

SEGUROS

ASESUISA  
Una empresa SURA 



MEMORIA  
DE LABORES  
2018





# CONTENIDO



**06**

Pilares Estratégicos  
En qué creemos

**07**

Junta Directiva

**08**

Comités

**10**

Mensaje del Presidente  
de la Junta Directiva

**12**

Estructura Organizativa

**13**

Grupos de interés

**15**

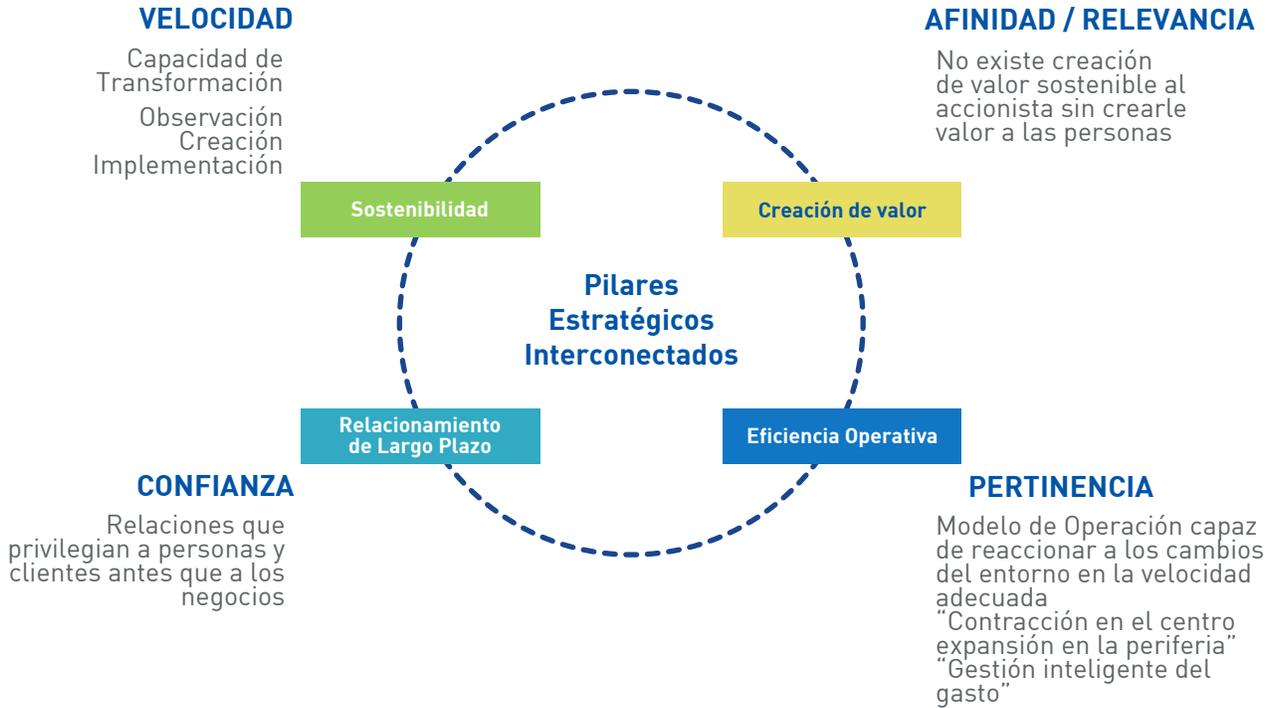
Vicepresidencia de Seguros

- Soluciones de Bienestar
- Soluciones de Movilidad
- Soluciones Empresariales

	<b>21</b>
<hr/>	
Vicepresidencia Financiera	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ingresos Operativos</li> <li>● Siniestralidad</li> <li>● División de Gastos</li> <li>● Resultado Técnico</li> <li>● Ingresos Financieros</li> <li>● Utilidad</li> <li>● Control Financiero</li> </ul>	
	<b>29</b>
<hr/>	
Talento Humano	
	<b>33</b>
<hr/>	
Experiencia del Cliente	
	<b>37</b>
<hr/>	
Gestión Integral de Riesgo	
	<b>41</b>
<hr/>	
Proyectos	
	<b>45</b>
<hr/>	
Comunicaciones Corporativas	
	<b>49</b>
<hr/>	
Responsabilidad Social Corporativa	
	<b>53</b>
<hr/>	
Informe de Auditores	



# PILARES ESTRATÉGICOS



## EN QUÉ CREEMOS

En los principios <b>Corporativos</b> como marco de actuación	En el trabajo en equipo para potenciar y alcanzar mejores resultados	En la conversación y la <b>comunicación abierta</b> para la generación de confianza y eficiencia	En la diversidad y en la <b>inclusión</b> desde el valor que aporta cada persona
En el poder de observar para conectar e innovar	En el poder de las <b>preguntas</b> para la adaptación y transformación del entorno	En el bienestar de las <b>personas</b> desde el equilibrio emocional, físico y mental	En el servicio como una <b>experiencia</b> 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

# JUNTA DIRECTIVA

Gonzalo Pérez  
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  
Director Suplente





## COMITÉS

### COMITÉ DE RIESGOS

---

Andrés Felipe Ochoa  
Eduardo David Freund  
Luis Enrique Córdova

### COMITÉ DE AUDITORÍA Y FINANZAS

---

Gonzalo Alberto Pérez  
Juan Fernando Uribe  
Joaquín Palomo Déneke  
Darío Bernal

### COMITÉ DE NOMBRAMIENTO Y RETRIBUCIÓN

---

Gonzalo Alberto Pérez  
Juana Francisca Llano  
Joaquín Palomo Déneke



## COMITÉ DE ÉTICA

---

Marcela Morán  
Ricardo Santos  
Darío Bernal

## COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO

---

Gonzalo Alberto Pérez  
Juan Fernando Uribe  
Luis Enrique Córdova

## COMITÉ TÉCNICO Y COMERCIAL

---

Sergio Pérez Montoya  
Juana Francisca Llano  
Juan Esteban Vásquez

# MENSAJE DEL PRESIDENTE DE JUNTA DIRECTIVA



Estimados Señores Accionistas de Aseguradora Suiza Salvadoreña, S.A. (ASESUISA) y Filial, a través del presente informe se realiza una síntesis estratégica sobre los resultados y la gestión de la Compañía, la cual cumple 50 años en el 2019.

El año 2018 ha sido clave para consolidar el modelo de negocio, el cual ha dado resultados satisfactorios al permitir alcanzar un crecimiento del 8.0% en comparación al resultado de la compañía del año anterior, y al crecimiento del mercado a diciembre 2018 que fue de 4.9%. A continuación, se menciona un resumen de los principales acontecimientos que permitieron lograr el crecimiento mencionado y marcaron la pauta para el desarrollo de la gestión durante el año.

Realizamos junto con dos clientes estratégicos la implementación de Gestión de Tendencias y Riesgos (GTR), esto es una forma de administrar que consiste en visualizar anticipadamente las tendencias y los riesgos, permitiendo la potencialización de oportunidades y la gestión de la incertidumbre. Construimos junto a ellos un análisis de su estrategia y profundizamos en su conocimiento del entorno, en las necesidades de las personas y la forma en la que se ven dentro de sus industrias. Como resultado, se replantearon su re-significación en el mercado para ser más competitivos y sostenibles.

En ese mismo sentido, se efectuó un taller de Experiencias y Tendencias en el cual participaron los líderes de la Compañía; este proceso de observación, a través de la recolección estructurada de señales, fue apoyado desde los resultados de los observatorios, locales y regionales, los cuales permitieron que GTR se consolidara como parte del modelo de gestión. Gracias a este ejercicio, cada año se generan insumos importantes para la Planeación Estratégica que permiten tomar decisiones basadas en las necesidades de los consumidores y que buscan responder al entorno.

Por otro lado, con el propósito de superar las expectativas de los clientes y tener una mejora continua de los procesos, se crearon dos áreas que agregan valor a la Compañía: Control Financiero y Experiencia del Cliente. A través del Control Financiero, se responde al reto de realizar un cambio de una visión fragmentada de la gestión, el gobierno, los riesgos y el control, a una perspectiva unificada. Por su parte, el área de Experiencia del Cliente, pretende gestionar el servicio como una experiencia que genera confianza y bienestar, por medio del fortalecimiento de las relaciones con los clientes a través de soluciones y servicios alineados a sus necesidades.

Siendo el talento humano el principal habilitador de nuestra estrategia, en el 2018 se traza como objetivo generar capacidades organizacionales en las personas a través de programas y herramientas.

A continuación, se menciona alguna de ellas:

- Se promovió el trabajo en equipo entre diversas áreas a través de la creación de valor al cliente interno; desarrollando una comunicación franca y oportuna, y el liderazgo integral de todos los colaboradores.
- Se creó la Escuela de Seguros, con la finalidad de ampliar y profundizar el conocimiento en esta materia por parte de los colaboradores
- Se continuó con el desarrollo del programa Asesor Empresario donde se graduaron 17 asesores y colaboradores en el Diplomado de Marketing y Comunicación Digital, con el fin de apoyar la gestión comercial.
- Se acompañó a 20 asesores en la adecuación de sus oficinas, con el propósito de apalancar el desarrollo y crecimiento empresarial.

El segundo gran habilitador de la estrategia es la tecnología, por lo tanto, se resalta la creación del

Ecosistema Digital, por medio del cual, podemos destacar la creación de póliza electrónica para todas las soluciones individuales, nuestra app móvil, Inspección en Línea para vehículos y hogares, Emisión en Línea para Automotores y mejoras del Asistente Virtual para los asesores. Con estas plataformas se espera que los clientes y asesores tengan un acceso fácil y de autogestión, además de tener la capacidad de responder con rapidez, cercanía y dinamismo.

Importante destacar los resultados financieros de 2018 que son sobresalientes al lograr mantener el impulso en los canales actuales, mejorar el resultado técnico y generar utilidades para la compañía, destacando que Bancaseguros creció 10%, Canal Asesores 6.9% y Canales Especiales 24.4%. Este crecimiento fue impulsado a través de proyectos estratégicos que se espera impacten positivamente a los grupos de interés y aporten a una oferta de valor consistente y sistemática, que se hace tangible en el día a día.

Finalmente, agradecemos a nuestros colaboradores, asesores y clientes por la confianza depositada en ASESUISA, por la preferencia por nuestras soluciones, por creer en nuestros modelos de gestión y principalmente por ser nuestra motivación en la búsqueda permanente de un mayor valor en nuestras soluciones de protección.

Cordialmente,



Gonzalo Alberto Pérez  
Presidente Junta Directiva

# COMITÉ EJECUTIVO

Enzo Bizzarro  
Presidente Ejecutivo

Darío Bernal  
Auditoría Interna

Nubia Henríquez  
Oficial de Cumplimiento

Roberto Ortíz  
Vicepresidente Financiero

Juan Esteban Vásquez  
Vicepresidente de Seguros

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



# GRUPOS DE INTERÉS

ASESUISA, con el objetivo de crear relaciones a largo plazo ha definido líneas de acción con los grupos de interés:

## ACCIONISTAS

---

Seguir fortaleciendo la confianza en la Compañía, basados en nuestro principio de transparencia y contar con el acceso a la información clara, completa y oportuna.

## COLABORADORES

---

Fortalecer el desarrollo del talento humano, la cultura organizacional y el trabajo en equipo basado en propósitos comunes.

## PROVEEDORES

---

Fortalecer la relación de los aliados estratégicos para el logro de los objetivos corporativos y la competitividad empresarial.

## ESTADO

---

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.

## CLIENTES Y USUARIOS

---

Entregar bienestar y competitividad sostenible, a través del talento humano y la gestión de tendencias y riesgos, acompañada de una oportuna y completa oferta de soluciones de protección para las personas y empresas.

## GREMIOS Y ASOCIACIONES

---

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

## MEDIOS DE COMUNICACIÓN

---

Contribuir a la generación de una opinión pública favorable y divulgar información de interés sobre la gestión de la Compañía.

## COMUNIDAD

---

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



A woman with long brown hair, wearing a blue denim shirt, is sitting on a wooden bench outdoors. She is smiling and looking at an open book she is holding. A young girl with brown hair, wearing a blue dress, is sitting next to her, also smiling and looking at an open book. The background is a lush green forest with sunlight filtering through the trees. A blue semi-transparent banner is overlaid on the bottom left of the image, containing the text "VICEPRESIDENCIA DE SEGUROS".

VICEPRESIDENCIA  
DE SEGUROS



# VICEPRESIDENCIA DE SEGUROS

En 2018 enfocamos nuestros esfuerzos en la consolidación de nuestro modelo de gestión, en especial de cara a los canales actuales: Bancaseguros, Canal Asesores y Canales Especiales. Desde la visión de ser competitivos, seguimos con un crecimiento importante en los diferentes canales, Bancaseguros creció 10%, Canal Asesores 6.9% y Canales Especiales 24.4%, con respecto al año anterior.

Este crecimiento está siendo impulsado a través de proyectos estratégicos: entregamos nuevos productos, soluciones y capacidades a cada uno de nuestros clientes, estructuramos nuestro Ecosistema Digital para el Canal Asesores; implementamos el nuevo portafolio de productos para el Canal Bancaseguros y, además, desarrollamos iniciativas en Canales Especiales que hicieron más eficientes nuestros procesos.

Durante 2018 maduramos la descentralización de nuestro Modelo Operativo en el Canal Asesores: empoderamos al canal para que sean ellos quienes se apropien de los procesos y así, mejorar la velocidad para crear valor a nuestros asesores, gestionando las operaciones en menor tiempo y con excelente calidad. Como resultado a este esfuerzo, el Canal fue capaz de procesar el 80% de las operaciones, que antes estaban en las áreas de solución, y de estas el 55% fueron Riesgo Estándar.

Adicionalmente, creamos la Dirección de Experiencia del Cliente, donde trabajamos en la cultura y los procesos centrados en nuestros clientes. Esta área acompañó a las soluciones con el fin de mejorar los procesos y el servicio.

A continuación ampliaremos los logros a nivel de nuestras soluciones:

## SOLUCIONES DE BIENESTAR

### SALUD

Durante el año 2018 brindamos servicios a más de 18 mil asegurados por medio de la atención de reclamos en salud, de los cuales el 53% fueron atendidos a través de nuestra Red Médica.

A diciembre del 2018 ampliamos a 621 proveedores médicos, un 20% más que el año anterior. Dentro de la oferta y atención a nuestros asegurados de Salud, se destaca la incorporación del Hospital Cáder y Centro de Imágenes Radiológicas de Occidente (CIMRO), ubicados en Santa Ana, que beneficia a los asegurados de esta zona, y de esta manera complementamos nuestra estrategia de expansión. También incorporamos a FarmaValue, la cual cuenta con 18 sucursales a nivel nacional.

Con el objetivo de fortalecer la experiencia de nuestros asegurados y brindarles el acompañamiento que se merecen, durante el año 2018, incorporamos valores agregados enfocados en ofrecer bienestar, los cuales destacamos a continuación:

- Desde el mes de agosto, el equipo médico de ASESUISA realiza visitas a nuestros asegurados que se encuentran ingresados en diferentes hospitales de la Red Médica, esto ha permitido dar un acompañamiento más humano tanto a ellos como a sus familiares en los momentos más difíciles de sus procesos médicos. Hemos realizado 200 visitas y como resultado de este acercamiento los asegurados han manifestado su agradecimiento, dando oportunidad a brindar una mejor asesoría en la gestión de su proceso médico.
- Fomentando una cultura de bienestar y cuidado personal hemos realizado charlas médicas para orientación y educación en temas de nutrición, infecciones respiratorias, prevención del cáncer y prevención de enfermedades infecciosas, entre otras.
- Se realizaron alianzas con diferentes prestadores:
  - EMI: brindar atención médica en consultas, urgencias y emergencias a domicilio.
  - Sanofi: con el objetivo de prevenir las enfermedades del sistema respiratorio, realizamos una campaña de vacunación contra la influenza.
  - SIGMA dental: para emergencias odontológicas ponemos a disposición de nuestros asegurados el nuevo servicio de Asistencia por Emergencia Completa Dental.

Además, al final del año la Superintendencia del Sistema Financiero aprobó el nuevo producto de Salud Individual, con el cual ampliamos las coberturas a nuestros asegurados con mejores beneficios y que se iniciará la comercialización en el 2019.

## VIDA

Durante el año 2018 desarrollamos nuevos productos pensando en las necesidades de nuestros clientes ofreciendo nuevas coberturas:

- El portafolio de Bancaseguros fue fortalecido con la comercialización de los siguientes productos:
  - En mayo iniciamos la comercialización del producto Plan Vida Segura.
  - Asimismo, la Superintendencia del Sistema Financiero aprobó el nuevo producto Salud Ideal, el cual está conformado por la cobertura de renta hospitalaria, planes de asistencia médica y dental para el asegurado y su familia. La implementación del nuevo producto fue llevada a cabo durante el segundo semestre del año y su comercialización inició en el último trimestre.

- Lanzamos el producto “Plan Empresario - Vida Colectivo”, el cual es una alternativa integral de protección tanto para el asegurado como para su grupo familiar y su principal objetivo es dar protección a los colaboradores de empresas del sector PyME.
- A nuestro producto de Accidentes Personales Colectivo e Individual se incorporó la cobertura de Renta Diaria por hospitalización a causa de un accidente.

En este año pagamos 13% más en reclamos de las soluciones de Vida Individual y Colectivo, lo que representa mayor protección y respaldo para nuestros asegurados.

## PREVISIONAL

A finales de 2018 fue adjudicada la licitación del Seguro de Invalidez y Supervivencia de AFP Crecer para vigencia del 2019, mediante la cual estaremos dando cobertura a más de 400 mil cotizantes.

## SOLUCIONES DE MOVILIDAD

Durante 2018 realizamos actividades encaminadas a beneficiar a los asegurados y a facilitar las gestiones de los asesores, lo que permitió un crecimiento del 11% de pólizas de Automotores. Los logros más relevantes son:

- Se realizó una importante alianza estratégica para poder seguir brindando mayor tranquilidad y seguridad a las personas que se movilizan por medio de la app de UBER en El Salvador, con cobertura de Accidentes Personales y Responsabilidad Civil para proteger a los pasajeros, a las personas involucradas afectadas y los daños materiales que resulten en un accidente. Esta protección se activa automáticamente en el momento que el pasajero sube al vehículo en un viaje solicitado a través de la aplicación. Así mismo, dicho convenio se extiende para brindar cobertura a los socios repartidores del servicio a domicilio UberEats.
- Con el fin de mejorar el servicio de asistencia para nuestros asegurados, tanto en la atención telefónica como el servicio brindado en el lugar del accidente, realizamos, en el 2018, una nueva alianza con un proveedor internacional, que cuenta con una amplia red de proveedores dentro y fuera del país, permitiendo atender de forma efectiva y rápida a nuestros asegurados.
- Realizamos una reestructuración en las funciones del área de reclamos Autos, principalmente, enfocándose en brindar una mejor experiencia a nuestros asegurados al momento de presentar un reclamo o solicitar información de sus trámites. El esfuerzo realizado por el equipo de Autos fue exitoso, logrando por primera vez en la compañía una nota de 5.00 según el rango de índice de satisfacción, siendo 5 el mayor puntaje.

Por otra parte trabajamos para lograr una mejor gestión de venta de aquellos vehículos que son recuperados en buenas condiciones, logrando un incremento en las ventas de este tipo de vehículos (salvamentos), un 40% más que en el ejercicio anterior.

## SOLUCIONES EMPRESARIALES

En el año 2018 aumentamos la oferta de valor para nuestros clientes con productos y soluciones que ponen a su disposición herramientas tecnológicas a las personas y a las empresas, habilitando nuevas capacidades que potencialicen sus negocios al administrar adecuadamente los riesgos.

A continuación, describimos los proyectos más importantes del área:

- Realizamos más de 28 servicios de Administración de Riesgos (ADR), con el objetivo de acompañar a nuestros asegurados empresariales con una adecuada gestión de sus riesgos. Asimismo, este año nos enfocamos en el segmento PyME, en el cual desarrollamos dos ofertas de valor para el sector de restaurantes y centros de estudios, junto con el apoyo de la oficina Corporativa.
- Además, llevamos a cabo la primera Feria de Salud y Seguridad Ocupacional en las instalaciones de uno de nuestros mayores clientes, donde a sus colaboradores se le presentaron temas de comité de Seguridad e Higiene Ocupacional, conformación de Brigadas, Riesgo Psicosocial, Seguridad Vial, en el hogar y Mochila de las 72 horas.
- En el año fue lanzado el nuevo Seguro de Embarcaciones de Recreo, que brinda cobertura a aquellas embarcaciones que sean utilizadas para fines de esparcimiento y uso privado. Además, tiene la opción de incluir en un solo contrato a embarcaciones secundarias, remolque y efectos personales que estén dentro de la embarcación asegurada para así tener una protección integral.
- En octubre del 2018 habilitamos nuestro producto de Plan Empresarial en el canal Bancaseguros, y que junto con nuestro Canal Asesores llegamos a asegurar a 890 PyME.
- También, estructuramos nuestro equipo de ingeniería, con un ingeniero especializado para ADR y dos inspectores, lo cual nos da más capacidad en el acompañamiento a nuestros clientes.
- Consolidamos nuestra red de aliados en Fronting para Centroamérica, y lo seguiremos fortaleciendo en 2019.



# VICEPRESIDENCIA FINANCIERA





# VICEPRESIDENCIA FINANCIERA

Presentamos los resultados del ejercicio, situación económica y financiera y acontecimientos más relevantes del año 2018.

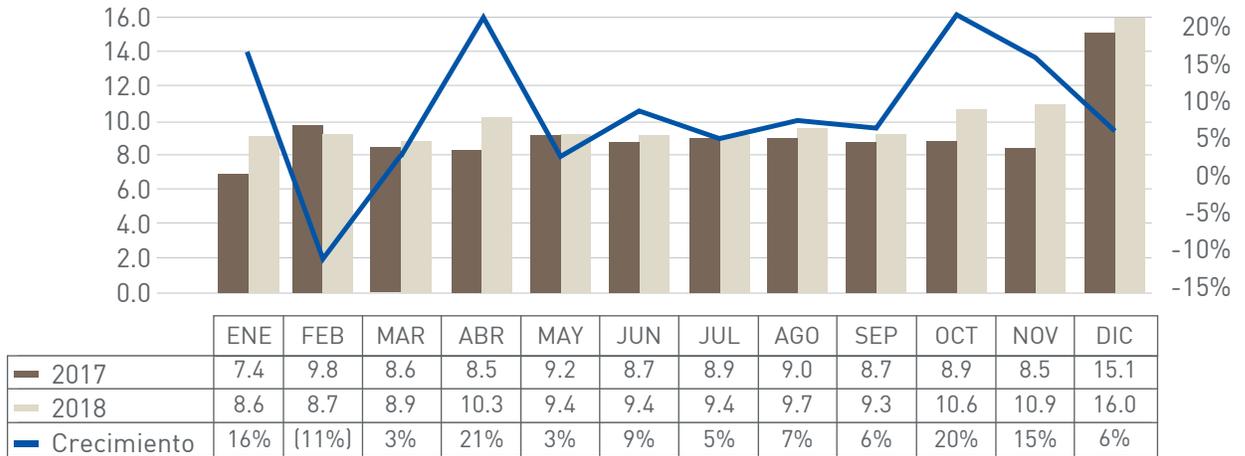
- Crecimos en primas un 8.0% en comparación a 2017, esto es resultado de una excelente gestión de ventas del Canal Asesores y Bancaseguros, este crecimiento es casi el doble del 4.9% registrado en el resto del mercado asegurador al mes de diciembre de 2018.
- Se registró un crecimiento de 28.8% en los siniestros retenidos de la compañía debido a una mayor incidencia de reclamos en la Solución de Automotores y Bancaseguros, compensada parcialmente por una liberación de reserva de siniestros del negocio Previsional.
- ASESUISA en 2018, vuelve a presentar una rentabilidad positiva al obtener un ROE de 13.2%.

<b>PRINCIPALES VARIABLES</b> Al 31 de diciembre, en US\$ miles de dólares.	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Primas Netas Suscritas	121,287	112,253	101,515
Prestaciones y Siniestros Pagados	63,644	57,216	59,989
Gastos de Adquisición y Cobranza	38,830	35,527	31,951
Resultado Técnico antes de reservas	8,217	9,273	4,571
Total Ajuste de Reservas	2,267	(1,064)	2,292
Resultado Técnico después de reservas	10,485	8,210	6,863
Gastos de Administración	9,076	9,005	7,267
Ingreso Financiero	5,652	5,750	5,126
Resultado Neto del Período	5,915	6,350	5,012
Siniestralidad Neta Retenida	42.0%	35.2%	38.0%
Índice Combinado Acumulado	91.5%	96.3%	99.1%
Retorno sobre Patrimonio	13.2%	15.3%	14.3%

## INGRESOS OPERATIVOS

Las primas netas de la compañía totalizan US\$ 121.3 millones, creciendo un 8.0%, algo notable en comparación al Mercado de Seguros local que ha crecido a la mitad durante el año. Las soluciones que más impulsaron el crecimiento de la compañía son en orden de importancia: Automotores, Deuda y Bancaseguros.

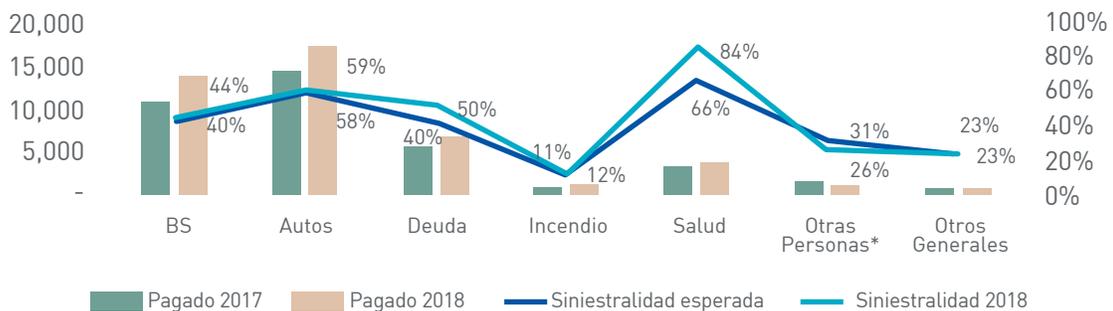
### Primas Netas Mensuales 2018



## SINIESTRALIDAD

Durante el 2018, la siniestralidad aumenta de 35.2% a 42.0%, en comparación a 2017, este aumento se debe, sobre todo, a las soluciones de Bancaseguros, Salud, Automotores y Deuda.

### Siniestralidad por Ramo



## DIVISIÓN DE GASTOS

Para el 2018, el gasto administrativo crece un 6.2% frente a 2017, sin embargo, el indicador de gastos entre primas se mantiene estable, de 14.8% a 14.6%, este resultado es por el efecto del crecimiento de primas.

Por otra parte, los Gastos Generales se mantuvieron estables con relación a las primas, y los Gastos de Nómina tuvieron un incremento por ajustes salariales debido al aumento del 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 crecimiento de 20% en comparación a 2017, a consecuencia de una mayor prima retenida en la totalidad de las soluciones exceptuando Previsional. No obstante, se vio afectado por una mayor siniestralidad retenida, específicamente en las Soluciones de Vida y Automotores.

P&G	2018	2017	Crecimiento
Primas Emitidas	121,287	112,253	8%
Primas Retenidas	95,799	88,717	8%
Siniestros Retenidos	(40,216)	(31,215)	29%
Total Reservas Netas de Producción	(2,392)	(9,511)	[75%]
<b>Resultado Técnico</b>	<b>\$23,632</b>	<b>19,598</b>	<b>20%</b>

Al 31 de diciembre, en US miles de dólares.

## INGRESOS FINANCIEROS

Los ingresos financieros, comparados con 2017, decrecen 2% debido a la salida del portafolio de inversiones por pago de dividendos.

Ingresos Financieros	2018	2017	Crecimiento
Ingresos Financieros	5,719	5,810	(2%)
Egresos Financieros	67	60	12%
<b>Ingresos Financieros Netos</b>	<b>5,652</b>	<b>5,750</b>	<b>(2%)</b>

Al 31 de diciembre, en US miles de dólares.

## RECAUDACIÓN

- Aumento de primas recaudadas en \$10.8 MM de diciembre 2017 a diciembre 2018, equivalente al 10% versus un crecimiento de primas suscritas de 8%.
- Reducción de gasto de cobranza de \$1.1 MM a \$813K (26%), que corresponde al cambio de proveedores de colecturía y pasarela de pagos.
- Reducción del indicador de mora mayor a 30 días de 20% a 14% a diciembre 2018. Aumentando lo recaudado por gestión de cobros call center de \$13.5 MM a \$17.41 MM.
- Apertura de nuevos colectores que permitieron cercanía y accesibilidad con los clientes y por ende aumentar la recaudación.

## UTILIDAD

Utilidades	2018	2017
Utilidad Antes de Impuesto	10,159	9,561
Impuestos*	4,244	3,211
<b>Utilidad Neta</b>	<b>5,915</b>	<b>6,350</b>
ROE	13.2%	15.3%
ROA	3.9%	4.4%

\*ISR neto del diferido

Para el presente ejercicio tenemos utilidades por US\$5,915 miles. Consecuentemente se obtuvo un ROE positivo de 13.2% y un ROA del 3.9%, lo cual a su vez generó un EVA positivo a nuestros accionistas. Esto refleja la efectividad de la estrategia corporativa de tener un crecimiento sostenible con una adecuada rentabilidad.

## CONTROL FINANCIERO

Con la creación del área de Control Financiero esperamos articular y optimizar los esfuerzos de las líneas de actuación y de esta manera:

- Potencializar la eficiencia en las líneas de actuación (Líderes de procesos, Área Financiera, Riesgos y Auditoría).
- Reducir la operatividad del líder de proceso para atender las actividades de aseguramiento.
- Garantizar la calidad, transparencia y oportunidad de la información financiera.
- Responde a la iniciativa de Grupo SURA de prepararnos para el cumplimiento la Ley Sarbanes Oxley (SOX).



A photograph of two business professionals, a woman and a man, both wearing light blue shirts. The woman is leaning over the man, and they are both smiling as they look at a laptop screen. The man is wearing glasses and a dark tie. The scene is brightly lit, suggesting an office environment. A semi-transparent blue box is overlaid on the lower-left portion of the image, containing the text 'TALENTO HUMANO' in white, bold, uppercase letters.

**TALENTO  
HUMANO**



# TALENTO HUMANO

La estrategia de Talento Humano se basa en fidelizar, desarrollar y atraer personas y equipos capaces, competentes y comprometidos con la estrategia de SURA. Dicha estrategia está potenciada por nuestra cultura que se basa en el liderazgo, en el modelo de operación y en nuestros símbolos.

Los pilares dentro de esta estrategia son:

- La planeación de Talento Humano
- El desarrollo y el aprendizaje
- El diseño organizacional y de compensación y
- Las comunicaciones y cultura

Nuestra manera de actuar está basada en los principios de respeto, responsabilidad, transparencia y equidad. Buscamos también, generar capacidades organizacionales en las personas que permitan poder gestionar tendencias y riesgos y, de esta manera, también ser gestores del talento humano.

La empresa fortalece estos temas en la Escuela de Desarrollo y Liderazgo y a través del Modelo de Competencias, de las Valoraciones Clínicas, con pruebas de Estilos de Pensamiento, formaciones técnicas, Mapas de Talento, entre otros. El fin de todos estos programas y herramientas es poder asegurar que estamos atrayendo al mejor talento y para fidelizar a nuestros colaboradores.

Consideramos que el mantener un clima laboral saludable es clave para poder cumplir con nuestra estrategia. Hemos buscado renovar los convenios que tenemos con diferentes proveedores y buscar nuevas opciones para así poder otorgarles a nuestros colaboradores descuentos en diferentes establecimientos. Dentro de las actividades motivacionales que llevamos a cabo, con el fin de mantener un clima laboral agradable, podemos destacar los siguientes:

- Enero: Realizamos charlas relacionadas al movimiento Somos Paz
- Febrero: Celebración día de la amistad
- Mayo-junio: Día de la madre y el padre
- Septiembre: Celebración del Día de la Independencia
- Octubre: Show de Talentos SURA  
Actividad de disfraces en honor al día del niño
- Diciembre: Fiesta infantil y fiesta navideña para los colaboradores

Hemos continuado fomentando buenas prácticas para seguir impulsando iniciativas asociadas al equilibrio entre la vida personal y laboral, entre estas prácticas podemos mencionar:

- Ampliamos el programa de Trabajo Remoto en el área de Tecnología.
- En términos de salud financiera, dimos un taller con uno de nuestros mayores aliados, con el fin de generar mayor consciencia en nuestros colaboradores, de la importancia de manejar sus presupuestos familiares. También se ha iniciado un proceso de coaching financiero a casos críticos.

- Este año apoyamos a tres colaboradores en la mejora de su vivienda, incidiendo en la calidad de vida de ellos y sus familias.
- Para apoyar en temas de salud emocional, hemos acompañado a seis colaboradores con sesiones psicoterapéuticas auspiciadas al 100% por la empresa.
- En el 2018 llevamos a cabo una feria de Salud Visual, en la cual se practicaron pruebas de optometría a los colaboradores interesados y se puso a su disposición lentes a precios especiales.
- Así mismo lanzamos un reto para fomentar el uso correcto de los depósitos de reciclaje ubicados en cada piso del edificio.
- También se realizaron Cine Forums orientados a reforzar aspectos importantes asociados a ética y buen gobierno, en los cuales participaron todos los colaboradores y el Comité de Ética, quien lideró los espacios.

A photograph of three business professionals in an office setting. A woman with long brown hair is on the left, smiling and looking towards a man in a blue and white plaid shirt. The man is sitting at a desk, smiling and looking at a laptop screen. A man in a white shirt is leaning over his shoulder, looking at the laptop screen. The scene is brightly lit, suggesting a modern office environment. In the foreground, there is a white coffee cup on a saucer and some papers on the desk.

EXPERIENCIA  
DEL CLIENTE



# EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Al trabajar en un modelo centrado en el cliente, buscamos entregar una experiencia que sorprenda positivamente a nuestros clientes. Cuando hablamos de entregar una experiencia lo hacemos desde los procesos y desde las personas a través de una cultura de servicio.

La dirección de Experiencia del Cliente está compuesta por: Aliado del Cliente y Cabina de Servicio.

- Aliado del Cliente es el responsable de gestionar con oportunidad y calidad los casos que reportan nuestros clientes y resuelve de forma oportuna para el mejoramiento de los procesos y la experiencia, impactando en el objetivo estratégico de relacionamiento a largo plazo con nuestros clientes.
- La Cabina de Servicio es la responsable de acompañar a nuestros clientes cuando más nos necesiten, las 24 horas del día y los 365 días al año, desde su celular, marcando a \*798 o con solo llamar al 2298-8888. Algunos de los servicios que ofrecemos en nuestra Cabina de Servicio son:
  - Reporte accidente de tránsito, robo o daño.
  - Solicitud de asistencia vial, médica y de hogar.
  - Consulta del estado del reclamo y asesoría para presentarlo.
  - Consulta de pre-autorizaciones para servicios médicos.
  - Consulta proveedores e información de Red Médica.
  - Realizar el pago de las cuotas del seguro con tarjeta de crédito o débito.

## NUESTRA FILOSOFÍA DE SERVICIO

Creemos en el servicio como una experiencia que genera confianza y bienestar. En ASESUISA, cuidamos y valoramos a las personas ya que son la esencia de nuestro trabajo. Reconocemos y entendemos sus emociones y necesidades, impactándolas positivamente para ser la marca que elijan, recuerden y recomienden.

Nuestro propósito es fortalecer las relaciones con los clientes a través de soluciones y servicios alineados a sus necesidades, según su momento de vida y características, logrando así su fidelización y maximizando la rentabilidad de la empresa, generando más oportunidades de negocios y agilizando la gestión con procesos óptimos.

Dentro de nuestros logros del 2018 cumplimos con la primera fase de nuestro proyecto Cliente 360°, cerramos el año atendiendo el 73% de las llamadas recibidas en Cabina de Servicio en un primer contacto y logrando reducir nuestro nivel de abandono a 3%.

Actualizamos nuestros protocolos y scripts de atención para las áreas de contacto directo con el cliente y creamos protocolos para proveedores (visitas médicas, talleres, inspectores de Gibson).

Otro de nuestros logros ha sido el fortalecimiento de la oficina de Aliado del Cliente, de más de 400 quejas registradas únicamente 6 fueron presentadas a través de entes reguladores y de las cuales una fue procedente para el cliente. El 92% de los casos recibidos están siendo gestionados dentro de nuestra promesa de servicio.

La gestión permanente de nuestra experiencia de cliente de la mano de cada una de las áreas del negocio se ve reflejada en nuestra encuesta de satisfacción, incrementando nuestro Net Promoter Score (NPS) global de Autos, Personas y Asistencia de 61% a 72% y la satisfacción general de una calificación 4.51 a 4.64.

Nuestros retos para este 2019 una reducción significativa en las llamadas en Cabina de Servicio sobre temas de reclamos, reducir las quejas recibidas en Aliado del Cliente, incrementar los nuestros clientes apóstoles y lograr el máximo de casos atendidos en un primer contacto, de la mano de todo nuestro ecosistema digital.

A close-up photograph of a hand in a white shirt holding a domino. The hand is positioned to push a domino that is about to fall, which will trigger a chain reaction of other dominoes falling in a line. The background is a plain, light-colored surface.

# GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS



# GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

La Gestión de Riesgos en ASESUISA, apalanca la generación de valor a través de la visualización de riesgos y oportunidades operacionales y/o estratégicos, y el trabajo en conjunto que se realiza con los equipos de negocio, enfocado en potenciar la competitividad sostenible. Además, se fomenta la generación de nuevas y mejores prácticas en las cuales se consideran las políticas y lineamientos, que se establecen desde nuestra Oficina Corporativa, como el nivel de madurez y características del entorno en el que nos desempeñamos. A continuación, se detallan las estrategias más relevantes desarrolladas por tipología de riesgos:

## RIESGOS ESTRATÉGICOS

Durante el 2018, se continuó con la gestión de los riesgos estratégicos, para esto, se utilizaron metodologías que permitieran tener un entendimiento homologado del riesgo, teniendo en cuenta sus características principales y los planes que se tienen establecidos en la compañía para su mitigación. A su vez, se eligió un riesgo estratégico y se realizaron, en conjunto con la Oficina Corporativa, ejercicios de entendimiento profundo los cuales permitieron comprender las implicaciones de su materialización y al negocio, generar planes de acción que permitan cerrar las brechas e impactos identificados.

## RIESGOS FINANCIEROS Y TÉCNICOS

Durante el 2018, 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. Además, se continuó con el seguimiento de Riesgo País, dada la coyuntura social, económica y política y sus posibles impactos directos o indirectos en el desempeño de la compañía. Desde el frente de Riesgos Técnicos, se continuó con el seguimiento de las reservas críticas de ASESUISA, 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 que tenemos frente a los mismos.

## RIESGOS OPERACIONALES

En la Gestión de Riesgo Operacional, durante el 2018, se inició el fortalecimiento de la Gestión Integral de Riesgos en Procesos. Actualizamos las medidas de gestión revisando propuestas de nuevos controles; considerando el entorno en el que nos desempeñamos, la vulnerabilidad a la ocurrencia de ciertos eventos naturales o fortuitos que pueden poner en riesgo la continuidad de nuestras funciones críticas y la ejecución de la estrategia, se realizó una actualización del análisis de impacto al negocio y se fortaleció al equipo de Gestión y Mantenimiento del Plan de Continuidad del Negocio.

Se definieron y aprobaron, a través de la Junta Directiva, lineamientos de relacionamiento en casos de fraude y corrupción, en los cuales se consideraron directrices corporativas que tenemos frente a este tipo de eventos. Por otro lado, en 2018, se identificaron actividades de gestión encaminadas al fortalecimiento del CORE de Seguros actual, con apoyo de las áreas de tecnología y de negocio, con el objetivo que acompañen la ejecución de la estrategia en el corto, mediano y largo plazo.

Desde la prevención del riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (LA/FT), durante el 2018 se trabajó en la implementación de herramientas tecnológicas que permitieran el fortalecimiento de la identificación de riesgos potenciales. Además, se le dio seguimiento al análisis de hechos relevantes que surgen de los casos de corrupción que se han hechos públicos por parte de la Fiscalía General de la República, proponiendo medidas a implementar 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, lo cual se realiza a través de un ambiente de control interno que permite optimizar los niveles de riesgos previamente identificados.



# PROYECTOS



# PROYECTOS

Con el propósito de materializar nuestra estrategia, en el 2018 llevamos a cabo diferentes proyectos enfocados en entregar bienestar y competitividad sostenible a las personas y empresas. Dentro estos proyectos tenemos la expansión geográfica con la apertura de la Sucursal Santa Ana, para ofrecerles a nuestros clientes de la zona occidental cercanía y una oferta de soluciones y servicios integral para su protección y facilidad de gestión.

En línea con las tendencias de nuestros consumidores, se fortalecieron los canales digitales con el fin de facilitar a nuestros clientes la gestión de servicios, que podrán acceder desde la comodidad de su casa o el lugar de su preferencia en el momento que lo requiera. El Ecosistema Digital está compuesto por:



Dentro del Ecosistema Digital destacamos los siguientes proyectos lanzados durante este año:

- La Aplicación Móvil que ofrece diversos servicios de auto-gestión para nuestros asegurados. A través de esta se pueden realizar pagos en línea, solicitud de asistencia las 24 horas, consulta de pólizas, consulta de reclamos y de proveedores de red médica y talleres.
- Somos la primera compañía aseguradora en nuestro país que ofrece la modalidad de Inspección en Línea para seguros Empresariales, Residenciales y Automotores, que ofrece agilidad y facilidad en la inspección del bien a asegurar, otro de los beneficios es que la gestión se realiza en tiempo real y desde cualquier lugar.
- La Emisión en línea permite al asesor emitir las pólizas del Seguro de Autos en el momento y lugar de su preferencia, optimizando su tiempo para entregar un servicio más ágil a nuestros clientes.





# COMUNICACIÓN CORPORATIVA



# COMUNICACIÓN CORPORATIVA

Desde la estrategia de Comunicación y Mercadeo, tenemos como objetivo seguir creando momentos de verdad que fortalezcan las relaciones a largo plazo con públicos de interés y que nuestros productos y servicios estén centrados en el cliente bajo los principios de respeto, equidad, transparencia y responsabilidad.

## RECONOCIMIENTOS

En 2018 recibimos reconocimientos que reflejan nuestro esfuerzo por mejorar la experiencia de nuestros clientes y las buenas practicas que impactan en la sociedad, medio ambiente y cultura.

- Great Place To Work® Institute Centroamérica & Caribe reconoció a ASESUISA/SURA, como Los Mejores Lugares para Trabajar™ en El Salvador y Multinacionales en Centroamérica y Caribe 2018, en la posición #61 en El Salvador, y #28 en Centroamérica y Caribe. Este reconocimiento recibido en mayo del 2018.
- Revista Estrategia y Negocios, presentó el estudio “Top Of Mind (TOM) en Centroamérica” elaborado por Kantar Millwardbrown Mercaplan, reconociendo a ASESUISA como líder en la categoría de Aseguradoras en El Salvador. Otorgado en septiembre 2018.
- Revista Summa, presentó el Ranking de Aseguradoras 2018 ubicando a ASESUISA, una empresa SURA, en las posiciones de empresas aseguradoras por valor de los activos en Centroamérica con un ranking de # 5 por activos, #17 por primas, y en el Mercado de seguros en El Salvador un ranking #2 por primas. Edición octubre 2018.
- La Fundación Empresarial para a Acción Social – FUNDEMÁS entregó un reconocimiento a ASESUISA, como una Empresa Camino al Carbono Positivo (ECCO+) por su compromiso en implementar acciones a favor del medio ambiente. Este reconocimiento fue recibido en noviembre 2018.
- La Asociación de Periodistas Independientes de El Salvador entregó el reconocimiento Comunicaciones 2018 por parte de, en la categoría “Comunicadores de bienestar, protección y seguridad a través de los seguros”. Noviembre 2018.

## CAMPAÑA DE IMAGEN

En relación al fortalecimiento de nuestra marca, en 2018 lanzamos nuestra Campaña de Imagen “Asegúrate de disfrutar tu vida, asegúrate con nosotros”, con dicha campaña comunicamos sobre nuestros atributos y las principales soluciones que protegen el bienestar y competitividad sostenible de las persona y empresas. Adicionalmente, uno de los esfuerzos importantes para el reconocimiento de marca, fue la consolidación en su totalidad el refrescamiento del logo de ASESUISA, una empresa SURA.

## SEGURO GUÍA

En 2018 creamos “Seguro Guía, aprende más de Seguros” con el propósito de asesorar y guiar a los clientes para que conozcan toda la información de sus seguros y asesoría integral para su bienestar y el de su familia.

## NUEVO SITIO WEB

Siempre nos hemos caracterizado por permanecer a la vanguardia, buscando utilizar las nuevas tecnologías y formas de comunicación para fortalecer la relación con nuestros clientes. Es por esto que lanzamos nuestro nuevo sitio web [www.asesuisa.com](http://www.asesuisa.com) con un diseño moderno, amigable, de fácil navegación y con contenido actualizado de nuestras soluciones, servicios e información corporativa.



**Red Médica**

Médicos especialistas a tu disposición

Consulta nuestra Red Médica con decenas de médicos especialistas, laboratorios y hospitales listos para atenderte en caso de emergencia.

SEARCH FORM:

- SEARCH BY NAME:
- DEPARTMENT:
- SPECIALTY:
- 

**Pagos en línea**  
Pagar tu seguro es más fácil y rápido.

Puedes abonar con tarjetas:

¿Qué deseas asegurar?



### Seguros de Personas y Familias



**Seguro de Autos**

Nos ocupamos de garantizar tu bienestar y el de tus acompañantes. Disfruta de cada kilómetro con tranquilidad.

**Seguro de Salud**

Queremos que goees de la mejor calidad de vida posible. Estamos aquí para respaldarte cuando tu salud necesite atención inmediata.

**Plan Vida Personal**

Construye un plan que proteja tus ingresos y que se acomode al momento de vida en el que te encuentras.



**RESPONSABILIDAD  
SOCIAL  
CORPORATIVA**

**Soy  
Voluntario**



# RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

En ASESUISA compartimos la visión de contribuir en mejorar la calidad de vida de los salvadoreños; es por ello que participamos activamente en el desarrollo de la educación, medio ambiente, arte y cultura como pilares de nuestro programa de Responsabilidad Social Corporativa.

## EDUCACIÓN

- Programa para la sana convivencia Félix y Susana: Es un programa de educación para la sana convivencia de Fundación SURA, que tiene como objetivo contribuir al fortalecimiento de las relaciones entre los niños, la familia y la escuela mediante el desarrollo de capacidades en los educadores para potenciar el afecto y la comunicación como facilitadores del proceso de formación. Desde 2015, en convenio con Fundación Empresarial para el Desarrollo FEPADE, se inició el proceso de transferencia e implementación del programa en El Salvador. En 2018 se culminó la entrega del Material Educativo de Félix y Susana en 30 centros escolares de cinco departamentos del país, formando a 319 docentes y beneficiando a 9,065 estudiantes.
- Voluntariado Sumando Voluntades: Cada año se realizan voluntariados corporativos enfocados en la revitalización de centros escolares para que los niños y niñas tengan un mejor espacio para su aprendizaje. Este año el Centro Escolar 10 de octubre fue intervenido por los 96 voluntarios, entre colaboradores, sus familiares y asesores de ASESUISA, favoreciendo a 780 personas. En la jornada se realizaron mejoras en la infraestructura del edificio, carpintería, mejora de espacios verdes y áreas de recreación.
- Donación de Becas de Estudio al Colegio Citalá: Es un proyecto educativo dirigido a jóvenes con gran potencial humano e intelectual, provenientes de familias de recursos económicos limitados. La institución funciona bajo un sistema de becas para cada uno de sus alumnos, y tiene como principal objetivo, darles una formación académica de alto rendimiento, que les permita continuar sus estudios a nivel superior y de esta forma, aspirar a una mejor calidad de vida para ellos y sus familias. ASESUISA, forma parte de este proyecto, apadrinando a un grupo de jóvenes, para que puedan contar con lo necesario para desempeñarse en sus estudios.
- Exhibición permanente en Museo Tin Marín “Riesgolandia: Misión - Prevención”: En la cual pequeños y grandes pueden experimentar y conocer sobre los diversos fenómenos naturales que se presentan en el país de manera multi-sensorial. El objetivo principal es reforzar y sensibilizar a niños, maestros, padres de familia y población en general sobre la importancia de la planificación y la gestión de riesgos y desastres. Además, conocen sobre cómo prepararse ante una emergencia, identificar zonas de riesgo y aprenden a elaborar rutas de evacuación en sus hogares y centros de estudio.

## ARTE Y CULTURA

Comprometidos en fortalecer el arte y cultura en El Salvador, participamos activamente promoviendo conciertos como:

- Concierto Jazz Festival El Salvador 2018: Participamos como patrocinador de uno de los conciertos del Jazz Festival El Salvador 2018, evento organizado por Promúsica con el objetivo de promover la música jazz. El concierto fue interpretado por el artista hondureño Ariel Lagos, con amplia trayectoria a nivel internacional. Dicho evento fue completamente gratuito a clientes y público en general.
- Concierto navideño “Sonidos de la Navidad”: Desde 2016 ASESUISA realiza este concierto interpretado por la Orquesta Sinfónica Juvenil de El Salvador. Este año se llevó a cabo la tercera edición del concierto, como un regalo a las familias salvadoreñas en agradecimiento por su preferencia y lealtad hacia la marca, asimismo, buscando promover el arte y la cultura. Contando con la participación de una concurrencia de más de 2,000 personas dentro del centro comercial, donde se llevó a cabo el evento.

## GESTIÓN AMBIENTAL

Con el objetivo de sensibilizar a los colaboradores desarrollamos programas que fortalezcan la conciencia ambiental, incluimos, en este proceso de cambio, a nuestros aliados clave de los talleres automotrices de la red, quienes constituyen la base de un proyecto sostenible en el tema ambiental, social y económico.

- Programa de Gestión Ambiental : Fue implementado a nivel interno a través de una alianza estratégica con FUNDEMAS, en el programa se impartieron charlas mensuales sobre los temas ambientales de energía, desechos y agua, en los cuales se seleccionaron un grupo de Eco -Líderes que tenían como objetivo orientar a más de 1,100 colaboradores y asesores sobre buenas prácticas para fomentar una fuerte cultura de protección ambiental.
- Reciclaje en el edificio corporativo: Se realizó la instalación de 14 estaciones de clasificación de desechos para una mejor gestión de reciclaje. Del total de desechos producidos en ASESUISA y sus sucursales, el 57% ha sido reciclado y convertido en materia prima.
- Programa de Gestión Ambiental para la Sostenibilidad de la Cadena de Valor: En este programa participaron 31 talleres de la red. Se realizó un diagnóstico ambiental del impacto de los talleres y posterior a ello se procedió a reforzar las áreas de mejora detectadas en el diagnóstico, paralelamente se desarrollaron talleres enfocados en los temas de sostenibilidad y uso adecuado de los recursos naturales, así como el proceso de sensibilización ante los impactos ambientales propios de su negocio.



**INFORME  
DE 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 2018, 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 2018, 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 Profesional para Auditores y Contadores emitido por el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría, junto con los requerimientos de ética que son relevantes para nuestra auditoría de los estados financieros en El Salvador, y hemos cumplido las demás 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 de la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador. En consecuencia, los estados financieros consolidados pueden no ser adecuados para otro propósito.

### ***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.



René Alberto Arce Barahona  
Socio  
Registro No. 1350

11 de febrero de 2019  
Torre Futura World Trade Center 11-05  
San Salvador, El Salvador



A-002-2019

**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 2018 y 2017

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

	<u>Nota</u>	<u>2018</u>	<u>2017</u>
<b>Activo</b>			
Activos del giro:			
Caja y bancos	3	\$ 19,230.8	\$ 23,299.9
Efectos de cobro inmediato	3	541.0	177.1
Inversiones financieras, neto	6	91,970.7	88,440.0
Cartera de préstamos, neto	7 y 8	152.3	106.7
Primas por cobrar, neto	9	31,014.6	27,527.5
Deudores por seguros y fianzas	10	1,923.1	1,422.1
		<u>144,832.5</u>	<u>140,973.3</u>
Otros activos:			
Bienes recibidos en pago, neto	13	239.0	0.0
Diversos, neto de reservas de saneamiento	21	4,695.5	6,786.7
		<u>4,934.5</u>	<u>6,786.7</u>
Activo fijo:			
Bienes muebles y otros, neto de depreciación acumulada	12	1,230.5	1,146.0
<b>Total activo</b>		<u>\$ 150,997.5</u>	<u>\$ 148,906.0</u>
<b>Pasivo y patrimonio</b>			
Pasivos del giro:			
Obligaciones con asegurados	14, 15 y 16	\$ 1,750.7	\$ 1,780.5
Obligaciones con entidades financieras	19	15.1	14.0
Sociedades acreedoras de seguros y fianzas	18	6,740.7	4,364.0
Obligaciones con intermediarios y agentes	20	5,523.8	5,632.1
		<u>14,030.3</u>	<u>11,790.6</u>
Otros pasivos:			
Cuentas por pagar		5,820.2	4,472.4
Provisiones	22	1,121.4	484.7
Diversos		2,532.6	2,304.0
		<u>9,474.2</u>	<u>7,261.1</u>
Reservas técnicas:			
Reservas matemáticas	17	10,472.6	8,349.5
Reservas de riesgos en curso	17	58,656.8	58,617.2
		<u>69,129.4</u>	<u>66,966.7</u>
Reservas por siniestros:			
Reportados		10,066.2	15,311.9
No reportados		3,324.4	2,738.4
	17	<u>13,390.6</u>	<u>18,050.3</u>
<b>Total pasivo</b>		<u>\$ 106,024.5</u>	<u>\$ 104,068.7</u>
Patrimonio:			
Capital social pagado		8,400.0	8,400.0
Reservas de capital, patrimonio restringido y resultados acumulados		36,573.0	36,437.3
<b>Total patrimonio</b>		<u>44,973.0</u>	<u>44,837.3</u>
<b>Total pasivo y patrimonio</b>		<u>\$ 150,997.5</u>	<u>\$ 148,906.0</u>

Véanse notas que acompañan a los estados financieros consolidados.

**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)

**Estados Consolidados de Resultados**

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2018 y 2017

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

	<u>Nota</u>	<u>2018</u>	<u>2017</u>
<b>Ingresos de operación:</b>			
Primas netas de devoluciones y cancelaciones		\$ 121,286.9	\$ 112,253.3
Ingresos por decrementos de reservas técnicas	17	16,286.9	16,830.3
Siniestros y gastos recuperados por reaseguros y reaflanzamiento		15,935.7	15,358.9
Reembolsos de gastos por cesiones		2,114.5	584.3
Ingresos financieros y de inversiones		5,719.4	5,809.6
		<u>161,343.4</u>	<u>150,836.4</u>
<b>Menos - Costos de operación:</b>			
Siniestros		63,643.8	57,216.1
Primas cedidas por reaseguros y reaflanzamiento		29,747.6	26,822.4
Gastos por incrementos de reservas técnicas	17	14,019.9	17,893.8
Gastos de adquisición y conservación		38,830.1	35,526.7
		<u>146,241.4</u>	<u>137,459.0</u>
Reservas de saneamiento		363.1	185.6
		<u>146,604.5</u>	<u>137,644.6</u>
<b>Utilidad antes de gastos</b>		<u>14,738.9</u>	<u>13,191.8</u>
<b>Gastos de operación:</b>			
Gastos financieros y de inversión		67.0	60.0
Gastos de administración	24	8,120.4	7,532.4
		<u>8,187.4</u>	<u>7,592.4</u>
<b>Utilidad de operación</b>		6,551.5	5,599.4
Otros ingresos y gastos, neto		3,607.8	3,961.4
<b>Utilidad antes de impuesto</b>		10,159.3	9,560.8
Impuesto sobre la renta	26	3,710.0	2,896.1
Contribuciones Especiales por Ley - Plan de Seguridad Ciudadana		534.2	410.9
<b>Utilidad neta</b>		<u>\$ 5,915.1</u>	<u>\$ 6,253.8</u>

*Véanse notas que acompañan a los estados financieros consolidados.*

## **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 2018, 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 2018, 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 Profesional para Auditores y Contadores emitido por el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría, junto con los requerimientos de ética que son relevantes para nuestra auditoría de los estados financieros en El Salvador, y hemos cumplido las demás 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 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 han sido preparados para cumplir con los requerimientos de la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador. En consecuencia, los estados financieros pueden no ser adecuados para otro propósito.

### ***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.

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.



Building a better  
working world

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

Tel: (503) 2248-7000  
Fax: (503) 2248-7070  
www.ey.com/centroamerica

A la Asamblea General de Accionistas de  
ASEUISA 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.

René Alberto Arce Barahona  
Socio  
Registro No. 1350

11 de febrero de 2019  
Torre Futura World Trade Center 11-05  
San Salvador, El Salvador



A-001-2019

**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 2018 y 2017

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

<u>Activos</u>	<u>Nota</u>	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Activos del giro:			
Caja y bancos	3	\$ 12,315.9	\$ 15,778.6
Efectos de cobro inmediato	3	312.4	152.7
Inversiones financieras (neto)	6	75,710.0	73,688.6
Cartera de préstamos (neto)	7 y 8	125.3	106.7
Primas por cobrar (neto)	9	11,862.3	10,649.4
Deudores por seguros y fianzas	10	1,780.2	1,214.3
		<u>102,106.1</u>	<u>101,590.3</u>
Otros activos:			
Diversos (neto)	21,28	727.1	2,367.8
<b>Total de activos</b>		<b>\$ 102,833.2</b>	<b>\$ 103,958.1</b>
<u>Pasivos y Patrimonio</u>			
Pasivos del giro:			
Obligaciones con asegurados	14, 15 y 16	\$ 1,448.6	\$ 1,216.3
Obligaciones con entidades financieras	19	0.9	0.9
Sociedades acreedoras de seguros y fianzas	18, 28	2,562.5	1,770.3
Obligaciones con intermediarios y agentes	20	1,816.3	2,006.7
		<u>5,828.3</u>	<u>4,994.2</u>
Otros pasivos:			
Cuentas por pagar		3,081.4	2,057.7
Provisiones	22	666.6	301.3
Diversos		0.7	0.0
		<u>3,748.7</u>	<u>2,359.0</u>
Reservas técnicas:			
Reservas matemáticas	17	10,472.5	8,349.6
Reservas de riesgos en curso	17	45,325.0	46,352.5
		<u>55,797.5</u>	<u>54,702.1</u>
Reservas por siniestros:			
Reportados		7,690.6	13,314.4
No reportados		2,953.7	2,341.6
	17	<u>10,644.3</u>	<u>15,656.0</u>
<b>Total de pasivos</b>		<b>\$ 76,018.8</b>	<b>\$ 77,711.3</b>
Patrimonio:			
Capital social pagado		4,200.0	4,200.0
Reservas de capital, patrimonio restringido y resultados acumulados		22,614.4	22,046.8
<b>Total del patrimonio</b>		<b>26,814.4</b>	<b>26,246.8</b>
<b>Total de pasivos y patrimonio</b>		<b>\$ 102,833.2</b>	<b>\$ 103,958.1</b>

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 2018 y 2017

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

	<u>Nota</u>	<u>2018</u>	<u>2017</u>
<b>Ingresos de operación:</b>			
Primas netas de devoluciones y cancelaciones		\$ 70,789.3	\$ 64,549.9
Ingresos por decremento de reservas técnicas	17	13,339.2	12,183.3
Siniestros y gastos recuperados por reaseguros y reafianzamientos cedidos		15,571.0	14,776.4
Reembolsos de gastos por cesiones		1,708.7	513.0
Ingresos financieros y de inversión		4,657.9	4,855.2
		<u>106,066.1</u>	<u>96,877.8</u>
<b>Costos de operaciones:</b>			
Siniestros		41,389.8	37,347.8
Primas cedidas por reaseguros y reafianzamientos		17,955.9	15,307.6
Gastos por incremento de reservas técnicas	17	9,653.2	12,838.3
Gastos de adquisición y conservación		25,076.6	22,530.3
		<u>94,075.5</u>	<u>88,024.0</u>
Reservas de saneamiento		-	185.6
		<u>94,075.5</u>	<u>88,209.6</u>
<b>Utilidad antes de gastos</b>		<u>11,990.6</u>	<u>8,668.2</u>
<b>Gastos de operación:</b>			
Gastos financieros y de inversión		50.2	49.7
Gastos de administración	25	3,874.8	3,939.5
		<u>3,925.0</u>	<u>3,989.2</u>
<b>Utilidad de operación</b>		8,065.6	4,679.0
Otros ingresos neto		2,336.0	2,921.7
<b>Utilidad antes de impuesto</b>		10,401.6	7,600.7
Impuesto sobre la renta	27	3,062.5	1,941.3
Contribución especial plan Seguridad Ciudadana		455.8	309.0
<b>Utilidad neta</b>		<u>\$ 6,883.3</u>	<u>\$ 5,350.4</u>

Véanse notas que acompañan a los estados financieros.





Plaza Suiza, Alameda Dr. Manuel E. Araujo,  
Colonia San Benito, San Salvador, El Salvador.  
Tel: (503) 2209-5000  
Cabina de Servicio: (503) 2298-8888 o \*798 desde celular  
Correo electrónico: asesuisa@asesuisa.com  
asesuisa.com