura de la nueva Sucursal Santa Elena, teniendo la oportunidad de atraer, fidelizar y desarrollar asesores, con metodología y gestión pro-activa. La sucursal cuenta con las siguientes características:

- Selección del Promotor bajo proceso de licitación.
- Asignación de 40 Asesores de Segmentos Formación y Desarrollo, Profesionales y Administrativa.
- Acompañamiento al Promotor en la selección y formación de su equipo comercial.
- El diseño de la sucursal brinda las herramientas adecuadas para la gestión y acompañamiento de los asesores.

Asimismo, como parte del crecimiento de este modelo, a finales del 2019, seleccionamos al segundo promotor para iniciar operaciones en febrero 2020.

#### ASESOR EMPRESARIO

Partiendo de nuestro Modelo de Maduración Empresarial, en el 2019 continuamos brindando apoyo a 50 asesores, con quienes trabajamos en los temas de gestión comercial, tecnología, procesos y gestión financiera. La inversión realizada fue de USD \$35 mil dólares, aproximadamente.

Se realizó la revisión de la segmentación dinámica de asesores (Formación, Desarrollo, Profesionales, Empresarios, Continuidad, Corredores Corporativos y Administrativa) con el fin de diseñar unidades comerciales afines a las necesidades profesionales y empresariales de cada segmento, con el objetivo de aumentar la productividad del Canal.

También implementamos el modelo de tres Gestoras Comerciales, con el objetivo de dinamizar la venta de las soluciones de Vida Colectiva, generando más de USD \$350 mil dólares en siete meses.

Asimismo, estructuramos el Programa de Gestión del Conocimiento para la Red Comercial, Asesores y sus Colaboradores, con la formación en diferentes soluciones, conectado con las metodologías de aproximación de clientes e innovando en el proceso de aprendizaje a través de modalidad virtual.

Los logros obtenidos a través del Programa de Gestión del Conocimiento se detallan a continuación:

Soluciones de Personas y Familia

78 Asesores inscritos				
	Autos	Plan Vida Personal	Dotal y Conyugal	Accidentes Personales y Vida Múltiple
Asesores que se examinaron	71	66	56	62
Asesores que se examinaron <sup>1</sup>	91%	85%	72%	79%
Promedio de calificación	8.0	7.5	7.96	8.55

<sup>1</sup>En porcentaje.

66 Colaboradores de asesores o corredurías inscritos				
	Autos	Plan Vida Personal	Dotal y Conyugal	Accidentes Personales y Vida Múltiple
Asesores que se examinaron	65	56	56	49
Asesores que se examinaron <sup>1</sup>	98%	85%	85%	74%
Promedio de calificación	8.0	7.38	7.88	8.84

<sup>1</sup>En porcentaje.

Soluciones Empresariales

96 Asesores inscritos						
	Vida Colectivo	Vida Colectivo Empresarial	Salud y Accidentes Personales Colectivo	Plan Empresarial	Incendio y Todo Riesgo	PYME Restaurantes
Asesores que se examinaron	53	52	56	33	29	27
Asesores que se examinaron <sup>1</sup>	55%	54%	38%	34%	30%	28 %
Promedio de calificación	7.96	9.38	8.86	7.12	8.31	9.00

<sup>1</sup>En porcentaje.

71 Colaboradores de asesores o corredurías inscritos						
	Vida Colectivo	Vida Colectivo Empresarial	Salud y Accidentes Personales Colectivo	Plan Empresarial	Incendio y Todo Riesgo	PYME Restaurantes
Asesores que se examinaron	52	44	32	32	27	28
Asesores que se examinaron <sup>1</sup>	73%	62%	45%	45%	38%	39 %
Promedio calificación examen	8.09	9.32	9.01	6.81	8.52	8.74

<sup>1</sup>En porcentaje.

Los Resultados de crecimiento en este 2019 fueron:

- 6% de crecimiento en negocios nuevos
- 9.6% de crecimiento en producción total

Segmentos	Iniciales US \$			
	2018	2019	%VAR.	%PART.
Formación y desarrollo	1,136,718	1,467,027	29%	14%
Profesionales	3,692,438	2,648,157	-28%	26%
Empresarios	2,595,260	2,482,822	-4%	24%
Continuidad Empresarial	906,964	1,037,114	14%	10%
Administrativa	718,569	688,325	-4%	7%
Corporativa	562,635	1,822,001	224%	18%
Total general	9,612,583	10,144,447	6%	100%

Segmentos	Iniciales US \$			
	2018	2019	%VAR.	%PART.
Formación y desarrollo	2,519,443	3,623,581	44%	8%
Profesionales	12,576,519	13,254,550	5%	28%
Empresarios	13,657,158	14,252,684	4%	30%
Continuidad Empresarial	4,888,615	5,125,356	5%	11%
Administrativa	4,769,536	4,508,966	-5%	9%
Corporativa	4,912,545	6,698,846	36%	14%
Total general	43,323,816	47,463,983	9.6%	100%

CANAL BANCASEGUROS

Los productos de vida y empresariales comercializados en el canal Bancaseguros alcanzaron un crecimiento del 8% en primas netas, apalancados por el foco en productividad del nuevo portafolio, y adecuada gestión de retención de clientes que solicitaron cancelación de pólizas, logrando que por cada diez solicitudes se mantuvieran seis pólizas aseguradas en promedio. Así mismo, otro pilar fundamental para el desarrollo del canal en 2019, fue entregar herramientas de autogestión a los asesores de negocios del comercializador, además del rediseño de procesos que permitieron potenciar la eficiencia operativa y mejorar la experiencia del cliente.

Por otra parte, dimos un paso hacia la inclusión financiera, logrando que la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) aprobara la venta de seguros a través de corresponsales financieros, con un producto y un proceso idóneo para dicho canal.



## PORTAFOLIO DE VIDA VOLUNTARIO

Durante el 2019, el canal Bancaseguros se enfocó en la maduración de los productos nuevos de Vida Individual que fueron lanzados al mercado en el año 2018, incrementando su productividad a través de modelos de gestión proactiva y seguimiento permanente. Dichos productos ahora representan un 15% de las primas netas del portafolio, en comparación con 2018 que representaban un 2%; el nuevo portafolio nos permite crear valor al asegurado pues cuenta con mejores coberturas y servicios de asistencia.

## PORTAFOLIO PARA EMPRESAS

Para incrementar la productividad de la solución Plan Empresarial se realizó un seguimiento a la fuerza comercial del segmento PYME brindando capacitaciones de la solución y el entendimiento de los riesgos asociados a la pequeña y mediana empresa, para lograr una adecuada asesoría al cliente. Así mismo, dimos inicio a un modelo de acompañamiento al segmento Gran Empresa y Corporativo, lo cual nos permitió identificar y aprovechar oportunidades de aseguramiento con el canal, a través de soluciones como Todo Riesgo Construcción, Responsabilidad Civil, Todo Riesgo Incendio y Fianzas.

## CANALES ESPECIALES

En 2019 obtuvimos un crecimiento del 11% en primas, en comparación con 2018. Con el objetivo acceder a diferentes segmentos de la población, firmamos acuerdos con nuevas afinidades:

### En operación

- ▶ CREDISOL (Micro-financiera): comercializando nuestro Plan Empresarial.
- ▶ COMÉDICA (Cooperativa de profesionales en medicina): comercializando nuestro Seguro de Salud.
- ▶ UBER, Blanket: comercializando pólizas en Responsabilidad Civil. Para 2020 se desarrollarán planes para UBER Drivers.
- ▶ CREDICOMER (Financiera en PYME): para iniciar comercialización con nuestros planes de Autos.

Se está trabajando en la revisión constante del Modelo Operativo de las Afinidades, con el fin de tener procesos escalables acorde a las necesidades de cada una.

## CANAL DIRECTO

Durante el año 2019 el canal directo inició un proceso de redefinición de roles, donde los asesores directos se enfocaron en funciones comerciales (prospección y cierre de negocios) y utilización de herramientas digitales que apalacan la eficiencia operativa, como emisión e inspección en línea, lo cual permitió el incremento en la productividad del canal en un 15%, siendo el foco principal, las soluciones para personas y familias. Así mismo, con una gestión proactiva y seguimiento cercano se alcanzó una efectividad promedio entre los diferentes canales de venta de 46%.



BIENESTAR



Radar de tendencias de salud: Conjunto de condiciones físicas, mentales y sociales que le permiten a la persona vivir y desarrollarse en todas sus dimensiones. Es determinante para la calidad de vida de las personas y la competitividad de la economía.

PORTAFOLIO DE SALUD

En 2019 brindamos asistencia a más de 22 mil asegurados, habiendo atendido 173,700 reclamos en salud, de los cuales el 76% fueron a través de Red Médica y el resto bajo la modalidad de reembolso de reclamos.

Fortalecimos nuestro ecosistema digital con el lanzamiento de Mi Portal, plataforma a través de la cual nuestros clientes tienen la opción de ingresar solicitudes en línea de reembolso de reclamos de gastos médicos, sin hacer filas, sin tráfico y recibiendo su reembolso en un máximo de tres días. Desde octubre y al cierre de este año, se procesaron 4,700 solicitudes, tanto de clientes, como de asesores. Así mismo, en el portal se incluyó el servicio de preautorizaciones convencionales y consulta de deducible, saldo de máximo vitalicio y coaseguro, lo que permite que nuestros asegurados tengan acceso a una consulta integral en todo momento, de manera fácil y rápida.

Por segundo año consecutivo y con el compromiso de entregar bienestar a nuestros asegurados, activamos diferentes programas enfocados en la prevención y educación en aspectos de salud, los cuales detallamos a continuación:

- Realizamos jornadas de vacunación contra la influenza, beneficiando así a 1,182 personas.
- Llevamos a cabo 19 charlas médicas con el apoyo de nuestros aliados de hospitales y médicos especialistas.
- Realizamos tres jornadas médicas en diferentes empresas aseguradas.
- Estuvimos brindando asistencia con servicio de ambulancia en sitio durante tres eventos deportivos.
- Con nuestro servicio de asistencia médica a domicilio atendimos a 92 personas.

RED MÉDICA

En Red Médica fortalecimos la relación con nuestros aliados, compartiendo con ellos nuestra estrategia y propósito de negocio. El alcance fue de ocho de los principales hospitales, 32 médicos y cinco laboratorios. Esto con el objetivo de evolucionar de una relación de proveedor a aliados.

- Con dos hospitales importantes de nuestra red, negociamos 43 paquetes quirúrgicos de seis diferentes especialidades con el objetivo de mejorar la gestión de costos médicos de cara a nuestros asegurados.
- También realizamos una actualización al portal web de Red Médica que utilizan nuestros aliados, con la cual se incluyeron los servicios de maternidad limitada y coaseguros diferenciados por proveedor y por servicios, lo que nos permitirá que a partir del 2020 tengamos una mayor flexibilidad en la red, permitiéndonos ofrecer productos adecuados a las necesidades de nuestros clientes.
- Además, implementamos la preautorización automática del módulo de farmacias, dando paso a que el asegurado cancele el coaseguro o deducible en las farmacias aliadas.
- En Salud alcanzamos una población de más de 38,000 Asegurados, con quienes tenemos el compromiso de entregar productos, soluciones y sobre todo capacidades que les ayuden a tener las condiciones físicas, mentales y sociales que le permitan vivir y desarrollarse en sus diferentes dimensiones.

Desde nuestro Modelo Operativo, logramos un incremento de la suscripción estándar en un 4% con respecto al año anterior, alcanzando el 81% del total de solicitudes ingresadas.

PORTAFOLIO DE VIDA (AUTONOMIA)

Durante el año 2019 desarrollamos nuevos productos pensando en las necesidades de nuestros clientes y ofreciendo nuevas coberturas:

- Lanzamos el producto “Accidentes Personales Laboral”, que es una alternativa para las empresas que buscan proteger a sus colaboradores ante cualquier eventualidad por accidente en su lugar de trabajo.
- La Superintendencia del Sistema Financiero aprobó el producto de “Vida Colectivo Deuda”.
- Desarrollamos nuestro Plan PYME Protegido, el cual es un producto de Vida Colectivo enfocado en este segmento.

Así mismo, fortalecimos las políticas de suscripción individual y mejoramos el proceso de cotización para ofertas colectivas, con el objetivo de ser más eficientes y dar respuestas en menos tiempo a nuestros clientes, entre las cuales podemos mencionar las siguientes:

- Estandarizamos el proceso de rehabilitación para pólizas canceladas por mora y la solicitud de descuento, disminuyendo en un 90% las solicitudes.
- Entregamos cotización del 100% de las ofertas de Accidentes Personales y Vida Colectivo en el área comercial.
- Ampliamos la red de proveedores médicos y laboratorios para evaluación de propuestas para asegurados en el área de San Salvador y San Miguel.
- La suscripción estándar tuvo un incremento del 53% con relación al año anterior, alcanzando un 82% del total de solicitudes ingresadas.



MODELO OPERATIVO

Continuamos trabajando en iniciativas para mejorar la eficiencia de los procesos operativos de las soluciones y dar una respuesta oportuna a nuestros asesores y asegurados, entre los cuales podemos mencionar las siguientes:

- En el canal asesores, trasladamos el 99% de las operaciones de emisión colectiva incluyendo la elaboración de avisos de vencimiento.
- Implementamos un nuevo formato de carta para las renovaciones colectivas, disminuyendo el tiempo invertido en la elaboración de avisos de renovación en iguales condiciones, en un 60%.
- La facturación y los listados de asegurados de las soluciones colectivas se envían de forma electrónica, con lo cual se ha logrado una disminución en el costo de esta operación de USD \$31,740.

MOVILIDAD



Entendemos que la movilidad es una de las principales preocupaciones de nuestros asegurados, y es por ello que nuestro portafolio ofrece más allá de una póliza, soluciones de movilidad que deben trascender el medio de transporte. En el primer semestre del año lanzamos al mercado dos nuevos planes para diferentes segmentos. Nuestro nuevos productos fueron:

- Full Extras Premium** es un plan enfocado en asegurados que buscan mayor agilidad y practicidad; es una póliza Todo Riesgo, sin deducible ni participación, para sumas aseguradas mayores a \$25,000 y para vehículos de agencia de hasta 5 años de antigüedad.
- Esencial** es un plan para aquellos que buscan accesibilidad y facilidad; es una póliza para vehículos entre 10 y 20 años de antigüedad con cobro de deducible.

Por otra parte, desarrollamos un nuevo cotizador web, que permite comparar las primas de cada producto, con el fin de entregar al asesor y al cliente más información para la toma de decisiones de asegurabilidad. Seguimos trabajando en promover nuestra Emisión en Línea de Autos, donde ya logramos emitir más de 700 pólizas.

Entregamos el 100% de las capacidades de emisión al equipo comercial, lo cual ha permitido un mayor empoderamiento por parte de los canales comerciales y una mayor agilidad en las respuestas o requerimientos de los asesores. También, se estandarizó el cotizador de negocios colectivos, constituyéndose en una herramienta para el equipo comercial tanto en la gestión de nuevos negocios como para dar una respuesta más oportuna a los clientes y asesores.

Con respecto al servicio de inspecciones en línea para asegurabilidad, se realizaron 1,287 inspecciones durante el año, logrando generar un ahorro del 8.7% en los gastos. Por otro lado, en 2019 lanzamos el servicio de Inspección en línea en accidentes leves, logrando un resultado del 15% de uso en el promedio anual con la implementación de esta herramienta. Para el mes de diciembre se este resultado se incrementó a un 25%, que representa un promedio diario de 16 inspecciones, lo cual ha permitido que brindemos una asistencia oportuna e inmediata a nuestros asegurados y por consiguiente contribuimos con la movilidad, al evitar esperar por más de dos horas a las autoridades de tránsito y al perito evaluador de los daños. Los beneficios con esta herramienta son:

- Se gestiona la inspección del siniestro en tiempo real.
- Agilidad y facilidad en las inspecciones para golpes leves.
- 39 minutos promedio de atención.
- Asesoría para consultas y recomendaciones en tiempo real.
- Gestiona la movilidad de la zona afectada.

También llevamos a cabo el Proyecto Maduración de Aliados, que nos permitió conectar con nuestra estrategia a 15 talleres de nuestra red (Fase I). El proceso de certificación de los talleres permitió evaluar: la atención a los asegurados, calidad de las reparaciones, tiempos de entrega del taller, manejo de los desechos sólidos y uso del aplicativo de mano de obra. Este acompañamiento nos permitió mejorar la nota de satisfacción de los clientes.

Del grupo de talleres, los cinco mejor evaluados tuvieron la oportunidad de viajar a Colombia para conocer y vivir la experiencia de Autos SURA, con el propósito de conocer y aprender de sus procesos, manejos de desechos y atención al cliente, para que puedan mejorar su productividad y eficiencia operativa.

Es importante mencionar que este año participamos en diferentes eventos y congresos de movilidad, entre de los cuales podemos mencionar los siguientes:

- “1er Congreso Centroamericano de Movilidad y Seguridad Vial”, evento organizado por Automóvil Club de El Salvador (ACES), que tenía como objetivo promover e impulsar las buenas prácticas de seguridad vial y movilidad sostenible. Tuvimos la participación de Camilo Agudelo, Gerente de Movilidad de SURA COLOMBIA, con el tema “Se chocan las personas”.
- Participamos como patrocinadores en el Plan de Seguridad Vial promovido por el Fondo para la Atención a las Víctimas de Accidentes de Tránsito (FONAT) y el Consejo Nacional de Seguridad Vial (CONASEVI) a través del Viceministerio de Transporte (VMT), con el fin de disminuir los accidentes de tránsito y mejorar la movilidad en los centros comerciales de la zona metropolitana de San Salvador, durante la temporada navideña y de fin de año.
- Formamos parte de la iniciativa Movilidad Segura, que reúne empresas privadas e instituciones gubernamentales, que tiene como objetivo mejorar el desplazamiento en las ciudades para las personas, independientemente de su medio de transporte, reducir los accidentes y crear una verdadera cultura vial.

COMPETITIVIDAD Y RESILIENCIA



Radar de PYMES: La capacidad de una organización para mantener sistemáticamente condiciones que le permitan alcanzar, sostener y potenciar su relevancia en un mercado.

En el 2019 desarrollamos nuevas propuestas de valor diseñadas para las necesidades de nuestros asegurados, a través de soluciones innovadoras en sus coberturas, asistencias y tecnología de vanguardia, ofreciéndoles mayores capacidades que les generen bienestar a las personas y competitividad a las empresas.

En Seguro Residencial incorporamos una completa e innovadora gama de servicios de asistencia para los asegurados, que no solo contribuyen a mantener la tranquilidad en los momentos más difíciles, sino también ofrecen acompañamiento y apoyo en la cotidianeidad. Algunas de las asistencias son “YO CUIDO MI BICI”, “MI MASCOTA Y YO”, “HAY ESPACIO PARA MÁS”, “SELFIE”, y otras.

Además, rediseñamos el seguro de Responsabilidad Civil, como un paquete de coberturas especiales de acuerdo con las necesidades de nuestros clientes, para responder ante eventos frente a terceros ocasionadas tanto en el desarrollo de sus actividades como en su lugar de ejecución, cubriendo a contratistas, subcontratistas, empleados en un viaje laboral al extranjero, estacionamientos de su negocio y su inmueble.

En el mes de junio lanzamos el nuevo Seguro de Restaurantes, constituyéndose en una solución a la medida del sector, que brinda protección ante diferentes imprevistos, protegiendo el patrimonio de nuestros asegurados y sus clientes.

También, diseñamos el Menú de Soluciones para la PYME, con el cual nuestros asegurados pueden seleccionar diferentes coberturas tales como incendio y fidelidad, siendo una opción personalizada de acuerdo con su exposición y giro de negocio, por ejemplo: abarroterías, beauty supplies y veterinarias.

Al cierre de 2019 logramos tener más de 700 PYMEs aseguradas en nuestro Plan Empresarial, además, el proceso de emisión de este producto es 100% en línea y estándar, sin inspección.

En el año, acompañamos a cerca de 100 clientes con nuestro proceso de Administración de Riesgos, con el fin de gestionar sus riesgos operativos.

Como un valor agregado a nuestros asegurados, brindamos asesoría a 25 clientes en la formación de sus Comités de Seguridad y Salud Ocupacional, los cuales son exigidos por la Ley de Prevención de Riesgos.

La suscripción estándar tuvo un incremento de 11.96% con relación del año anterior, alcanzando un 51.27% del total de la cartera de incendio.

Haciendo uso de las nuevas tecnologías, incorporamos al portafolio de servicios de Administración de Riesgos (ADR) la nueva oferta de Inspección con Drones, para lo cual adquirimos dispositivos de última generación y capacitamos y certificamos al equipo de Ingeniería y Reclamos como pilotos de estas aeronaves no tripuladas, matriculándolos según los requerimientos de la Autoridad de Aviación Civil para garantizar que nuestro trabajo de ADR sea seguro y cumpla con los requisitos que la ley exige.

Para el sismo de magnitud 6.8 ocurrido el 30 de mayo del 2019 en el área San Salvador, mediante el uso de la plataforma GEOSURA fue posible identificar y monitorear las principales zonas geográficas afectadas, activando el protocolo de llamadas a nuestros asegurados, de manera proactiva ante catástrofes naturales, verificando su seguridad tras el evento y acompañándolos en la pronta atención de los reclamos de sus bienes asegurados. En este evento atendimos más de 100 reclamos con un monto superior a \$500.000 USD.

ECOSISTEMA DIGITAL



Radar de tendencias del consumidor: El ambiente en el que viven las personas se convierte en un mundo intervenido completamente por la tecnología en donde lo real y lo digital se fusionan para propiciar nuevas realidades.

Para estar cada vez más cerca de los asegurados, asesores y aliados comerciales, respondiendo eficientemente a sus requerimientos y garantizando su tranquilidad, hemos puesto a su disposición nuestro Ecosistema Digital, cuya robustez está respaldada por tecnología de vanguardia que permite estar a un solo clic con soluciones a la medida que agilizan los procesos y tiempos de respuesta.



Con la aplicación móvil, se ofrecen diversos servicios de autogestión para asegurados y proporciona a los asesores herramientas para la comercialización de nuestros productos. Estas plataformas permiten realizar pagos en línea, solicitar asistencia las 24 horas, consultar pólizas, reclamos y proveedores de la red médica y talleres.

En 2019 hemos logrado más de 15,000 descargas y obtenido más de 8,000 usuarios activos utilizando estas nuevas opciones que nuestra aplicación ofrece.

Nuestro Ecosistema Digital ofrece innovaciones como la inspección en línea para seguros empresariales, residenciales y automotores, garantizando agilidad en el proceso de atención del bien asegurado y del asesor, además de optimizar recursos.

Algunos de los principales logros obtenidos por nuestro Ecosistema Digital son:

- ▶ Recaudamos más de \$500,000 USD a través de Pago en Línea por medio de nuestra App Móvil o [www.asesuisa.com](http://www.asesuisa.com).
- ▶ Atendimos más de 200 solicitudes por accidente y asistencia vial.
- ▶ Realizamos más de 1,000 inspecciones para negocios nuevos, en autos y residencial.
- ▶ Mejoramos y optimizamos las gestiones operativas de nuestros asesores a través del Asistente Virtual, una herramienta que potencia y agiliza las operaciones, logrando más de 3,000 usuarios activos.
- ▶ Emitimos 700 pólizas de Autos a través de Compra en Línea por nuestros asesores.
- ▶ Implementamos la Factura Electrónica, contribuyendo al ahorro de papel y creando conciencia medio ambiental.
- ▶ Creamos Mi Portal, una la plataforma para su autogestión de reclamos del Seguro de Salud, por parte de los asegurados.



**VICEPRESIDENCIA  
FINANCIERA**

# VICEPRESIDENCIA FINANCIERA

La Vicepresidencia Financiera presenta los resultados del ejercicio, situación económica y financiera y acontecimiento más relevantes de la sociedad del año 2019.

- La Compañía tuvo un crecimiento en primas del 29.2%, en su mayoría debido al ingreso por primas de póliza Previsional, excluyendo este dato, el crecimiento fue de 8.7%.
- Se registró un crecimiento de 79.7% en los siniestros retenidos de la Compañía debido a una mayor incidencia de reclamos en la Solución de Automotores, Bancaseguros, Salud y la constitución de reservas de siniestros de la póliza Previsional.
- ASESUISA y Filial, en 2019 vuelve a presentar una rentabilidad positiva al obtener un ROE de 7.0%.

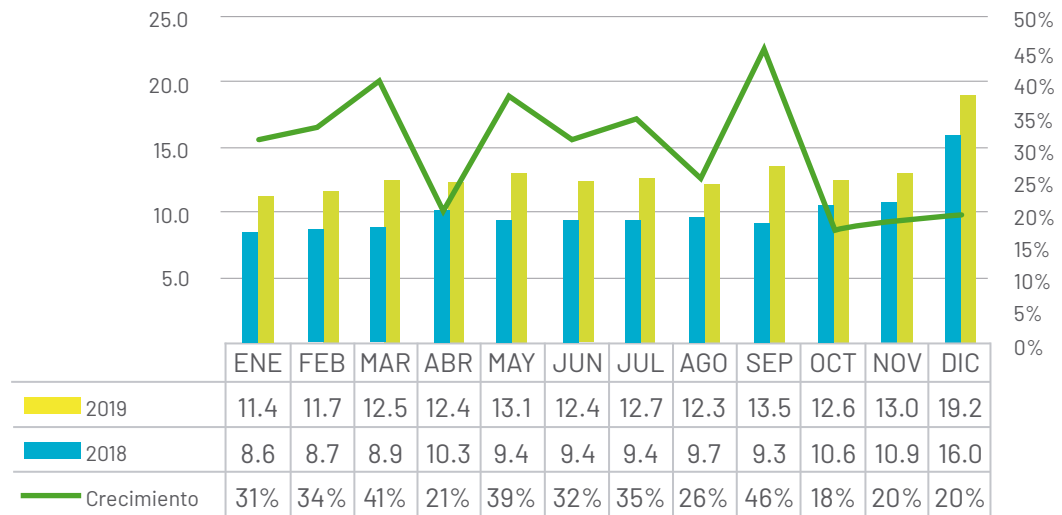
Al 31 de diciembre, en US miles de dólares	2017	2018	2019
Primas Emitidas	112,253	121,287	156,706
Siniestros Retenidos	-31,215	-40,216	-72,273
Reservas Netas de Producción	-9,511	-2,392	651
Comisión y Prestaciones Agentes	-25,542	-28,290	-30,083
Resultado Técnico	17,981	21,585	14,819
Gastos de Administración	-15,452	-15,669	-16,196
Ingreso Financiero	5,750	5,652	6,653
Utilidad Neta	6,254	5,915	3,369
Siniestralidad Neta Retenida	39.4%	43.1%	60.8%
Índice Combinado Acumulado	96.1%	91.5%	99.4%
Retorno sobre Patrimonio	15.0%	13.2%	7.0%



INGRESOS OPERATIVOS

Las primas netas de la Compañía totalizan \$ 156.7 USD millones, creciendo un 29.2 %. Las soluciones que más impulsaron el crecimiento de la Compañía son en orden de importancia: Previsional, Salud, Bancaseguros y Deuda.

Primas netas mensuales

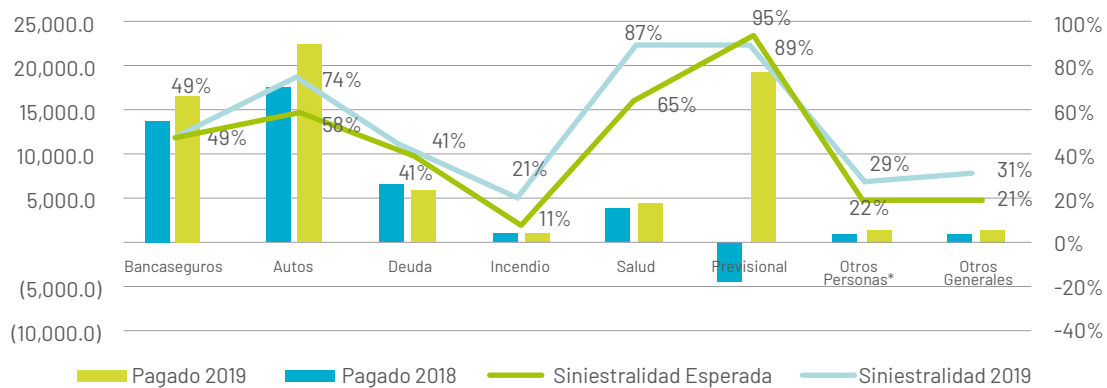


Al 31 de diciembre, en US miles de dólares.

SINIESTRALIDAD

En 2019 la siniestralidad aumentó de 41.98% a 60.8%, en comparación a 2018, siendo mayor en las soluciones de Previsional, Autos y Bancaseguros.

Siniestralidad por Ramo

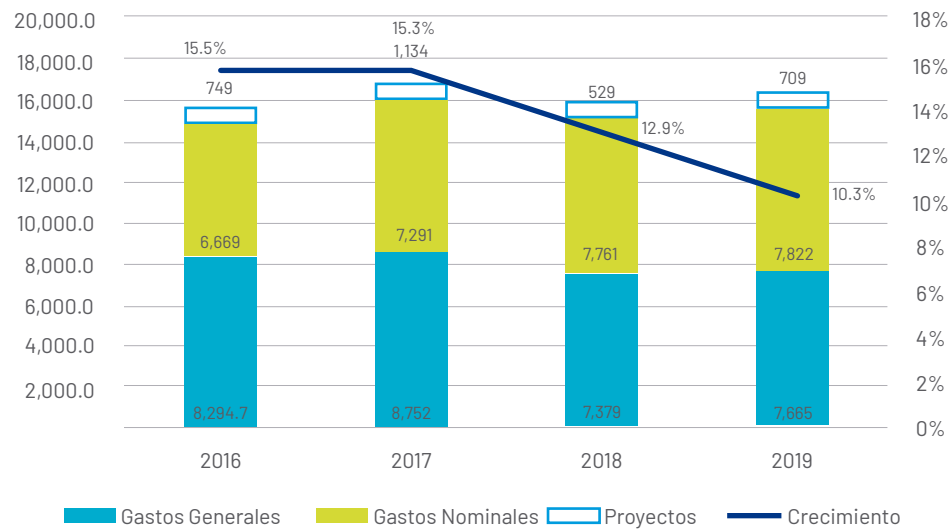


Al 31 de diciembre, en US miles de dólares.

GASTOS ADMINISTRATIVOS

Para el 2019, el gasto administrativo crece un 3.4% frente a 2018, sin embargo, el indicador de gastos entre primas se reduce de 12.9% a 10.3%, esto por el efecto del crecimiento de primas.

Por otra parte, los Gastos Generales tuvieron un incremento en su mayoría por gastos legales e incentivos comerciales, y los Gastos de Nómina tuvieron un incremento por ajustes salariales por costo de vida y equidad, así como la inclusión de prestaciones laborales que permiten una mayor fidelización de los colaboradores.



Al 31 de diciembre, en US miles de dólares.

RESULTADO TÉCNICO

El resultado técnico tiene un decrecimiento de 20% en comparación a 2018, a consecuencia de una menor prima retenida principalmente en Incendio, donde se realizó un cambio en la estructura de reaseguro. Así mismo, se vio afectado por una mayor siniestralidad retenida, específicamente en las Soluciones de Vida y Automotores.

Pérdidas y Ganancias	2018	2019	Crecimiento 2018-2019
Primas Emitidas	121,287	156,706	29%
Primas Retenidas	95,799	118,841	24%
Siniestros Retenidos	-40,216	-72,273	80%
Total Reservas Netas de Producción	-2,392	651	-127%
Resultado Técnico	23,612	16,918	-28%

Al 31 de diciembre, en US miles de dólares.



INGRESOS FINANCIEROS

Los ingresos financieros comparados con 2018 crecieron un 20%, debido a un portafolio promedio con mayores saldos y una estrategia de inversión eficiente:

Ingresos Financieros	2018	2019	Variación
Ingresos Financieros	5,719	6,853	20%
Egresos Financieros	67	200	198%
Resultado Financiero Neto	5,652	6,653	18%

Al 31 de diciembre, en US miles de dólares.

UTILIDAD

Para el presente ejercicio las utilidades fueron de \$3,369 USD miles. Consecuentemente se obtuvo un ROE positivo de 7.0% y un ROA del 2.0%. El resultado se vio afectado por un menor Resultado Técnico en las soluciones de Seguros Generales.

UTILIDADES	2018	2019
Utilidad antes de impuesto	10,159	5,799
Impuestos *	4,244	2,429
Utilidad Neta	5,915	3,369
ROE	13.2%	7.0%
ROA	3.9%	2.0%

\*ISR neto definido  
Al 31 de diciembre, en US miles de dólares.



TALENTO HUMANO



# TALENTO HUMANO



Durante el 2019 implementamos nuestra estrategia de fidelizar, desarrollar y atraer personas y equipos capaces, competentes y comprometidos con la Estrategia Corporativa. A continuación, detallamos los enfoques de nuestra gestión:

## Organizaciones Flexibles

Implementamos diferentes formas de trabajo, adaptándonos al entorno cambiante y a la tendencia de teletrabajo que cada día es más relevante en las organizaciones en la búsqueda de una mayor eficiencia y compromiso de sus equipos de trabajo.

## Radares GTR

En 2019, continuamos participando en los radares de Gestión de Tendencias y Riesgos (GTR) que estuvieron enfocados en las Pequeñas y Medianas Empresas, con el objetivo de brindar herramientas para la competitividad de sus negocios.

## Líderes de Proyectos

Como parte del modelo de desarrollo, dimos acompañamiento y apoyo a siete líderes (no funcionales) en el desarrollo e implementación de proyectos, en cada una de sus actividades, logrando efectividad y éxito en la ejecución. Cabe mencionar que los equipos estaban conformados por diferentes áreas de la Compañía, formando grupos multidisciplinarios para lograr cada objetivo, habiéndose definido también para ellos planes de desarrollo.

Asimismo, se seleccionó al equipo que estará brindando atención y servicio integral en la nueva área de Atención al Cliente en la nueva Sucursal Zona Rosa.

## Direccionamiento Estratégico

Con el objetivo de continuar reforzando y dando a conocer la estrategia de la Compañía y buscando un entendimiento común de la misma, hicimos posible que el direccionamiento estratégico fuese transmitido a todos los colaboradores. Como parte de la acción para la apropiación de esta, realizamos conversatorios, compartimos material y acompañamos a los líderes en grupos primarios.

A nivel del Comité de Presidencia, se realizó una sesión en la cual profundizamos en el entendimiento de la estrategia y cómo cada uno desde su rol aporta al cumplimiento de la misma. Los miembros del Comité participaron en las plenarias con grupos de colaboradores en donde se conversó sobre la estrategia, resultados financieros y el desempeño de la compañía de acuerdo al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

## Talleres de Liderazgo

Realizamos talleres para líderes en los cuales se compartieron las políticas de Talento Humano, buscando generar la capacidad organizacional para convertirlos en gestores de la Compañía.

En los procesos de selección, se sensibilizó a los líderes sobre nuestro modelo clínico de Selección y Desarrollo, lo que ha permitido mayor apertura en la contratación, siendo ésta enfocada a las competencias y el potencial de la persona, más allá de la experiencia técnica.

## Gestion del cambio, Proyecto NIDO

Se acompañó en el proceso de traslado a las nuevas instalaciones, realizando campañas de orden y limpieza, para fomentar el hábito antes del traslado a Torre SURA. Se tuvo sesiones con los colaboradores para explicarles los cambios y se presentaron los Acuerdos de Sana Convivencia para la nueva sede. Para el equipo del proyecto, se diseñó un espacio de desarrollo, base para generar competencias, lo cual contribuyó a que los integrantes trabajaran mejor en equipo y por consiguiente cumplieran con los resultados esperados.

## Proyecto Promotoras

En lo relacionado al Proyecto de Promotoras, se realizó el proceso de selección del equipo completo, facilitando un espacio de desarrollo para los integrantes, con el fin de generar relaciones y competencias según modelo, construcción y entrega de mapa de talentos. También se implementó el plan de formación integral en procesos y modelos de la Compañía.

## Talento 360°

Se finalizó con éxito el proyecto Talento 360° en los tiempos establecidos, implementando los módulos de Central del Colaborador, Selección y On Branding en la plataforma SuccessFactors. En el mes de diciembre se realizó el lanzamiento oficial a todos los colaboradores motivándolos a completar su ficha personal en el sistema.

## Acciones de Bienestar

Enfocados en generar bienestar a nuestros colaboradores, se implementó el programa del Reto Bienestar en el cual se contemplaron temas asociados a salud física y emocional, con la ayuda de nutricionista y psicólogo, para un grupo de colaboradores con altos niveles de riesgo de salud. En este programa participaron 25 personas, de las cuales seis completaron con los resultados esperados.

En lo relacionado a salud financiera, se les brindó coaching financiero a ocho colaboradores, entre ellos dos personas que se jubilaron este año y seis personas con altos niveles de endeudamiento.

También, se realizó una jornada de vacunación contra la influenza con colaboradores, con el objetivo de entregar bienestar.

## Mejoras en Viviendas

Por cuarto año consecutivo, continuamos con nuestro Proyecto de Mejoras en las Viviendas, en el cual nueve colaboradores y sus familias fueron beneficiados. Así mismo lanzamos una feria de salud con participación de representantes de ópticas, farmacias y laboratorios, entre otras organizaciones.



EXPERIENCIA  
DEL CLIENTE



# EXPERIENCIA DEL CLIENTE

En el 2019 pasamos de un modelo centrado en el cliente a un modelo centrado en personas y empresas, con lo cual buscamos reforzar nuestra Filosofía de Servicio, generando a nuestros clientes la mejor experiencia en cada una de las interacciones que tenga con nuestra Compañía.

Bindamos la mejor experiencia a nuestros clientes apalancados en nuestra estrategia como Compañía, a través de un servicio que resuelva de forma empática y accesible las necesidades de nuestros clientes y nos permita entregar valor agregado en todas nuestras actividades. Para poder lograr esto contamos con tres habilitadores claves: nuestros procesos, la tecnología y de forma transversal nuestro Talento Humano, es por ello que hemos creamos nuestro sistema<sup>1</sup> de Experiencia del Cliente:



<sup>1</sup>El sistema de Experiencia del Cliente indica que todas las dimensiones están siempre entrelazadas y conectadas, aunque cada uno esté en un espacio opuesto. Por lo tanto, todas las acciones impactan de forma directa o indirecta en la gestión de experiencia del cliente.

Campaña Yo doy lo mejor de mi

Desde el área de Experiencia del Cliente este año lanzamos nuestra campaña interna “Yo Doy lo Mejor de Mí”, que nace a partir de la creencia que contratar un seguro es más que una transacción, es ponerse en el lugar del otro, es hacer todo por nuestros clientes, asesores, compañeros, para que en el momento que nos necesitan cuenten con nosotros, de una manera cercana, y sobre todo entregando la mejor experiencia.

Como parte de la campaña, construimos nuestro decálogo, plasmando nuestros compromisos para dar siempre lo mejor de cada uno.

Cliente 360°

Implementamos Cliente 360°, una plataforma tecnológica de Customer Relationship Management (CRM) de Microsoft Dynamics, fundamentada en administración de las mejores prácticas para las áreas de atención al cliente desde la presencial hasta la brindada a través de Cabina de Servicio. Como resultado hemos logrado construir una visión integrada y consolidar las interacciones con nuestros clientes.

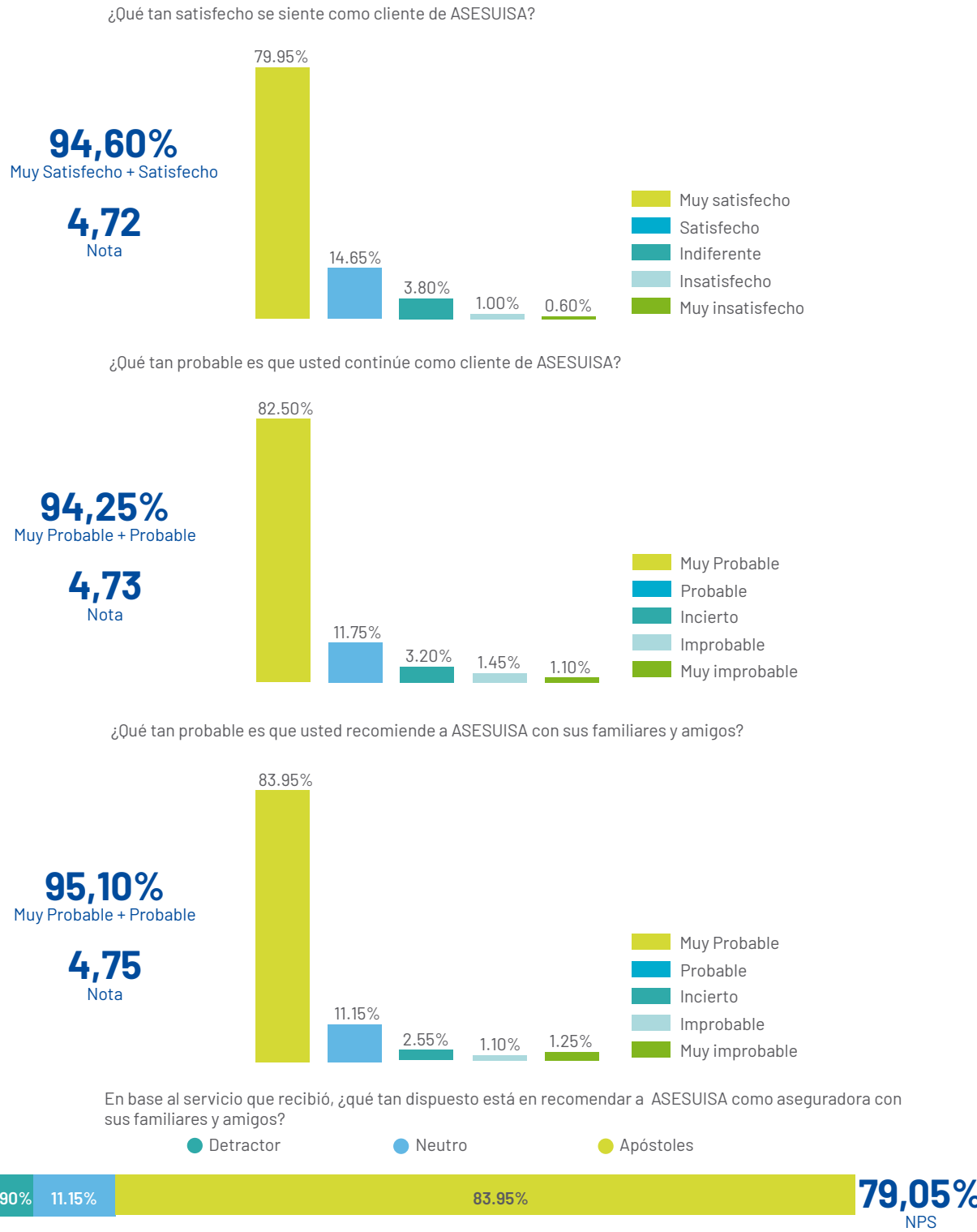
Omnicanalidad

Se introdujo exitosamente la primera fase de nuestro proyecto de Omnicanalidad, que nos permite brindar, a través de nuestro mismo número de Cabina de Servicio 2298-88888, la atención inmediata por WhatsApp a nuestros clientes, asesores, proveedores y prospectos. Cerramos el año 2019 atendiendo a 4,237 solicitudes por medio de este canal de comunicación.



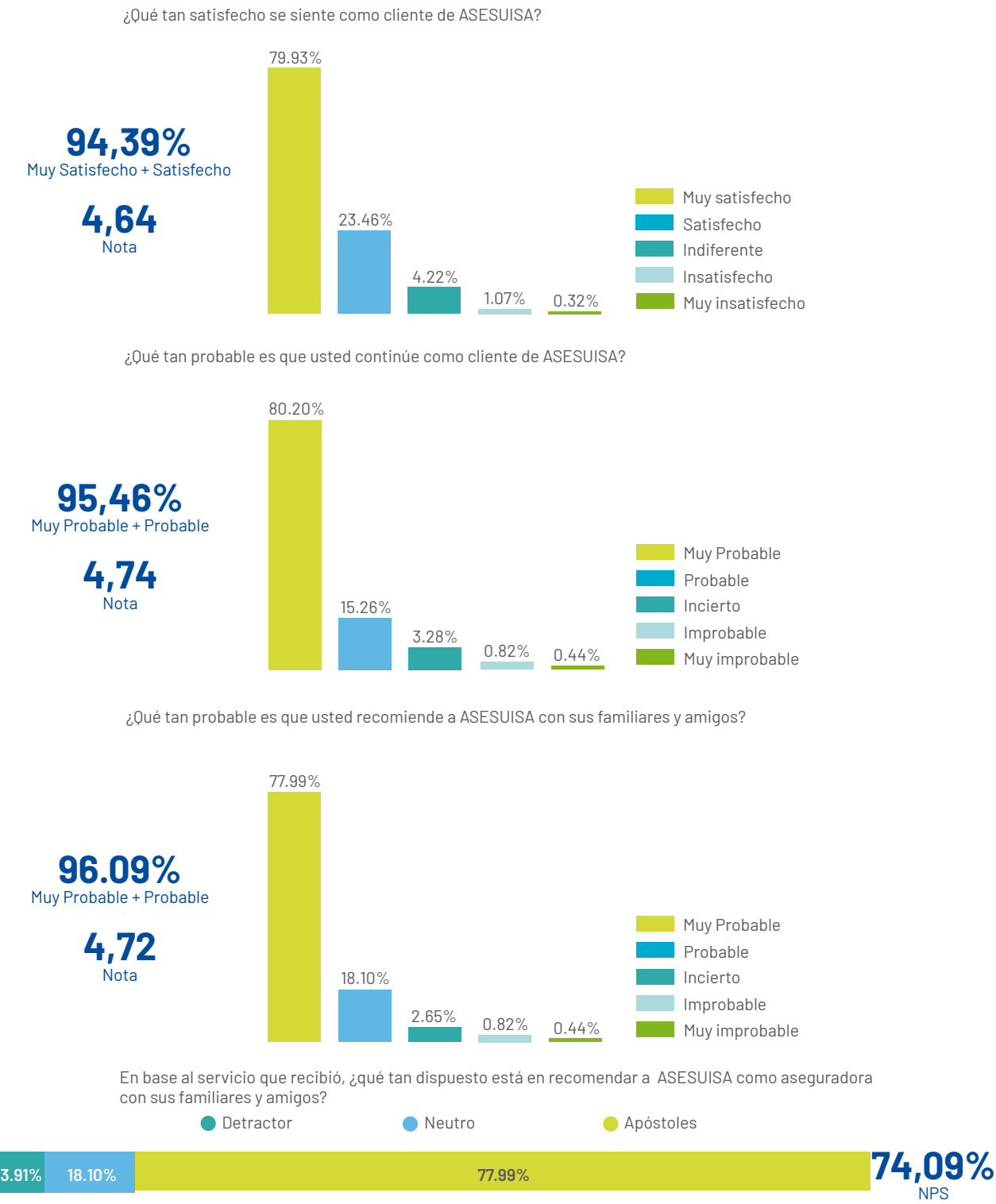
Resultados de medición de Experiencia del Cliente

Para nuestra Solución de Movilidad encuestamos a 2,000 clientes que hicieron uso del Seguro de Autos. A continuación los resultados:

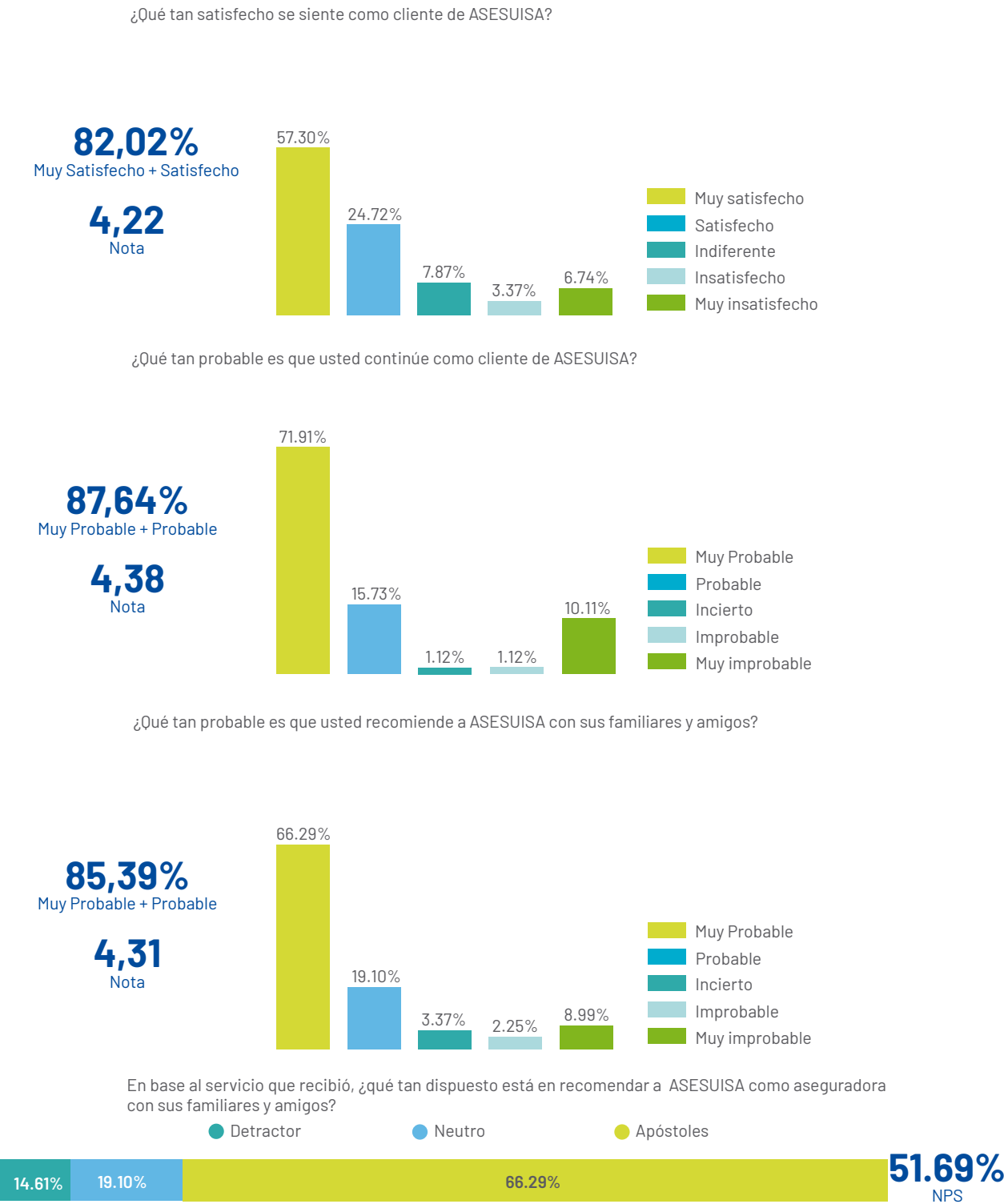




En la medición con el Seguro de Salud, se encuestaron 1,586 clientes y los resultados son los siguientes:



En la medición de la Solución de Daños , se encuestaron 84 clientes y los resultados son los siguientes:





## GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS



# GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

La Gestión de Riesgos es un tema relevante dado que apalanca la estrategia y la generación de valor; a través de la visualización de riesgos y oportunidades operacionales y estratégicos y el trabajo en conjunto que se realiza con los equipos de negocio; enfocadas en entregar capacidades y potenciar la competitividad sostenible. Además, se fomenta la generación de nuevas y mejores prácticas, en las cuales se tienen en cuenta las políticas y lineamientos que se establecen desde la Oficina Corporativa de Suramericana, con las condiciones, nivel de madurez y características del entorno en el que nos desempeñamos. A continuación, detallamos las estrategias más relevantes desarrolladas por tipología de riesgos:

## Riesgos Estratégicos

Durante el 2019, se continuó con la gestión de los riesgos estratégicos, entendidos como aquellos que tienen una incidencia directa en la estrategia de la Compañía. Para esto, se realizó, en conjunto con la oficina corporativa de Suramericana, un ejercicio para identificar y actualizar los riesgos estratégicos; de los cuales se estableció un entendimiento homologado teniendo en cuenta sus características principales y sus descriptores. De este plan se priorizaron los riesgos con más influencia sobre los cuales se continuará profundizando, entendiendo las implicaciones de su materialización y generando planes que permitan cerrar brechas e impactos.

## Riesgos Financieros y Técnicos

En riesgo financiero se mantuvo un proceso continuo, que permitió la gestión de los riesgos asociados al portafolio de inversiones, y la comunicación oportuna de las situaciones más relevantes y planes de acción a la Alta Dirección y al Comité de Riesgos. De cara a riesgos técnicos, se continuó con el seguimiento de las reservas críticas de la Compañía, acompañando en el análisis de suficiencia y toma de decisiones relevantes respecto a las mismas. Adicionalmente, de forma integral, se actualizó el Modelo Interno de Solvencia, el cual permite tener una mejor visión de los riesgos a los cuales nos encontramos expuestos, y cuál es la calidad patrimonial de la Compañía frente a los mismos.



## Riesgos Operacionales

En la Gestión de Riesgo Operacional, durante el 2019, se continuó con el fortalecimiento de la Gestión Integral de Riesgos en Procesos, actualizando los riesgos para cada proceso, las medidas de gestión y la revisión de propuestas de nuevos controles, especialmente aquellos que tienen incidencia directa en los ciclos de información financiera de la Compañía.

Por otro lado, dado el entorno en el que se desempeña la Compañía y la vulnerabilidad a la ocurrencia de ciertos eventos naturales o fortuitos que pueden poner en riesgo la continuidad de las funciones críticas, así como la ejecución de la estrategia, se implementó el plan de continuidad del negocio y el fortalecimiento de los roles y responsabilidades de los equipos.

También se puso en marcha el Programa Anti Fraude y Corrupción, dentro del cual se identificaron los procesos con más exposición al riesgo de fraude, a estos se les realizó una evaluación para identificar oportunidades de mejora y generar recomendaciones en conjunto con los líderes de cada función. Este programa también implica la revisión del marco de gestión de todo el sistema, esfuerzo con el que se continuará durante 2020.

Desde la prevención del riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (LA/FT), durante el 2019 se realizó una evaluación del sistema de gestión de este riesgo, generando planes de trabajo para fortalecer el mismo. Además, se le dio seguimiento al análisis de hechos relevantes que surgen de los casos de lavado de dinero o corrupción que se han hechos públicos por parte de la Fiscalía General de la República, proponiendo la ejecución controles para evitar cualquier tipo de relación con las personas vinculadas.

La gestión del riesgo operacional continúa enfocada en analizar la exposición a los riesgos de los procesos y proyectos críticos de la Compañía, lo cual se realiza a través de un ambiente de control interno que permite optimizar los niveles de riesgos identificados.

## PROYECTOS





# PROYECTOS

El entorno cada día nos motiva a generar propuestas de valor que respondan a las necesidades y tendencias que nos permitan ser competitivos y sostenibles. De esta manera constantemente ejecutamos proyectos estratégicos que potencian nuestras relaciones y el negocio de la Compañía. A continuación, los proyectos más relevantes implementados en el 2019:

## Promotoras

Con la visión de lograr mayor accesibilidad, cercanía con nuestros clientes y expansión a nivel nacional, se inauguró la nueva sucursal ubicada en Santa Elena, en donde los clientes y asesores pueden recibir todos de los servicios que ofrecemos de nuestro portafolio o gestionar de forma más accesible el trámite que requieran.

## Maduración de aliados

En la búsqueda de entregar valor a nuestros aliados estratégicos, se brindó asesoría, acompañamiento y entrega de herramientas necesarias a un grupo de talleres que conforman la Red de Automotores, a fin de optimizar y agilizar sus procesos, mejorar la experiencia con sus clientes y ser más sostenibles en el tiempo.

## Cambio de sede a Torre SURA

Con el objetivo de contar con la infraestructura adecuada que nos permita generarle una mejor experiencia y seguridad a nuestros colaboradores, clientes y demás públicos de interés y alineándonos a nuestra estrategia, las oficinas centrales de ASESUISA se trasladaron a la nueva Torre SURA, ubicada en el moderno complejo comercial y corporativo Bambu City Center, con el propósito de continuar brindando sostenibilidad, bienestar, confianza y generando experiencias memorables.



## Transformación del Modelo Operativo

Observando el entorno y apropiándonos de las tendencias de los consumidores creamos herramientas que permiten facilitar realizar sus gestiones de manera virtual, para ello hemos simplificado los procesos con diseños simples en la gestión de los servicios y se ha creado el Mi Portal lo que permite la autogestión en línea de los reclamos de Salud a clientes y asesores, a fin de brindar un mejor servicio y reducir los tiempos de respuesta.

## Cliente 360°

Se implementaron herramientas como CRM, WhatsApp y se reforzó la Cultura de Servicio, con el propósito de fortalecer la comunicación y las relaciones con los clientes, brindando soluciones y servicios alineados a sus necesidades, optimizando los tiempos de respuesta y generando experiencias positivas en las interacciones con la empresa.



COMUNICACIONES  
Y MERCADEO



# COMUNICACIONES Y MERCADEO

Nuestra visión de trabajo está basada en un direccionamiento estratégico, enfocado en brindar bienestar y competitividad sostenible a las personas para que vivan plenamente, y a las empresas para que tengan un crecimiento sostenible.

## Campaña de imagen DALE VIVÍ

La campaña de imagen de 2019 partió de nuestro propósito de marca: “Queremos que vivas plenamente”, porque buscamos inspirar y movilizar a que las personas se aseguren de vivir, cumplan sus sueños, disfruten cada momento y darles el empujón que necesitan para hacer lo que más les gusta. Es por esto, que declaramos esta filosofía en la frase “Dale, Viví”, porque somos sus aliados, porque hemos crecido junto a ellos durante estos 50 años, y lo seguiremos haciendo.



## Campaña de Prevención de Cáncer de Mama

Con el objetivo de crear conciencia en la población sobre la importancia de la prevención y detección temprana del cáncer de seno, lanzamos la campaña “Desviste el Rosa” con la frase ¡Dale, hazte examinar!, que buscaba motivar y empoderar a las mujeres a que cada una tome el papel protagónico de sus vidas y cuiden de su salud.

En alianza con clínicas Mi Salud, se puso a disposición de las aseguradas, mamografías y ultrasonografías de mama a precios accesibles, así como también se impartieron charlas de prevención del cáncer de seno a las asesoras de seguros y colaboradoras, y se realizó un Facebook Live desde las instalaciones de Mi Salud con especialistas sobre el tema.







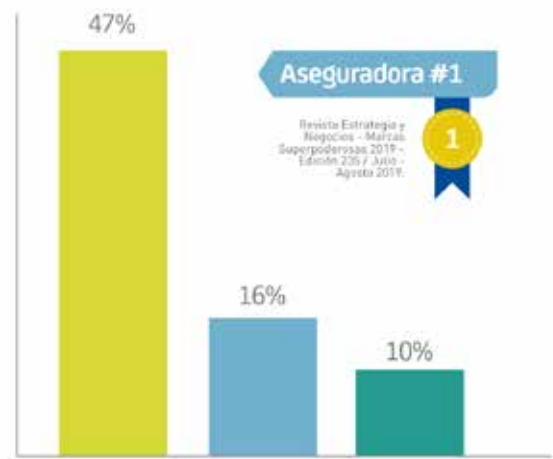
Celebración de 50 aniversario

La celebración del 50 aniversario de ASESUISA tuvo varios hitos importantes: una exposición que recoge el talento de 50 artistas salvadoreños y reitera el compromiso de SURA con el arte y la cultura, en un evento de inauguración con públicos de interés como asesores, colaboradores, aliados, gremiales, proveedores y Estado; cumplimos con el hito de llegar a los 50 mil autos asegurados; realizamos actividades con colaboradores durante todo el año; y también eventos y plan de incentivos para asesores se desarrollaron con la temática de 50 años; para finalizar esta celebración, publicamos un Suplemento conmemorativo a nuestra historia en uno de los periódicos de mayor circulación.

Reconocimientos

Durante el año 2019 se recibieron los siguientes reconocimientos para ASESUISA:

ASESUISA, una empresa SURA, #1 del ranking TOM (Top Of Mind)



- **Revista Estrategia y Negocios**, presentó el estudio “Top Of Mind (TOM) en Centroamérica” elaborado por Kantar Mercaplan, reconociendo a ASESUISA como líder en la categoría de Aseguradoras en El Salvador. Otorgado en agosto 2019.
- **Revista El Economista** publicó el estudio “XXXVIII Encuesta de Marcas” elaborado por LPG Datos, mostrando a ASESUISA como la aseguradora más reconocida por los salvadoreños. Publicado en septiembre de 2019.
- **Revista SUMMA de Centro América** realizó el especial “Ranking Financiero” y su estudio Mercado de Seguros de Centro América, donde ASESUISA figura en primer lugar por ingreso por primas. Se publicó en octubre de 2019.
- **Revista SUMMA de Centro América**, presentó su estudio “Top Of Mind de América Central y República Dominicana 2019”, resaltando a ASESUISA como la marca preferida en la categoría de Seguros, en El Salvador. Realizado en noviembre de 2019.
- **El Museo de Arte de El Salvador (MARTE)** hizo Un reconocimiento a ASESUISA por su contribución al arte y la Cultura.
- **Asociación Salvadoreña de Productores de Seguros** reconoció a ASESUISA por sus 50 años de trayectoria .



RESPONSABILIDAD  
SOCIAL  
CORPORATIVA



## RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Estamos comprometidos en mejorar la calidad de vida de los salvadoreños, por eso nos comprometemos cada año en participar de forma proactiva en nuestros pilares de Responsabilidad Social Corporativa: el desarrollo de la educación, el cuidado del medio ambiente y la promoción del arte y la cultura.

### EDUCACIÓN

#### Programa para la sana convivencia Félix y Susana

El programa de Félix y Susana, está dedicado a contribuir al fortalecimiento de las relaciones entre los niños, su familia y la escuela, mediante el desarrollo de capacidades en los educadores para potenciar el afecto y la comunicación. El programa es liderado por Fundación SURA y se desarrolla en El Salvador gracias a un convenio con la Fundación Empresarial para el Desarrollo FEPADE.

En 2019 se realizó el lanzamiento oficial de Félix y Susana, en donde presentamos a los medios de comunicación los logros obtenidos en la implementación en los 30 centros escolares de El Salvador, beneficiando a 9,065 estudiantes y capacitando a 325 educadores. El equipo multidisciplinario de FEPADE continuó brindando conocimiento y acompañamiento a los centros escolares. La inversión para la implementación del programa en 2019 fue de aproximadamente \$1.2 millones de dólares por parte de Fundación SURA.

#### Sumando Voluntades

Nos unimos al voluntariado regional de SURA, que tiene como objetivo mejorar la calidad de la educación a través de la mejora de espacios de los centros escolares en donde se implementa Félix y Susana. En 2019 intervenimos al Centro Escolar Caserío Llano Verde, Cantón Las Flores, beneficiando a más de 300 niños y jóvenes.

Al evento asistieron más de 100 voluntarios entre colaboradores, sus familiares y amigos, quienes realizaron actividades como instalación de juegos infantiles, pintura de murales, mejoras de jardines, siembra de árboles y flores.





### Patrocinio de visita al Museo Tin Marín

Participamos en el Voluntariado Juntos por la Comunidad, sumándose al Programa Súper Vacaciones de la Parroquia Cristo Redentor y la Fundación Redentor, programa coordinado por el Comité de Responsabilidad Social Empresarial de la Cámara de Comercio Americana AMCHAM. En esta iniciativa, en colaboración con otras empresas aliadas, se apadrinó una visita al Museo Tin Marín y a la exhibición Riesgolandia, beneficiando a 125 niños y niñas de las comunidades aledañas a la parroquia Cristo Redentor.

## ARTE Y CULTURA

### Exposición de Pinturas



La promoción del arte y la cultura forma parte del quehacer empresarial de SURA, y es precisamente en este sentido, que ha desarrollado un estrecho vínculo con diversas expresiones artísticas, reconociendo el gran valor patrimonial, histórico y testimonial que representan para la sociedad. Como parte de su propósito de apoyar las manifestaciones creativas del ser humano, se afianza la convicción de contribuir a la construcción de una mejor calidad de vida para los ciudadanos de las comunidades donde tiene presencia.

Siendo consciente de que el arte es fundamental para el desarrollo de la sociedad, ASESUISA celebró el 50 aniversario con una exposición de pintura y escultura en el Museo de Arte de El Salvador (MARTE), una muestra representativa, que reunió importantes obras de arte, como un obsequio a todos los salvadoreños.

La exposición nombrada “50 obras- 50 artistas” como una alegoría al 50 aniversario estuvo abierta al público desde el 5 de junio al 1 de septiembre del 2019, periodo en el que recibió 8,010 visitantes.

Entre los expositores figuraron Roberto Galicia, Valero Lecha, Salvador Llort, Dinora Preza, Negra Álvarez, María Kahn, Licry Bicard, entre otros.

### Concierto Sonidos de la Navidad

Gracias a la aceptación que “Sonidos de la Navidad” ha tenido en años anteriores, en el año 2019 continuamos con esta iniciativa, como un regalo especial para todos los salvadoreños.

En diciembre 2019, llevamos a cabo el tradicional concierto de villancicos “Sonidos de la Navidad” 4a. edición, que busca acercar la música popular navideña a toda la población, ofreciendo un variado repertorio musical, propio de la temporada, con melodías reconocidas para el deleite de adultos y niños. En esta oportunidad nuestro concierto tomó un giro diferente e importante, ya que se organizó en el renovado Parque Cuscatlán, en el centro de San Salvador.

Tuvimos la participación de la orquesta Big Band Juvenil El Salvador, quienes pusieron a bailar a los más de 500 visitantes del parque, en un evento familiar en el que se respiró el espíritu de la navidad.





## MEDIO AMBIENTE

### Programa de Gestión Ambiental

El programa interno de gestión ambiental, tiene como objetivo trabajar para la reducción de residuos no reciclables, la separación de desechos reutilizables y la optimización de recursos en pro del medio ambiente.

Para el año 2019, se logró reducir el uso de vasos durapax en un 48.7% respecto al año anterior, con la iniciativa de disminuir el tamaño del mismo y de contar únicamente para uso de clientes. También se sustituyó los conos para agua transparentes, por los conos de papel, y con respecto a los removedores para café, se logró una reducción del 69%, en comparación con el 2018.

De igual forma se inculcó a los colaboradores la reducción del uso de papel bond, instando a imprimir únicamente lo que es importante y dando herramientas tecnológicas como alternativa. En este caso se ha logrado un ahorro del 15.5% en papel bond. Todo esto representa un ahorro para la Compañía de \$2,927.89 USD, para el ejercicio 2019.

En eficiencia energética, logramos una disminución en el consumo eléctrico del 3% en 2019, comparando con el año anterior; en cuanto al ahorro de agua, también disminuyó la cantidad de metros cúbicos utilizados en 17% respecto a 2018, y hubo una reducción significativa en el consumo de combustible para vehículos propios de la Compañía, en un 21% menor que en 2018.

### Un Árbol y Yo

Participamos en la iniciativa de reforestación “Un Árbol y Yo” organizado por emprendedores de San Miguel, que buscan contribuir al rescate del medio ambiente en dicho departamento. ASESUISA, hizo la donación de 1,000 árboles de diferentes especies para rescatar dos nacimientos de agua en el cantón El Hormiguero, Comacarán, San Miguel. En dicho voluntariado de siembra de árboles participaron nuestros colaboradores y sus familias.



INFORME  
AUDITORES

## **Informe de los Auditores Independientes**

A la Asamblea General de Accionistas de Aseguradora Suiza Salvadoreña, S.A. y filial

### ***Opinión***

Hemos auditado los estados financieros consolidados de Aseguradora Suiza Salvadoreña, S.A. y filial, que comprenden el balance general consolidado al 31 de diciembre de 2019, y los estados consolidados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como las notas a los estados financieros consolidados, incluyendo un resumen de las principales políticas contables.

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados adjuntos de la Compañía, al 31 de diciembre de 2019, han sido preparados en todos sus aspectos importantes, de conformidad con las Normas Contables para Sociedades de Seguros emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador, como se describe en la nota 2 a los estados financieros consolidados.

### ***Bases para la opinión***

Efectuamos nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (“NIAs”). Nuestras responsabilidades bajo dichas normas se encuentran descritas en la sección de Responsabilidades del auditor con relación a la auditoría de los estados financieros de nuestro informe. Somos independientes de la Compañía, de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (“IESBA”, por sus siglas en inglés), junto con los requerimientos de ética que son relevantes para nuestra auditoría de los estados financieros en El Salvador y hemos cumplido con nuestras otras responsabilidades éticas de acuerdo con esos requerimientos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión de auditoría.

### ***Párrafo de énfasis - Base de contabilidad***

Sin calificar nuestra opinión, llamamos la atención a la nota 2 a los estados financieros consolidados que describe la base de contabilización, las cuales tienen su origen en las “Normas para la elaboración de estados financieros de las sociedades de seguros” (NCS-015), emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador, según acuerdo de Consejo Directivo contenido en sesión CD 03/2001, del 24 de enero de 2001. Así como en las “Normas para la publicación de estados financieros de las sociedades de Seguros” (NCS-016), aprobadas en la misma sesión, y sus reformas. Los estados financieros consolidados han sido preparados para cumplir con los requerimientos legales y de la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador. En consecuencia, los estados financieros consolidados pueden no ser adecuados para otros propósitos.

### ***Responsabilidades de la Administración y de aquellos encargados del gobierno sobre los estados financieros consolidados***

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de conformidad con las Normas Contables para Sociedades de Seguros emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador, como se describe en la nota 2 a los estados financieros consolidados, así como por el control interno que la Administración determine que es necesario para permitir la preparación de estados financieros consolidados que estén libres de errores significativos, debido ya sea a fraude o error.

A la Asamblea General de Accionistas de  
Aseguradora Suiza Salvadoreña, S.A. y filial  
Página 2

En la preparación de los estados financieros consolidados, la Administración también es responsable de la evaluación de la capacidad de la Compañía para continuar como empresa en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con el negocio en marcha y utilizando el principio contable de empresa en marcha, excepto si la Administración tiene la intención de liquidar la Compañía o de terminar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista sino hacerlo.

Los encargados de la Administración de la Compañía, son responsables de la supervisión del proceso de información financiera de la Compañía.

### ***Responsabilidades del auditor con relación a la auditoría de los estados financieros consolidados***

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros consolidados considerados en su conjunto están libres de representaciones erróneas significativas, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluye nuestra opinión. La seguridad razonable es un nivel alto de seguridad, pero no es una garantía de que una auditoría efectuada de acuerdo con las NIAs siempre detectará un error significativo cuando exista. Los errores pueden deberse a fraude o error y son considerados significativos cuando, individualmente o en su conjunto, pudiera esperarse razonablemente que influyan las decisiones económicas que tomen los usuarios basándose en estos estados financieros consolidados.

Como parte de una auditoría de conformidad con las NIAs, nosotros ejercemos el juicio profesional y mantenemos escepticismo profesional durante la auditoría.

Asimismo, nosotros como auditores, también:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de error material en los estados financieros, debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos, y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material debido a fraude es más alto que en el caso de un error material debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones intencionales, manifestaciones intencionalmente erróneas, o la elusión del control interno.
- Obtenemos un entendimiento del control interno relevante para la auditoría con el propósito de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Compañía.
- Concluimos sobre el uso adecuado por parte de la Administración del principio contable de empresa en marcha y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe una incertidumbre material relacionada con hechos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Compañía para continuar como empresa en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre las revelaciones correspondientes en los estados financieros consolidados o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones están basadas en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. No obstante, hechos o condiciones futuros pueden causar que la Compañía no continúe como una empresa en marcha.



A la Asamblea General de Accionistas de  
Aseguradora Suiza Salvadoreña, S.A. y filial  
Página 3

- Evaluamos la presentación global, estructura y contenido de los estados financieros consolidados, incluyendo las revelaciones, y si dichos estados financieros representan las transacciones subyacentes y eventos manera que logren la presentación razonable
- Obtenemos evidencia suficiente y adecuada con relación a la información financiera de las entidades o actividades de negocios que conforman el Grupo para expresar una opinión sobre los estados financieros consolidados. Somos responsables de la dirección, supervisión y ejecución de la auditoría del Grupo. Somos los únicos responsables de nuestra opinión de auditoría.
- Evaluamos que las políticas contables utilizadas sean adecuadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y las revelaciones efectuadas por la administración.

Nos comunicamos con los encargados de la Administración de la Compañía en relación, entre otros asuntos, al alcance y oportunidad de nuestra auditoría y los hallazgos significativos incluyendo cualquier deficiencia significativa en el control interno que hayamos identificado durante nuestra auditoría.

Ernst & Young El Salvador, S.A. de C.V.  
Registro No. 3412

René Alberto Arce Barahona  
Socio  
Registro No. 1350

21 de febrero de 2020  
Torre Futura World Trade Center 11-05  
San Salvador, El Salvador



A-010-2020

ASEGURADORA SUIZA SALVADOREÑA, S.A. Y FILIAL  
(Compañía Salvadoreña de Seguros,  
Subsidiaria de Suramericana, S.A. del domicilio de Colombia)  
(San Salvador, República de El Salvador)

#### Balances Generales Consolidados

31 de diciembre de 2019 y 2018

(Expresado en Miles de Dólares de los Estados Unidos de América)

	Nota	2019	2018
<b>Activo</b>			
Activos del giro:			
Caja y bancos	3	\$ 29,107.3	\$ 19,230.8
Efectos de cobro inmediato	3	1,101.1	541.0
Inversiones financieras, neto	6	94,757.7	91,970.7
Cartera de préstamos, neto	7 y 8	122.4	152.3
Primas por cobrar, neto	9	36,675.6	31,014.6
Deudores por seguros y fianzas	10	153.5	1,923.1
		<u>161,917.6</u>	<u>144,832.5</u>
Otros activos:			
Bienes recibidos en pago, neto	13	239.0	239.0
Diversos, neto de reservas de saneamiento	21	6,200.2	4,695.5
		<u>6,439.2</u>	<u>4,934.5</u>
Activo fijo:			
Bienes muebles y otros, neto de depreciación acumulada	12	3,086.3	1,230.5
<b>Total activo</b>		<u>\$ 171,443.1</u>	<u>\$ 150,997.5</u>
<b>Pasivo y patrimonio</b>			
Pasivos del giro:			
Obligaciones con asegurados	14, 15 y 16	\$ 2,302.1	\$ 1,750.7
Obligaciones con entidades financieras	19	17.9	15.1
Sociedades acreedoras de seguros y fianzas	18	9,157.3	6,740.7
Obligaciones con intermediarios y agentes	20	5,993.1	5,523.8
		<u>17,470.4</u>	<u>14,030.3</u>
Otros pasivos:			
Cuentas por pagar		9,166.0	5,820.2
Provisiones	22	1,256.0	1,121.4
Diversos		2,672.2	2,532.6
		<u>13,094.2</u>	<u>9,474.2</u>
Reservas técnicas:			
Reservas matemáticas	17	12,377.0	10,472.6
Reservas de riesgos en curso	17	56,038.2	58,656.8
		<u>68,415.2</u>	<u>69,129.4</u>
Reservas por siniestros:			
Reportados		21,162.1	10,066.2
No reportados		5,959.2	3,324.4
	17	<u>27,121.3</u>	<u>13,390.6</u>
<b>Total pasivo</b>		<u>\$ 126,101.1</u>	<u>\$ 106,024.5</u>
Patrimonio:			
Capital social pagado		8,400.0	8,400.0
acumulados		36,942.0	36,573.0
<b>Total patrimonio</b>		<u>45,342.0</u>	<u>44,973.0</u>
<b>Total pasivo y patrimonio</b>		<u>\$ 171,443.1</u>	<u>\$ 150,997.5</u>

Véanse notas que acompañan a los estados financieros consolidados.

Estados Consolidados de Resultados

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018

(Expresado en Miles de Dólares de los Estados Unidos de América)

	<u>Nota</u>	<u>2019</u>	<u>2018</u>
<b>Ingresos de operación:</b>			
Primas netas de devoluciones y cancelaciones		\$ 156,705.7	\$ 121,286.9
Ingresos por decrementos de reservas técnicas	17	13,441.8	16,286.9
Siniestros y gastos recuperados por reaseguros y reafianzamiento		18,096.3	15,935.7
Reembolsos de gastos por cesiones		3,387.8	2,114.5
Ingresos financieros y de inversiones		6,852.7	5,719.4
		<u>198,484.3</u>	<u>161,343.4</u>
<b>Menos - Costos de operación:</b>			
Siniestros		80,773.9	63,643.8
Primas cedidas por reaseguros y reafianzamiento		41,053.6	29,747.6
Gastos por incrementos de reservas técnicas	17	26,521.8	14,019.9
Gastos de adquisición y conservación		41,896.4	38,830.1
		<u>190,245.7</u>	<u>146,241.4</u>
Reservas de saneamiento		138.0	363.1
		<u>190,383.7</u>	<u>146,604.5</u>
<b>Utilidad antes de gastos</b>		<u>8,100.6</u>	<u>14,738.9</u>
<b>Gastos de operación:</b>			
Gastos financieros y de inversión		199.9	67.0
Gastos de administración	25	7,784.9	8,120.4
		<u>7,984.8</u>	<u>8,187.4</u>
<b>Utilidad de operación</b>		115.8	6,551.5
Otros ingresos y gastos, neto		5,682.8	3,607.8
<b>Utilidad antes de impuesto</b>		5,798.6	10,159.3
Impuesto sobre la renta	27	2,138.2	3,710.0
Contribuciones Especiales por Ley - Plan de Seguridad Ciudadana		291.1	534.2
<b>Utilidad neta</b>		<u>\$ 3,369.3</u>	<u>\$ 5,915.1</u>

Véanse notas que acompañan a los estados financieros consolidados.



Ernst & Young El Salvador, S.A. de C.V.  
Torre Futura World Trade Center 11-05  
San Salvador, El Salvador

Teléfono: +503 2248 7000  
Fax: +503 2248 7070  
www.ey.com/centroamerica

Informe de los Auditores Independientes

A la Asamblea General de Accionistas de ASESUISA Vida, S.A., Seguros de Personas

**Opinión**

Hemos auditado los estados financieros de ASESUISA Vida, S.A., Seguros de Personas, que comprenden el balance general al 31 de diciembre de 2019, y los estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como las notas a los estados financieros, incluyendo un resumen de las principales políticas contables.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos de la Compañía, al 31 de diciembre de 2019, han sido preparados en todos sus aspectos importantes, de conformidad con las Normas Contables para Sociedades de Seguros emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador, como se describe en la nota 2 a los estados financieros.

**Bases para la opinión**

Efectuamos nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (“NIAs”). Nuestras responsabilidades bajo dichas normas se encuentran descritas en la sección de Responsabilidades del auditor con relación a la auditoría de los estados financieros de nuestro informe. Somos independientes de la Compañía, de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (“IESBA”, por sus siglas en inglés), junto con los requerimientos de ética que son relevantes para nuestra auditoría de los estados financieros en El Salvador y hemos cumplido con nuestras otras responsabilidades éticas de acuerdo con esos requerimientos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión de auditoría.

**Párrafo de énfasis - Base de contabilidad**

Sin calificar nuestra opinión, llamamos la atención a la nota 2 a los estados financieros consolidados que describe la base de contabilización, las cuales tienen su origen en las “Normas para la elaboración de estados financieros de las sociedades de seguros” (NCS-015), emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador, según acuerdo de Consejo Directivo contenido en sesión CD 03/2001, del 24 de enero de 2001. Así como en las “Normas para la publicación de estados financieros de las sociedades de Seguros” (NCS-016), aprobadas en la misma sesión, y sus reformas. Los estados financieros consolidados han sido preparados para cumplir con los requerimientos legales y de la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador. En consecuencia, los estados financieros consolidados pueden no ser adecuados para otros propósitos.

**Responsabilidades de la Administración y de aquellos encargados del gobierno sobre los estados financieros**

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de conformidad con las Normas Contables para Sociedades de Seguros emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador, como se describe en la nota 2 a los estados financieros, así como por el control interno que la Administración determine que es necesario para permitir la preparación de estados financieros que estén libres de errores significativos, debido ya sea a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la Administración también es responsable de la evaluación de la capacidad de la Compañía para continuar como empresa en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con el negocio en marcha y utilizando el principio contable de empresa en marcha, excepto si la Administración tiene la intención de liquidar la Compañía o de terminar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista sino hacerlo.





Ernst & Young El Salvador, S.A. de C.V.  
Torre Futura World Trade Center 11-05  
San Salvador, El Salvador

Teléfono: +503 2248 7000  
Fax: +503 2248 7070  
www.ey.com/centroamerica

A la Asamblea General de Accionistas de  
ASESUISA Vida, S.A., Seguros de Personas  
Página 2

Los encargados de la Administración de la Compañía, son responsables de la supervisión del proceso de información financiera de la Compañía.

#### **Responsabilidades del auditor con relación a la auditoría de los estados financieros**

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros considerados en su conjunto están libres de representaciones erróneas significativas, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluye nuestra opinión. La seguridad razonable es un nivel alto de seguridad, pero no es una garantía de que una auditoría efectuada de acuerdo con las NIAs siempre detectará un error significativo cuando exista. Los errores pueden deberse a fraude o error y son considerados significativos cuando, individualmente o en su conjunto, pudiera esperarse razonablemente que influyan las decisiones económicas que tomen los usuarios basándose en estos estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con las NIAs, nosotros ejercemos el juicio profesional y mantenemos escepticismo profesional durante la auditoría.

Asimismo, nosotros como auditores, también:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de error material en los estados financieros, debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos, y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material debido a fraude es más alto que en el caso de un error material debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones intencionales, manifestaciones intencionalmente erróneas, o la elusión del control interno.
- Obtenemos un entendimiento del control interno relevante para la auditoría con el propósito de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Compañía.
- Concluimos sobre el uso adecuado por parte de la Administración del principio contable de empresa en marcha y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe una incertidumbre material relacionada con hechos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Compañía para continuar como empresa en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre las revelaciones correspondientes en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones están basadas en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. No obstante, hechos o condiciones futuros pueden causar que la Compañía no continúe como una empresa en marcha.
- Evaluamos que las políticas contables utilizadas sean adecuadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y las revelaciones efectuadas por la administración.



Ernst & Young El Salvador, S.A. de C.V.  
Torre Futura World Trade Center 11-05  
San Salvador, El Salvador

Teléfono: +503 2248 7000  
Fax: +503 2248 7070  
www.ey.com/centroamerica

A la Asamblea General de Accionistas de  
ASESUISA Vida, S.A., Seguros de Personas  
Página 3

Nos comunicamos con los encargados de la Administración de la Compañía en relación, entre otros asuntos, al alcance y oportunidad de nuestra auditoría y los hallazgos significativos incluyendo cualquier deficiencia significativa en el control interno que hayamos identificado durante nuestra auditoría.

Ernst & Young El Salvador, S.A. de C.V.  
Registro No. 3412

René Alberto Arce Barahona  
Socio  
Registro No. 1350

21 de febrero de 2020  
Torre Futura World Trade Center 11-05  
San Salvador, El Salvador



A-008-2020

ASESUISA VIDA, S.A., SEGUROS DE PERSONAS  
(Compañía Salvadoreña de Seguros,  
Subsidiaria de Aseguradora Suiza Salvadoreña, S.A.)  
(San Salvador, República de El Salvador)

Balances Generales

31 de diciembre de 2019 y 2018  
(Expresados en Miles de Dólares de los Estados Unidos de América)

Activos	Nota	2019	2018
Activos del giro:			
Caja y bancos	3	\$ 17,113.0	\$ 12,315.9
Efectos de cobro inmediato	3	709.4	312.4
Inversiones financieras (neto)	6	78,796.1	75,710.0
Cartera de préstamos (neto)	7 y 8	122.4	125.3
Primas por cobrar (neto)	9	17,774.4	11,862.3
Deudores por seguros y fianzas	10	5.5	1,780.2
		114,520.8	102,106.1
Otros activos:			
Diversos (neto)	21	1,360.7	727.1
Total de activos		\$ 115,881.5	\$ 102,833.2
Pasivos y Patrimonio			
Pasivos del giro:			
Obligaciones con asegurados	14, 15 y 16	\$ 1,932.4	\$ 1,448.6
Obligaciones con entidades financieras	19	0.5	0.9
Sociedades acreedoras de seguros y fianzas	18	2,257.1	2,562.5
Obligaciones con intermediarios y agentes	20	2,105.7	1,816.3
		6,295.7	5,828.3
Otros pasivos:			
Cuentas por pagar		3,635.2	3,081.4
Provisiones	22	613.0	666.6
Diversos		0.0	0.7
		4,248.2	3,748.7
Reservas técnicas:			
Reservas matemáticas	17	12,377.0	10,472.5
Reservas de riesgos en curso	17	44,061.2	45,325.0
		56,438.2	55,797.5
Reservas por siniestros:			
Reportados		18,043.8	7,690.6
No reportados		5,474.7	2,953.7
	17	23,518.5	10,644.3
Total de pasivos		\$ 90,500.6	\$ 76,018.8
Patrimonio:			
Capital social pagado		4,200.0	4,200.0
Reservas de capital, patrimonio restringido y resultados acumulados		21,180.9	22,614.4
Total del patrimonio		25,380.9	26,814.4
Total de pasivos y patrimonio		\$ 115,881.5	\$ 102,833.2

Véanse notas que acompañan a los estados financieros.

ASESUISA VIDA, S.A., SEGUROS DE PERSONAS  
(Compañía Salvadoreña de Seguros,  
Subsidiaria de Aseguradora Suiza Salvadoreña, S.A.)  
(San Salvador, República de El Salvador)

Estados de Resultados

Por los periodos del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019 y 2018  
(Expresados en Miles de Dólares de los Estados Unidos de América)

	Nota	2019	2018
Ingresos de operación:			
Primas netas de devoluciones y cancelaciones		\$104,562.6	\$ 70,789.3
Ingresos por decremento de reservas técnicas	17	8,762.2	13,339.2
Siniestros y gastos recuperados por reaseguros y reafianzamientos cedidos		17,499.9	15,571.0
Reembolsos de gastos por cesiones		1,315.9	1,708.7
Ingresos financieros y de inversión		5,578.3	4,657.9
		137,718.9	106,066.1
Costos de operaciones:			
Siniestros		52,966.0	41,389.8
Primas cedidas por reaseguros y reafianzamientos		24,996.2	17,955.9
Gastos por incremento de reservas técnicas	17	22,340.5	9,653.2
Gastos de adquisición y conservación		27,178.7	25,076.6
		127,481.4	94,075.5
Reservas de saneamiento		74.00	-
		127,555.4	94,075.5
Utilidad antes de gastos		10,163.5	11,990.6
Gastos de operación:			
Gastos financieros y de inversión		165.8	50.2
Gastos de administración	25	5,692.5	3,874.8
		5,858.3	3,925.0
Utilidad de operación		4,305.2	8,065.6
Otros ingresos neto		3,798.7	2,336.0
Utilidad antes de impuesto		8,103.9	10,401.6
Impuesto sobre la renta	27	1,877.9	3,062.5
Contribución especial plan Seguridad Ciudadana		291.1	455.8
Utilidad neta		\$ 5,934.9	\$ 6,883.3

Véanse notas que acompañan a los estados financieros.





---

Torre SURA, Bambu City Center,  
Bulevar El Hipódromo y Avenida Las Magnolias,  
Colonia San Benito, San Salvador, El Salvador.  
Tel.: **(503) 2209-5000**  
Cabina de Servicios: **(503) 2298-8888**  
Correo electrónico: **asesuisa@asesuisa.com**

**asesuisa.com**