

ASESUISA

**MEMORIA  
DE LABORES  
2023**

*Queremos que  
llegues lejos.*



# CONTENIDO

1.	Mensaje del Presidente Ejecutivo de ASESUISA	<b>4</b>
2.	Junta Directiva	<b>9</b>
3.	Comités de Apoyo	<b>10</b>
4.	Alta Gerencia	<b>11</b>
5.	Direccionamiento Estratégico	<b>12</b>
	5.1. Principios Estratégicos	
	5.2. Nuestra Estrategia	
6.	Vicepresidencia de Seguros	<b>16</b>
	6.1. Canales y Accesos	
	6.1.1. Canal Asesores	
	6.1.2. Canal Afinidades	
	6.1.3. Canal Directo	
	6.1.4. Accesos	
	6.2. Capacidades	
	6.2.1. Salud	
	6.2.2. Autonomía	
	6.2.3. Movilidad	
	6.2.4. Competitividad	
	6.3. Prestaciones	
	6.4. Reaseguro	
7.	Vicepresidencia Financiera	<b>60</b>
	7.1. Estados Financieros	
	7.2. Gestión de Proveedores	
	7.3. Control Financiero	
8.	Talento Humano	<b>72</b>
9.	Experiencia del Cliente	<b>78</b>
10.	Gestión Integral de Riesgos	<b>84</b>
11.	Proyectos	<b>92</b>
12.	Comunicaciones y Mercadeo	<b>96</b>
13.	Sostenibilidad	<b>102</b>
14.	Reconocimientos	<b>112</b>
15.	Informe de Auditores	<b>114</b>

# 1 MENSAJE

del Presidente Ejecutivo  
de ASESUISA

Estimados accionistas, clientes y amigos:

Es un placer dirigirme a ustedes para realizar un recuento de los temas más relevantes que marcaron la agenda de ASESUISA y su filial durante el 2023. Sin duda, un año que terminará siendo recordado como histórico, debido al cambio accionario realizado.

Para llegar a este punto, debemos de hacer algo de memoria. En 2023 cumplimos 11 años como parte de Suramericana, el holding de Seguros parte de Grupo Sura. Durante este tiempo, ASESUISA atravesó una profunda transformación, pasando de ser una empresa tradicional para convertirse en una Compañía referente en el mercado de seguros en El Salvador.

Este cambio implicó una redefinición de nuestra visión estratégica, ampliando nuestras fronteras para no solo pensar en proteger y asegurar a los clientes, sino ir más allá para estar presentes en la prevención y gestión de riesgos. Evolucionamos nuestra propuesta de valor desde el aseguramiento, pasando por la resolución y la entrega de capacidades, para permitir que clientes y asegurados gestionen sus propios riesgos. Tuvimos el privilegio de ser parte de la creación de esta estrategia a nivel de grupo, y de presenciar la conceptualización de la Gestión de Tendencias y Riesgos.



Desde una perspectiva táctica, definimos a ASESUISA como una Compañía multisolución, multicanal, multisegmento y eventualmente, multiaccesos. Fortalecimos las relaciones comerciales intragrupo, así como los negocios corporativos, mientras consolidamos el Canal de Asesores con un equipo comercial y operativo enfocado en el mercado individual, logrando así ser una Compañía de Consumo, atendiendo a personas y familias con una propuesta de valor centrada en la gestión de riesgos y entregada a través de diversas plataformas y accesos.

En este camino, nos volvimos digitales y fuimos la filial piloto para la implementación de la Sucursal Digital, una plataforma 100% automatizada, la primera en el país y la región, a través de la cual nuestros clientes pueden contratar sus seguros en línea. Este fue solo el primer paso.

El talento humano emergió como un gran habilitador. Nuestros colaboradores, así como nuestros aliados, incluyendo a los asesores de seguros y proveedores de la cadena de valor, se convirtieron en socios de largo plazo. Establecimos relaciones basadas en cuatro principios fundamentales: transparencia, respeto, responsabilidad y equidad.

Como resultado de estas acciones y muchas otras, que sería imposible resumir en unas cuantas líneas, nos transformamos en una empresa referente, preferida por los salvadoreños y reconocida en diferentes espacios e instituciones por su ambiente laboral, servicio al cliente, innovación, liderazgo y compromiso con la sociedad, entre otros. ASESUISA se consolidó como la marca más reconocida y valiosa en la industria de seguros en El Salvador.

Ahora iniciamos un nuevo camino, un viaje que nos llevará aún más lejos, con nuevos compañeros y una visión diferente que nos muestra una ruta llena de oportunidades.

A partir de diciembre formamos parte del Grupo Financiero Ficohsa, líder en Centroamérica con casi 30 años de experiencia con operaciones en Honduras, Nicaragua, Guatemala y Panamá, y oficinas en Estados Unidos. El grupo incluye empresas líderes en banca, seguros y pensiones, destacándose como el octavo grupo financiero más importante en la región. Es el tercer grupo asegurador privado de Centroamérica y Panamá, y si consideramos sólo los países donde tiene presencia de seguros (Honduras, Guatemala, Nicaragua y El Salvador), ocupa la primera posición.

El reto hacia el futuro es aportar y aprender, sumando como filial y manteniendo nuestra vocación por la innovación, pasión por el servicio y sostenibilidad. Como Grupo, buscaremos ampliar nuestra plataforma regional para fortalecer la propuesta de valor para clientes corporativos y multiplicar un modelo de atención individual que nos permita acceder a nuevos segmentos en diferentes geografías.

Por supuesto, el 2023 tuvo su propia agenda, y es por eso que, desde nuestra esencia, continuamos enfocados en nuestros objetivos estratégicos: construir un Modelo Operativo eficiente y eficaz, fortalecer Plataformas para Personas y Empresas para crear valor, desarrollar el Talento Humano, apostar por la Sostenibilidad como expresión de negocios responsables con visión de futuro, y buscar una Rentabilidad Sostenible.

El año inició con un entorno complejo que presionó fuertemente nuestras finanzas: un impuesto ad valorem, incrementos en los costos de reaseguro y alta inflación que afectaba los costos de reparación en el ramo de Autos y de los insumos médicos en el ramo de Salud. Era el momento de tomar decisiones, y así apostamos por el largo plazo, conscientes de nuestra historia y de nuestro compromiso con nuestros clientes, asegurados, aliados, colaboradores y accionistas.

Trabajamos dos acciones estratégicas en el Portafolio de Salud. La primera, enfocada en la prestación, el rediseño de nuestra plataforma de Red Médica, un ecosistema digital que conecta a más de 800 prestadores de salud, buscando mejorar la experiencia de los asegurados, agilizar procesos y automatizar funciones en el back office. Con un avance del 90% al cierre de 2023, y con beneficios palpables a partir del próximo año, esta iniciativa nos posiciona a la vanguardia en prestaciones de seguros de Salud. La segunda, enfocada en coordinar esfuerzos para renovar nuestro Portafolio de Salud con nuevos planes individuales, asegurando la sostenibilidad a largo plazo. La colaboración de diversas áreas claves ha sido crucial para realizar una transición que dará frutos positivos en el mediano plazo.

Además participamos en la modernización del sistema de facturación impulsada por el Gobierno. Desde octubre, hemos implementado la facturación electrónica, enfrentando tiempos ajustados y considerables desafíos.

Internamente, hemos dedicado esfuerzos significativos. Brindamos jornadas de capacitación a los colaboradores, abordando tanto habilidades blandas como conocimientos técnicos. La implementación de programas junto con espacios de bienestar, conversación y diversión, han contribuido a mantener un ambiente laboral agradable y a fortalecer el compromiso de nuestro equipo.

En términos de sostenibilidad, trabajamos en varios frentes, siendo el principal nuestra ruta hacia carbono neutro. Este esfuerzo nos ha llevado a convertirnos en la primera aseguradora en El Salvador en lograrlo. Más allá de la certificación, lo consideramos como un testamento de nuestro compromiso con el medio ambiente y un llamado a que aliados y proveedores se sumen a este esfuerzo.

Desde el negocio, tuvimos un crecimiento discreto del 2.2% en primas emitidas, mejoramos nuestra rentabilidad técnica en un 5.7% y alcanzamos una utilidad después de impuestos de US\$6.1M. Estos resultados reflejan nuestra estrategia de mantener un nivel de servicio óptimo, atender las necesidades de clientes y aliados, y ser responsables con nuestros accionistas.

Cerramos el 2023 con tranquilidad, satisfechos con las metas alcanzadas y mirando con optimismo las oportunidades futuras que nos ofrece ser parte de un Grupo regional sólido, importante, con una visión estratégica clara, con la confianza de clientes y aliados, y el compromiso de todos nuestros colaboradores. Nos emociona el reto y esperamos el 2024 con entusiasmo y optimismo. En las siguientes páginas encontrarán el detalle de estas acciones y resultados, así como de otras actividades realizadas durante el año y que nos permiten decir "misión cumplida".

Enzo Bizarro,  
Presidente Ejecutivo de ASESUISA.

## 2 JUNTA DIRECTIVA



**Luis Alberto Atala Faraj**  
Director Presidente



**Camilo Alejandro Atala Faraj**  
Director Vicepresidente



**Joaquín Alberto Palomo Deneke**  
Director Secretario



**Eduardo David Freund Waidergorn**  
Director Suplente



**Edwin Villavicencio Fernández**  
Director Suplente



**Agustín Gutierrez Aja**  
Director Suplente

# 3 COMITÉS DE APOYO



## COMITÉ DE PRESIDENCIA

Enzo Bizarro  
Presidente

Willian Barbosa  
Roberto Ortiz  
María Isabel Castillo

## COMITÉ DE RIESGOS

Eduardo David Freund Waidergorn  
Presidente

José A. Piedrahita  
Agustín Gutiérrez

## COMITÉ DE AUDITORIA Y FINANZAS

Joaquín Alberto Palomo Deneke  
Presidente

Colin Veater  
Edwin Villavicencio Fernández

## COMITÉ LAFT\*

Eduardo David Freund Waidergorn  
Presidente

Colin Veater  
Nubia Henríquez  
Enzo Bizarro  
Willian Barbosa

\*Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

# 4 ALTA GERENCIA



**Enzo Bizarro**  
Presidente Ejecutivo

**Roberto Ortiz**  
Vicepresidente Financiero

**Willian Barbosa**  
Vicepresidente de Seguros

**Enrique Morales**  
Auditor Interno

**María Isabel Castillo**  
Gerente Legal

**Marcela Morán**  
Gerente de Talento Humano

**Nubia Henríquez**  
Oficial de Cumplimiento

**Roberto Alexander Sorto\***  
Gerente de Operaciones y Tecnología

**Nancy Portillo de Vásquez**  
Directora de Comunicaciones  
y Mercadeo

\*ausente

# 5 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO



# 5.1. PRINCIPIOS ESTRATÉGICOS

La Compañía actúa guiada por cuatro principios que definen la esencia de su marca. Estos principios orientan en la toma de decisiones cotidianas y recuerdan que, más allá de los resultados, se valora la manera en que se alcanzan.

### Respeto:

Más allá del cumplimiento legal de las normas y contratos con los grupos de interés, la Compañía considera sus puntos de vista, necesidades y opiniones, reconociendo a los demás y aceptándolos tal como son.

### Equidad:

La Compañía entiende la equidad como un trato justo y equilibrado en las relaciones laborales, comerciales y cívicas con sus colaboradores, asesores, clientes, proveedores y la comunidad en general. Busca la igualdad de trato para todas las personas, independientemente de sus condiciones sociales, económicas, raciales, sexuales y de género.

### Responsabilidad:

La organización se compromete inequívocamente a cumplir con sus compromisos, velando por el bienestar tanto de la Compañía como de sus clientes, proveedores y la comunidad en general.

### Transparencia:

La claridad y rectitud guían todas las acciones y relaciones de la Compañía con colaboradores, asesores, corredores, clientes, proveedores y la comunidad en general.

# 5.2. NUESTRA ESTRATEGIA

La Compañía se enfoca en entregar bienestar y competitividad sostenibles a las personas y empresas. Esto se logra a través del desarrollo del Talento Humano, así como la financiación y gestión de tendencias y riesgos. El objetivo principal es lograr la fidelización, atracción y desarrollo de las personas, con una rentabilidad sostenible que supere el costo de capital.





## 6 VICEPRESIDENCIA DE SEGUROS

# 6.1. CANALES Y ACCESOS

## 6.1.1. CANAL ASESORES

Durante el 2023 el Canal Asesores enfrentó diversos desafíos, logrando un crecimiento del 7% en comparación con el periodo anterior. Se llevaron a cabo estrategias en colaboración con los equipos de los Portafolios de Autos y Salud para mejorar la rentabilidad de estas soluciones.

**El acompañamiento a los asesores y clientes, junto con el seguimiento sistemático de los planes de trabajo, fueron fundamentales en la gestión comercial.**

A través de la gestión comercial implementada, se alcanzó un crecimiento del 12% en ventas nuevas y un índice de renovación del 80%. Este logro se tradujo en un aumento total de la producción en las soluciones de Salud (6%), Incendio (5%), Vida Individual (4%), Deuda (81%), Transporte (10%), Fidelidad (37%), Ingeniería (15%) y Fianzas (32%). Estos resultados evidencian el éxito de las estrategias comerciales orientadas a la atracción y fidelización.

En este sentido, el Canal continuó implementando modelos de gestión que impulsaron la productividad, así como dinamizando a los asesores y promoviendo el desarrollo del sector empresarial (PYME). El acompañamiento a los asesores y clientes, junto con el seguimiento sistemático de los planes de trabajo, fueron fundamentales en la gestión comercial para obtener estos resultados:

Sucursales y Promotoras	Producción Total 2023 <sup>1</sup>	% Cumplimiento PPTO	% Crecimiento
San Salvador	50.9	88%	2%
San Miguel	4.1	85%	1%
Santa Ana	1.6	85%	18%
Santa Elena *	3.0	92%	11%
San Luis *	2.5	88%	6%
Santa Tecla *	2.3	95%	16%
Su Aliado Escalón *	3.1	114%	37%
<b>TOTALES</b>	<b>67.5</b>	<b>89%</b>	<b>4.5%</b>

\* Promotoras

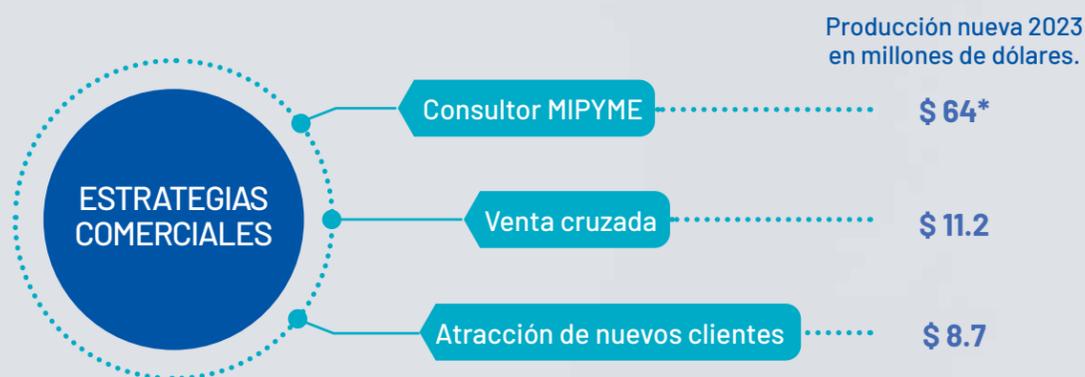
<sup>1</sup> Cifras en millones de US dólares.





## ESTRATEGIAS COMERCIALES

El Canal continuó implementando estrategias comerciales para dinamizar y aumentar su productividad. Presentó una propuesta de valor relevante que aumentó la dinámica de negocios nuevos, presencia y penetración en los sectores con mayor auge en la economía del país, logrando así US\$16 millones en producción nueva. A continuación se destacan las principales estrategias:



\*En miles de dólares.



## MODELO DE GESTIÓN

(productividad y conservación)

Como parte de la gestión del Canal se continuó trabajando en activar mayor cantidad de asesores y aumentar la dinámica comercial, impactando positivamente los indicadores de productividad. Los principales resultados fueron:



## FIDELIZACIÓN DE CLIENTES:

Segmento	% Renovación
Personas y Familia	80%
Empresariales	79%
<b>Total</b>	<b>80%</b>



## PROMOTORAS

Durante el 2023 se inauguraron dos nuevas Promotoras Livianas: Sucursal Santa Tecla y Sucursal Su Aliado Escalón. Además, se continuó acompañando y desarrollando a 184 Asesores de diferentes segmentos en las cuatro Promotoras existentes.



Inauguración Sucursal Santa Tecla

Se acompañó a cada Promotora, comprendiendo su fase en el ciclo empresarial, con el objetivo de facilitar su evolución y crecimiento a pesar de los retos y desafíos identificados en el entorno. Este esfuerzo se tradujo en un crecimiento del 18%.



Inauguración Sucursal Escalón



## PROGRAMA ASESOR EMPRESARIO

Se acompañó a más de cinco asesores que se convirtieron en corredores de seguros, brindándoles asesoría en gestión legal, formación a sus colaboradores y seguimiento al proceso de traslado de cartera de clientes, con el fin de fidelizarlos con la nueva marca del corredor.



Además, se revitalizó la estrategia de Consultor MIPYME, obteniendo la certificación de 30 Asesores. Este programa buscó cerrar brechas de conocimiento en el modelo de venta y relación, entregando capacidades a los clientes a través de Empresas SURA.



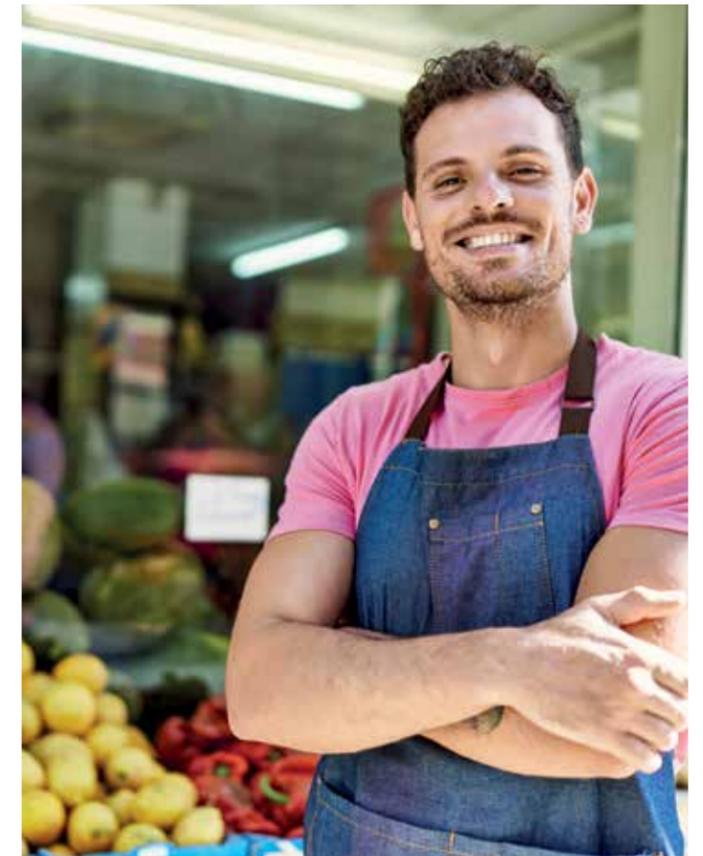
Con el fin de generar competitividad a los asesores y gestionar el conocimiento, se desarrolló un plan de formación a más de 100 asesores a través de la red comercial Academia Asesor Empresario, con el equivalente a 50 horas de capacitación, este enfoque se centró en los Portafolios de Salud, Autos, Vida Individual, Vida Colectiva, Ingeniería y Fianzas, conectando los modelos de venta y relacionamiento, teniendo como resultado un crecimiento en sus ventas del 15%.



## EMPRESAS SURA

La estrategia de Empresas SURA se fortaleció al proporcionar conocimiento, herramientas e instructivos para gestionar riesgos estratégicos de los asegurados o prospectos en áreas clave como Talento Humano, Finanzas, Operaciones, Gestión Legal, Mercadeo y Comunicaciones y Tecnología. El propósito de esta iniciativa fue que los empresarios tomen decisiones más informadas y salvaguarden la rentabilidad de sus negocios.

Durante el 2023, en Empresas SURA, se preservó la fidelización de las alianzas comerciales. El año se cerró con un impacto en 3,787 empresarios, de los cuales 3,524 participaron en eventos de formación y 263 recibieron asesoría personalizada. Esto representó un cumplimiento del 103% con respecto a la meta establecida de clientes a impactar. Además, se sumaron nuevos aliados a la red de profesionales expertos, consolidando la presencia en eventos en colaboración con la Cámara de Comercio e Industria de El Salvador (Camarasal), además se respaldó a más de 30 mujeres emprendedoras en alianza con Fundación Empresarial para la Acción Social (FUNDEMAS), entre otros.



**Se respaldó a más de 30 mujeres emprendedoras en alianza con Fundación Empresarial para la Acción Social (FUNDEMAS)**

Se diseñó un plan de negocio para superar las metas y conectar con los Portafolios y Canales de distribución de la Compañía (Afinidades, Asesores y Directos). La integración de servicios de Empresas SURA dio como resultado un 85% de prima renovada. Se logró un aumento en la producción de 177 pólizas existentes y la incorporación de 82 pólizas nuevas para ASESUISA.

Estos logros consolidan la estrategia de la Compañía para ofrecer competitividad y refuerzan su compromiso continuo de evolucionar y acompañar a más empresas durante el 2024.

## Nuevos productos en el Portafolio Bancaseguros:

### 6.1.2. CANAL AFINIDADES

A continuación, se presentan los focos estratégicos del Canal Afinidades:

En colaboración con los equipos de Portafolios, se diseñaron dos productos innovadores para mitigar los riesgos asociados a tarjetas de crédito/débito. El primero de ellos asegura la deuda y ofrece beneficios como apoyo financiero en caso de desempleo, proporcionado en formato de canasta básica y pago de servicios públicos. El segundo cubre compras no reconocidas derivadas de robo, fraude o extravío. Ambos productos ya disponibles en el mercado, y que permiten a la Compañía, a través del Canal Bancaseguros, ampliar su oferta a los clientes.

El lanzamiento de estos productos tuvo lugar en el último cuatrimestre del año, logrando un total de 27 mil pólizas vendidas. Para el año 2024, se espera fortalecer la estrategia comercial y consolidar la venta de dichos productos.





## GESTIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD Y FIDELIZACIÓN: BANCASEGUROS



**El Canal experimentó un crecimiento del 23% en primas iniciales, y el indicador de movilización pasó de 41% en el semestre I a 54% en el semestre II.**

Mediante la implementación de planes de trabajo conjuntos con el socio más significativo, la empresa continuó ejecutando acciones comerciales que dinamizaron y aumentaron las ventas, especialmente en el segundo semestre del año. Se observó un crecimiento sostenido de la productividad, resultado de la modificación de esquemas variables, campañas enfocadas y planes de formación continua. El Canal experimentó un crecimiento del 23% en primas iniciales, y el indicador de movilización pasó de 41% en el semestre I, a 54% en el semestre II.

Los productos nuevos ofrecen oportunidades para la venta cruzada a través de la colocación dirigida a clientes existentes, eso nos brinda la oportunidad de aumentar la penetración de otros seguros.

Durante 2023, se implementaron iniciativas para gestionar la retención del cliente, alcanzando un aporte total al recaudo de primas del 5%, y manteniendo un índice de renovación del 92% al cierre del año.



## COMERCIALIZADORES DE AUTOS

En lo relacionado al segmento de Seguros de Autos, en las concesionarias de vehículos, existieron claras oportunidades para el crecimiento y desarrollo de clientes, donde, con diferentes alianzas se duplicó la producción inicial con respecto al año 2022.

La atención oportuna y el servicio eficiente en lo comercial y operativo, cumpliendo con los tiempos de entrega y con el respaldo del área de reclamos, mantuvieron la satisfacción y el compromiso de los aliados comerciales.





## DIVERSIFICACIÓN DE ALIADOS

Durante 2023, el área de desarrollo del Canal continuó prospectando y estableciendo oportunidades con nuevos aliados. Como resultado, se concretaron dos nuevas alianzas estratégicas: TigoMoney y Onlife, esta última es una farmacia 100% digital que forma parte de la red de proveedores de salud. Estas alianzas implican el diseño de planes y productos específicos que deberán presentarse al regulador, así como plantear modelos de operación que faciliten la venta, esfuerzos tecnológicos y la puesta en producción.



Se continuó colaborando con Sostengo, un comercializador ya inscrito y en producción, aunque en proceso de maduración. Se están realizando ajustes a las soluciones actuales y estableciendo esquemas variables de incentivos, entre otras estrategias.



### 6.1.3. CANAL DIRECTO

El Canal Directo, durante el 2023, se centró en fortalecer y potenciar los resultados comerciales en los tres segmentos clave que lo componen. Cada uno de estos segmentos ha sido abordado con estrategias específicas para garantizar un crecimiento sólido y sostenible. Estas estrategias fueron diseñadas con un objetivo común: diversificar la oferta de sus soluciones de seguros y, al mismo tiempo, proporcionar una atención integral para cada tipo de cliente en los tres segmentos.



## SUCURSAL DIGITAL

Este acceso continuó su proceso de maduración y crecimiento comercial, siempre enfocado en satisfacer al cliente digital que busca practicidad y eficiencia en los procesos. En cuanto a la productividad, se consolidó la venta de las diferentes soluciones de Autos y Salud, obteniendo un crecimiento del 51.4% respecto al año 2022.

Este año se logró una mayor y mejor penetración en el segmento de personas mayores de 60 años a través del Seguro de Salud 60+, generando más de US\$79 mil en primas iniciales.



## SEGUROS INDIVIDUALES

En este segmento, se implementó un modelo integral de gestión que abarcó diferentes aspectos, desde la atención brindada en la Sucursal Zona Rosa, hasta la atención mediante redes sociales y correo electrónico. La estrategia buscó mejorar la eficiencia operativa mediante la integración de los distintos procesos y Canales, lo que permitió proporcionar una experiencia mejorada a los clientes directos, siendo este un factor clave en los objetivos del Canal.

En el 2023 se logró una productividad superior a los US\$334 mil en negocios iniciales, y renovaciones que reflejaron la sostenibilidad y fidelización de los clientes, alcanzando cifras superiores a los US\$1.1 millones.



## DIRECTO EMPRESARIAL

Para el año 2023 se definió una estrategia agresiva con respecto a la productividad en negocios iniciales, buscando brindar solidez y diversificación en la producción del Canal. Durante el mismo año, se alcanzó una producción de más de US\$108 mil en esta línea de negocio.

Este segmento siempre se ha caracterizado por ofrecer una asesoría cercana, completa y ajustada a las necesidades y desafíos que enfrentan los clientes, siendo importante para la Compañía la fidelización y el crecimiento de estas cuentas empresariales.



## 6.1.4. ACCESOS

### ACCESO DIGITAL

Durante 2023, el canal Digital enfocó sus esfuerzos en el fortalecimiento de la transformación digital de sus accesos y operaciones, generando una experiencia unificada y simple. Dentro de este marco, se trabajaron los siguientes frentes:



### RED MÉDICA

El rediseño de la plataforma potenció la simplificación en el uso y experiencia de usuarios de cara a los hospitales, farmacias, laboratorios y asegurados, lo que permitió agilizar el tiempo en el uso de la plataforma en un 50%.



### E-COMMERCE

Se logró una madurez en los componentes del sitio, de forma que los tiempos de respuesta al momento de la contratación fueran óptimos de acuerdo con las mejores prácticas. Así como el incremento del tráfico del E-commerce en un 156% respecto al año 2022.



### SITIO WEB

Se brindó fluidez al momento de la navegación y foco en la experiencia de usuario para facilitar el entendimiento de los contenidos mostrados. El cual alcanzó un tráfico promedio de 60,000 interacciones mensuales, incrementando un 40% respecto al tráfico del ejercicio anterior.

Durante 2023 se acompañó, junto con áreas de negocio, el fortalecimiento y gestión del cambio en la incorporación de procesos digitales en su operación.



## ACCESO PRESENCIAL



## SUCURSAL CENTRAL ZONA ROSA

Sucursal Zona Rosa representa uno de los principales accesos de la Compañía, por lo que se enfocaron todos los esfuerzos para hacer realidad el propósito de crear, transformar y gestionar integralmente los medios, momentos y circunstancias en que se interactúa con las personas y empresas para el relacionamiento, lo que generó experiencias memorables que respondieron a las necesidades de los clientes.

Durante el 2023, con el objetivo de optimizar las gestiones e interacciones con los clientes, se realizaron algunas iniciativas, entre ellas: la implementación de un nuevo sistema de colas en las tres sucursales, lo que permitió mejorar la eficiencia de las operaciones de servicio al cliente, así como estandarizar los motivos de visitas, crear reglas de negocio y homologar indicadores de experiencia del cliente.

Otro de los logros obtenidos fue la creación de un rol integral y flexible que pudiera ser ejecutado en cualquiera de los accesos de la Compañía. Así como también el relacionamiento entre las áreas de back office, lo que les permitió ser ágiles en brindar una respuesta oportuna a sus clientes.

Se atendieron más de 42 mil visitas. A continuación, se detallan los principales porcentajes:

- 55% atención al cliente
- 41% área de caja
- 4% área de inspecciones



## CONTACT CENTER

Durante el 2023, el propósito principal fue crear experiencias positivas con el cliente. Se identificaron oportunidades de mejora en los tiempos de atención de consultas y se enfocó en la calidad de la información brindada a los asegurados, terceros y asesores.

Se logró la implementación del bot asistente de cobros telefónico, obteniendo un 24.7% adicional a la penetración de la cartera de P&F (Canal Asesor Personas y Familia).

La atención de Contact Center cerró con una efectividad del 95% en las gestiones entre clientes y asesores. Esto se logró mediante la reorganización de opciones en omnicanalidad, manteniendo un equilibrio del 50-50% entre llamadas y chats.

Desde los accesos en omnicanalidad se modificaron las opciones para que al cliente le resulte fácil realizar sus consultas, mejorando el tiempo de servicio por resolución de 30 a 20 minutos.

Se creó la opción de asignar a asesores, cada uno con su respectiva unidad comercial, para que pudieran atender las consultas de manera más eficiente.

El equipo de Contact Center continuó mejorando la atención con el fin de brindar experiencias positivas a los clientes, terceros y asesores.

**La atención de Contact Center cerró con una efectividad del 95% en las gestiones entre clientes y asesores. Esto se logró mediante la reorganización de opciones en omnicanalidad, manteniendo un equilibrio del 50-50% entre llamadas y chats.**



## 6.2. PORTAFOLIOS

### 6.2.1. SALUD

**Se inició un proceso integral de traslado de cartera para alinear a los asegurados con los Nuevos Planes de Salud Individual.**



El año 2023 fue un período fundamental para redefinir y fortalecer la oferta en el Seguro de Salud Individual. Las acciones tomadas estuvieron orientadas a garantizar una cobertura integral, rentable y adaptada a las necesidades de los asegurados, reafirmando el compromiso con la excelencia en el servicio y la atención médica.

- Se destaca el lanzamiento de los nuevos planes de Salud Individual con coberturas diferenciadas, reflejando un análisis detallado de las necesidades de los clientes y asegurados. Este, a través de su adecuada tarificación alcanzó una rentabilidad del 21.56%.
- Se inició un proceso integral de traslado de cartera para alinear a los asegurados con los Nuevos Planes de Salud Individual. Este proceso se llevó a cabo con el objetivo de garantizar una transición fluida y sin inconvenientes para los asegurados.
- Se realizaron acciones específicas con proveedores, priorizando la medición de la pertinencia médica para detectar y abordar comportamientos inadecuados, garantizando la integridad del servicio y evitando prácticas no autorizadas.
- Se brindó acompañamiento integral a más de 15 casos en situaciones médicas complejas.
- En los Seguros de Salud Colectivo, se acompañó a más de mil asegurados en programas de bienestar, a través de charlas, vacunación y talleres referentes a la salud integral.
- Además, en 2023 se evidenció un incremento en la siniestralidad del 22% comparado con 2022, consecuente con el alza de costos médicos, así como cambios significativos en la utilización de servicios médicos, lo cual fue un desafío en la industria de seguros de Salud debido a una combinación de factores derivados de la pandemia.



## 6.2.2. AUTONOMÍA (VIDA)

Se obtuvieron avances significativos, desde la introducción de un nuevo producto hasta la reducción de reclamos por fallecimientos y costos operativos. Se ha reafirmado el compromiso con la innovación, la protección y la prestación de servicios de calidad para los asegurados.



- Se destacó el desarrollo y depósito del producto de tarjetas de crédito en la solución de Vida Colectivo Deuda para el Canal de Afinidades. Este producto representó una estrategia clave para ampliar la oferta y satisfacer las necesidades financieras y de protección de los asegurados en los diversos canales.
- Tras la pandemia, se observó una notable reducción en la cifras de fallecimientos, alcanzando los niveles de los años anteriores a dicho suceso, reflejando una estabilización de la siniestralidad al 30.5%. Además, se registró una disminución del 13.95% en las defunciones, como consecuencia de muertes violentas, siendo un indicador positivo para la comunidad y la sociedad en general.
- En cuanto a los costos, se logró una reducción del 3% en los asociados a los contratos de reaseguro de Vida Colectivo y Accidentes Personales, lo que permitió optimizar los recursos y ofrecer mejores condiciones para los asegurados colectivos.
- Se fortaleció el uso de la herramienta SUSI en un 30% para la suscripción automática de seguros de Vida Individual, agilizando y mejorando el proceso de suscripción, garantizando una experiencia más eficiente y rápida para los asesores.
- Se llevó a cabo una revisión minuciosa de todos los productos y anexos existentes, siguiendo las directrices y requisitos establecidos por el regulador. Esta revisión fue fundamental para asegurar la conformidad con las normativas vigentes y para preparar la documentación requerida para su depósito correspondiente. Este proceso garantizó la transparencia y el cumplimiento riguroso de los estándares regulatorios, demostrando el compromiso con la integridad y el cumplimiento normativo en todas las operaciones de Seguros de Vida.



## 6.2.3. MOVILIDAD

Durante 2023, la Compañía focalizó sus esfuerzos en el Portafolio de Movilidad, con el objetivo de rentabilizar la cartera de Autos e impulsar el ramo de Transporte. Autos, al cierre de diciembre, presentó un RT del 18.40% y un crecimiento aproximado de US\$500 mil respecto al 2022.

Se estableció una meta desafiante de siniestralidad y rentabilidad del Portafolio, para lo cual se tomaron algunas medidas, entre las cuales se mencionan las siguientes:

- La línea de primas enfrentó desafíos significativos a lo largo del año, debido a decisiones sobre la reestructuración de la cartera de Autos. A pesar de esta situación, se trabajó en colaboración con los equipos de Canal de Afinidades para impulsar planes, productos y políticas que facilitaron la colocación de nuevos negocios con otros aliados, con quienes se diseñaron esquemas de comisiones y condiciones de pólizas más favorables para su comercialización.
- La gestión técnica de la cartera fue una prioridad en el plan de trabajo. Para ello, se implementaron tableros e indicadores que permitieron tomar decisiones con mayor agilidad. Estos indicadores incluyeron la siniestralidad incurrida por marca, modelo, Canal y Afinidad, brindando una visión más clara del entorno y la capacidad de actuar de manera oportuna.

**El ramo de transporte continuó presentando altos índices de rentabilidad. Al cierre de diciembre, obtuvo un resultado técnico del 40%**



- Como resultado de esta gestión se definió apetitos de riesgo en Canal Asesor y Digital. Se realizaron ajustes en las condiciones iniciales de los vehículos, premiando aquellos con un buen historial de comportamiento y ajustando las condiciones para los vehículos que no se alinean con el apetito de riesgo del Portafolio.
- Adicionalmente, el equipo de Portafolio brindó apoyo a las unidades comerciales en la definición de términos para cuentas colectivas relevantes, proporcionando lineamientos claros y respaldando la consecución de las metas de prima del Canal.
- El ramo de transporte continuó presentando altos índices de rentabilidad. Al cierre de diciembre, obtuvo un resultado técnico del 40%. Lo anterior fue producto de la gestión conjunta entre equipos comerciales y Portafolio, brindando apoyo técnico en la definición de términos, formación a corredurías, canales y promotoras.
- Es importante destacar el bajo comportamiento siniestral de la cartera, producto de la buena suscripción, y el acompañamiento oportuno de nuestros aliados reaseguradores en la gestión de los reclamos. Lo que permitió una reducción del 57% en el monto de los siniestros retenidos respecto a 2022.



El 2023 fue un año de desafíos relevantes para la gestión del Portafolio de Competitividad. En un entorno cada vez más competitivo, el trabajo se enfocó en volver relevante la propuesta del Portafolio en los Seguros de Propiedad y Patrimoniales. A continuación se muestran algunas de las iniciativas más relevantes de la gestión:



**En un entorno cada vez más competitivo, el trabajo se enfocó en volver relevante la propuesta del Portafolio en los Seguros de Propiedad y Patrimoniales.**

- Se destaca el lanzamiento del producto Tarjeta Protegida en el ramo de Robo y Hurto, específicamente en el Canal Afinidades. Hasta el cierre de diciembre, este producto generó una prima de US\$160 mil.
- En relación con los Seguros de Incendio, se implementó un ajuste tarifario en los ramos de Incendio, todo riesgo construcción y diversos (este último exento de cobro de prima en combinación con un Seguro de Incendio). Este ajuste buscó otorgar mayor relevancia a la propuesta presentada al cliente, permitiendo mantener competitividad sin comprometer la rentabilidad de la cartera.
- La gestión técnica de la cartera representó un desafío importante en los Seguros de Competitividad. Con este fin, se desarrollaron y perfeccionaron indicadores claves de gestión, como tasas de Portafolio, cúmulos de reaseguro y resultados de siniestralidad.



## 6.3. PRESTACIONES

A un año de haberse creado el área de Prestaciones, Alianzas y Ecosistemas, el esfuerzo se enfocó en la eficiencia operativa, desarrollo del talento humano, gestión con aliados, entregando bienestar y competitividad a las empresas y personas mediante la pertinencia y relevancia en todas las interacciones con ASESUISA.





## ATENCIÓN DE PRESTACIONES



### RECLAMOS DE COMPETITIVIDAD:

Al cierre del 2023 se procesaron 727 reclamos, principalmente por casos relacionados con Incendio y Líneas Aliadas. El Canal tradicional sobresalió por tener el mayor número de casos presentados. La promesa de servicio fue de 0 a 15 días hábiles para ajuste, con un cumplimiento del 100%.



### ATENCIONES EN SEGUROS DE VIDA:

Hasta diciembre 2023, se atendieron 4 mil reclamos de los productos de Vida Individual y Colectivo, siendo el fallecimiento la cobertura principal. El 59% de los reclamos presentados fueron de los productos del Canal de Bancaseguros.

La promesa de servicio fue de 0 a 30 días hábiles para documentación inicial o complementaria, con un cumplimiento del 98%.



### ATENCIONES EN SEGUROS DE SALUD:

Se realizó un total de 74,182 gestiones a diciembre 2023 en preautorizaciones, siendo el 61% por medicamentos. Se mantiene un cumplimiento del 75% en la promesa de servicio, con un tiempo promedio de respuesta de 18 minutos para medicamentos, 34 minutos para hospitales y 24 horas para estudios especiales y exámenes de laboratorio.

En cuanto a los reembolsos de gastos médicos presentados por los asegurados, se procesaron 85 mil solicitudes hasta diciembre 2023, de las cuales el 95% se gestionó dentro de la promesa de servicio de 0 a 8 días hábiles.

Respecto al pago a los proveedores aliados de salud, se procesaron 200 mil reclamos, de los cuales el 90% fue pagado dentro de la promesa de servicio de 0 a 30 días hábiles.



### ATENCIÓN EN SEGUROS DE AUTOS:

A diciembre 2023, se atendieron más de 19 mil reclamos de Autos. Se trabajó bajo el marco del monitoreo de la experiencia del cliente y métricas asociadas a la calidad del servicio de forma transversal a las prestaciones.

- El 80% de cumplimiento del Net Promoter Score (NPS).
- Cumplimiento del 98% en el traslado de llamadas atendidas por el Contact Center.
- Reducción del 46% de las consultas de forma física en la Sucursal Zona Rosa (logrando estandarizar las visitas a la Sucursal de forma física en un promedio de 14 consultas atendidas).
- Reducción del 16% en las consultas escaladas para Aliado al Cliente.
- Pago del 100% a los proveedores dentro de la promesa de 30 días. Se implementaron nuevos controles en el proceso de reparación de los vehículos, lo que tuvo un impacto positivo en el costo promedio reduciendo en un 8% con respecto al año 2022.

## RED MÉDICA

Durante 2023 se amplió la Red Médica con 51 nuevos aliados, alcanzando un total de 851 proveedores a nivel nacional. De estos nuevos aliados, el 35% se encuentra ubicado en zonas del Oriente y Occidente del país, lo que permitió ofrecer un amplio servicio a nivel nacional. Considerando la importancia de contar con un sistema de Red Médica que permite ofrecer un servicio de calidad a proveedores y clientes.

En junio de 2022 se inició el proyecto de desarrollo del nuevo portal de Red Médica versión 3, el cual, en julio de 2023 se lanzó el primer módulo dirigido a proveedores médicos sin generación de preautorizaciones, impactando a un total de 35 proveedores bajo este rubro.



**Durante el año, se logró un promedio mensual de 7,500 preautorizaciones de medicamentos.**

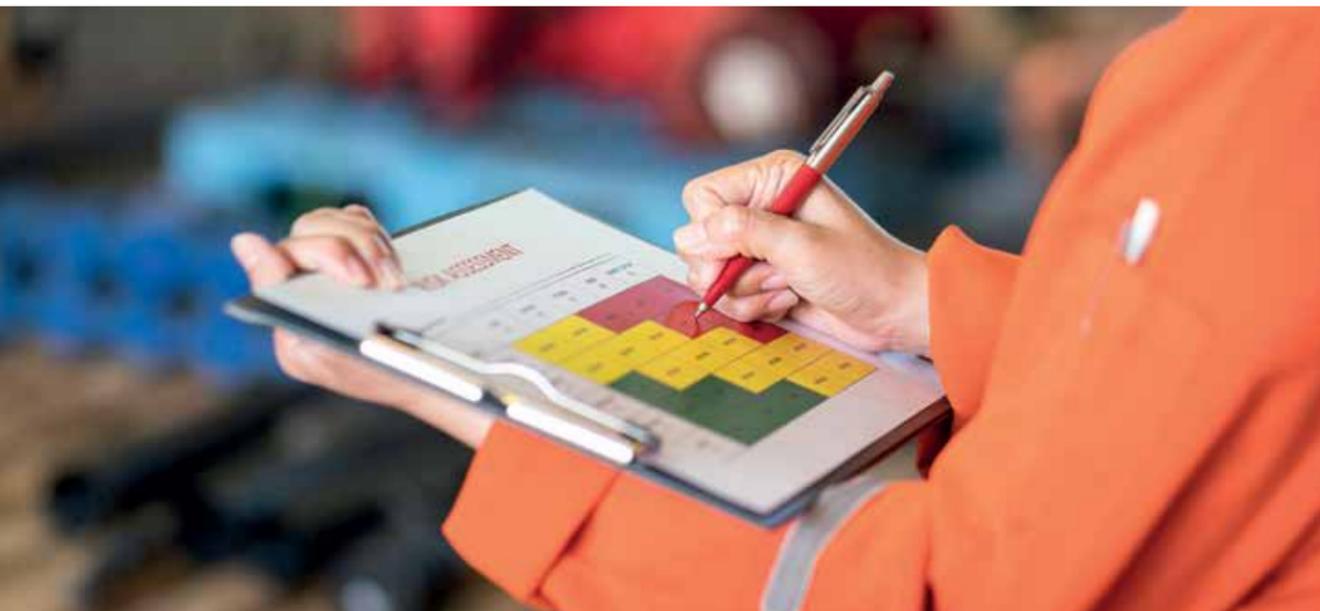
A photograph of a hand holding a white pill bottle in a pharmacy setting. The background shows shelves with various medications. In the foreground, a white pill tray is visible, containing several yellow capsules.

En el mes de octubre se lanzó el segundo módulo dirigido a farmacias de red, con el cual se impactó a 160 sucursales a nivel nacional, buscando agilizar uno de los procesos críticos en atención a los asegurados, reduciendo el tiempo para preautorización de medicamentos en un 75% en comparación con el sistema anterior, realizando 4 mil preautorizaciones bajo este nuevo sistema.

Durante el año, se logró un promedio mensual de 7,500 preautorizaciones de medicamentos.



## ALIANZAS Y ECOSISTEMAS



### CONSULTORÍA Y GESTIÓN DE RIESGOS (CGR)

Durante el año 2023 se llevaron a cabo 105 servicios especializados en consultoría y gestión de riesgos laborales y operativos. Estos servicios se distribuyeron de manera equitativa entre empresas del sector servicios (51%) e industrial (49%), generando un impacto sustancial en la cartera de clientes.

En cada uno de estos servicios, se proporcionó un acompañamiento integral en las operaciones de las empresas con el objetivo de aumentar su competitividad en el mercado.

Además de ofrecer soluciones específicas, el enfoque se centró en el establecimiento de relaciones sólidas y duraderas. Esta estrategia no solo contribuyó a optimizar procesos y mitigar riesgos, sino que también resultó en una notoria fidelización en la cartera de clientes de más del 80% en renovación de pólizas.

**En un notable 62% de los casos, se logró agilizar la asegurabilidad de personas y empresas.**



### INSPECCIONES

En el ecosistema de Movilidad, en el año 2023, se realizó la ejecución de más de 13 mil servicios de inspecciones, destacando que el 49% de ellos fueron llevados a cabo de manera auto gestionable por los clientes a través de WhatsApp. Además, se llevaron a cabo más de 200 servicios de inspecciones en Competitividad, con un 54% de las gestiones realizadas de forma virtual.

Los resultados obtenidos de los servicios de inspección en línea tuvieron un impacto significativo en la optimización de procesos, especialmente en lo que respecta a la experiencia del cliente. En un notable 62% de los casos se logró agilizar la asegurabilidad de personas y empresas. Estos resultados reflejan nuestro compromiso con la eficiencia y la satisfacción del cliente dentro del ámbito de la movilidad y la competitividad.



### ASISTENCIAS

Se ofrecieron más de 42 mil servicios de asistencias de movilidad, dividiéndose en un 38% correspondiente a accidentes de tránsito y el 62% restante a auxilios viales. Dentro de estas asistencias por accidentes, el 38% se gestionó de forma virtual, mientras que el 62% se atendió in situ, alcanzando un índice de NPS superior al 60% en los casos abordados.

Dentro del ecosistema de Competitividad, se llevaron a cabo más de 1 mil servicios de asistencia en el hogar, destacando que el 62% de estos se centraron en servicios de fontanería y electricidad, resaltando la usabilidad y la eficacia de dichas intervenciones.

En el ámbito de Vida, se han proporcionado más de 13 mil servicios de asistencia en productos como Plan Salud Ideal, Vida Renta y Edufuturo. Estos servicios reflejan el compromiso continuo con la protección y el bienestar integral de los clientes, asegurando respuestas efectivas y soluciones adaptadas a sus necesidades.

## 6.4. REASEGURO



Los desafíos para el 2023 fueron superiores a los años anteriores, marcados por diversas catástrofes en los tres trimestres del año, como incendios en Chile, sequías en Uruguay, inundaciones en Ecuador, Haití, Argentina y República Dominicana, así como huracanes en México. A nivel mundial, el reaseguro experimentó aumentos en los costos catastróficos. Las tormentas son la principal causa de las pérdidas aseguradas por encima del promedio en la primera mitad de 2023, convirtiendo los riesgos secundarios en impulsores globales dominantes de pérdidas aseguradas. Estas pérdidas por encima del promedio confirman una tendencia del 5 al 7% de crecimiento anual en pérdidas aseguradas, impulsada tanto por un clima más cálido como por el rápido crecimiento de los valores económicos en entornos urbanizados a nivel global.

Para ASESUISA, la realidad local estuvo vinculada al entorno global. Durante esta renovación, se experimentó un aumento de precios en los programas de Incendios y Líneas Aliadas, derivado del crecimiento de cúmulos y valores asegurados, el aumento de tarifas del mercado reasegurador, el efecto inflacionario y la severidad en los costos de reclamos. A pesar de las condiciones desafiantes, se logró completar la renovación de los contratos el a inicios del mes de julio, gracias al apoyo de los reaseguradores y la estrecha relación construida a lo largo de los años. Esto reafirma el respaldo de los reaseguradores, bajo nuestra adecuada gestión de riesgos.

Durante el año 2023, el enfoque del reaseguro de ASESUISA fue brindar soluciones oportunas y sostenibles a nuestros asegurados, respaldados por nuestros reaseguradores. Al culminar este año se desarrolló también una solución de reaseguro para ramos de Ingeniería, aumentando nuestra línea de respaldo a US\$10 millones en suscripción automática. Esta nueva solución refleja el compromiso de la Compañía con el respaldo y atención, característicos a partir de su fundación. Desde el Portafolio y el reaseguro, se fortaleció la solución de Salud, ampliando la cobertura con el apoyo del reasegurador, lo que permitió seguir ofreciendo soluciones oportunas a las necesidades de los asegurados.

A lo largo de muchos años, la Compañía ha contado con el respaldo de sus reaseguradores, construyendo relaciones de largo plazo y obteniendo estructuras y condiciones favorables para todas las partes, a pesar de las dificultades del entorno económico, climático y social.

Las relaciones con los socios en ramos Generales fueron:

Reaseguradores	Calificaciones
HANNOVER RÜCK SE	AA-
MUNCHENER RUCKVERSICHERUNGS	AA-
SCOR REINSURANCE COMPANY	AA-
SWISS RE AMERICA CORPORATION	AA-
AXA - XL RE	A+
MAPFRE RE, COMPAÑIA DE REASEGUROS, S. A.	A+
NAVIGATORS INSURANCE COMPANY	A+
PARTNER REINSURANCE EUROPE SE	A+
CCR RE	A
KOREAN RE	A
MS AMLIN AG	A
ODYSSEY REINSURANCE COMPANY	A

Las relaciones con los socios en ramo de Personas fueron:

Reaseguradores	Calificaciones
Münchener Rückversicherung	A+
Hannover Life Re	A+
Mapfre Re, Compañía de Reaseguros, S.A.	A+
Scor Global Life Se	A+
RGA Reinsurance Company	A+

# 7 VICEPRESIDENCIA FINANCIERA

ASESUISA

Branding "W"

+45%

Time period



# 7.1. ESTADOS FINANCIEROS

Vicepresidencia Financiera presenta los resultados del ejercicio, situación económica y financiera; así como los acontecimientos más relevantes de ASESUISA del año 2023:

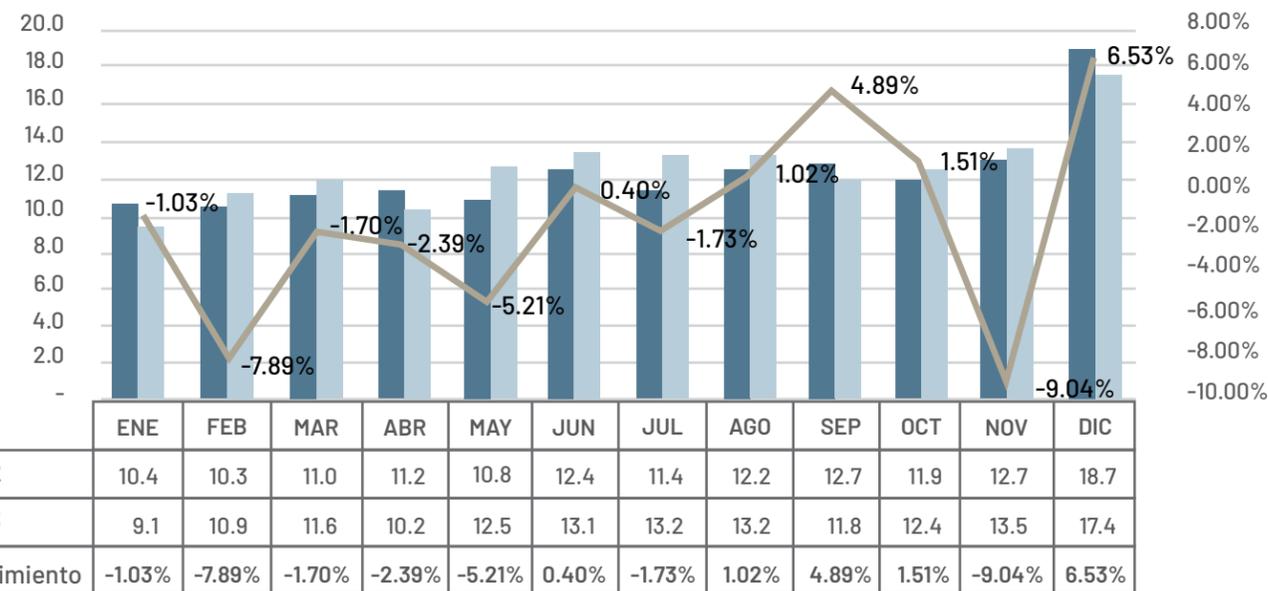
- La Compañía tuvo un crecimiento en sus primas del 2.2%, no obstante hubo un decrecimiento de la solución de Automotores en 10.1% e Incendio en 7.3%; esto fue compensado, parcialmente, por crecimientos en Deuda de 18.6% y Salud en 8.6%.
- Se registró un crecimiento de 7.6% en los siniestros retenidos; esto como resultado del incremento de frecuencia de siniestros y cambio del esquema de reaseguros en Salud.
- ASESUISA, en 2023, presentó una rentabilidad positiva obteniendo un ROE de 13.1%.
- Los ingresos financieros se mantuvieron respecto a 2022 a pesar de la disminución de la base de inversión. Se logró aumentar las tasas de rendimiento y la estrategia de inversiones desarrollada en el ejercicio.
- Los Gastos de Administración tuvieron un incremento del 4.6%, debido en parte, a gastos de nómina, y por aumento de la inversión en desarrollos tecnológicos.

Al 31 de diciembre en US miles de dólares	2021	2022	2023
Primas emitidas	147,074	145,642	148,777
Siniestros retenidos	(66,026)	(63,946)	(68,828)
Reservas netas en producción	4,799	2,426	6,678
Comisión y prestaciones agentes	(34,569)	(32,198)	(33,147)
Resultado técnico	12,680	21,784	23,027
Gastos administración	(17,013)	(18,536)	(19,396)
Ingreso financiero	5,388	5,735	5,774
Utilidad neta	513	6,347	6,145
Siniestralidad neta retenida	60.4%	54.5%	55%
Índice combinado acumulado	101.9%	95.3%	95%
Retorno sobre patrimonio	1.3%	14.9%	13.1%

## 7.1. INGRESOS POR VENTAS

Las primas netas de la Compañía totalizaron US\$ 148.8 millones, creciendo un 2.2% en comparación al 2022, no obstante el decrecimiento de la solución de Automotores en 10.1% e Incendio en 7.3%; esto fue compensado parcialmente por crecimientos en Deuda de 18.6%, y Salud en 8.6%.

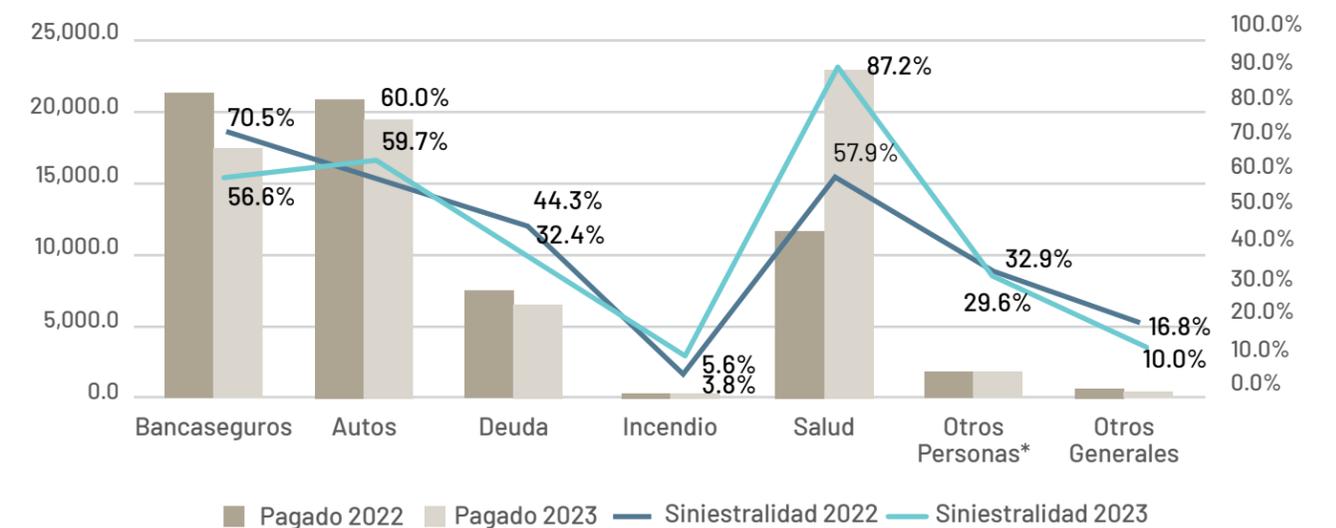
Primas Netas Mensuales



## 7.2. SINIESTRALIDAD

Durante el 2023 la siniestralidad retenida incrementó de 54.5% a 55.0%, en comparación a 2022, siendo las mayores variaciones las soluciones de Salud, que pasó de 57.9% a 87.2% en los mismos años de comparación; este efecto se derivó de un cambio de esquema de reaseguros en dicha solución, el cual se efectuó en el ejercicio de 2022 pero sus efectos totales de retención son percibidos mayormente en este ejercicio.

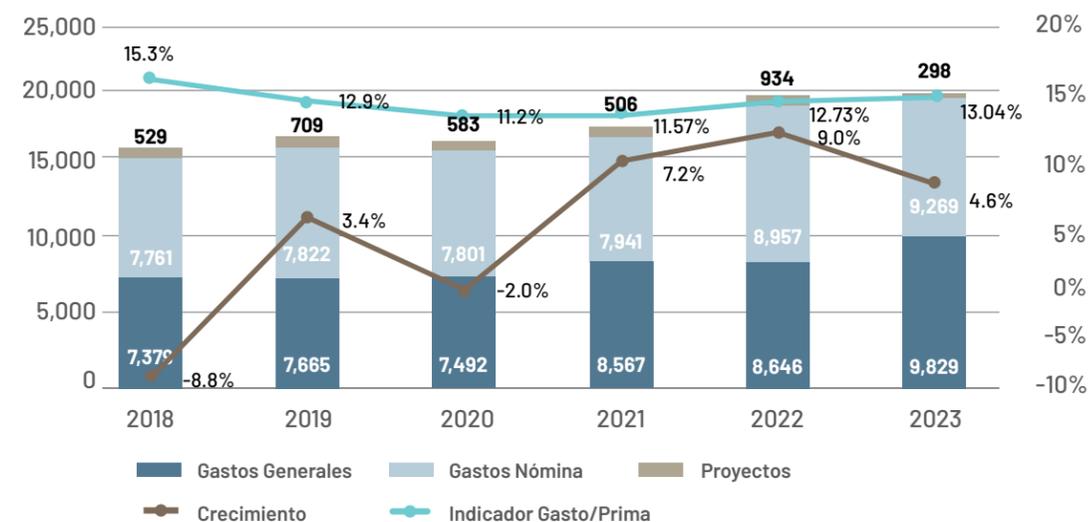
Siniestralidad por Ramo



## 7.3. GASTOS ADMINISTRATIVOS

Para el 2023, el Gasto Administrativo creció un 4.6% frente a 2022, y el indicador de gastos entre primas aumentó de 12.73% a 13.04%.

Los de nómina tuvieron un incremento del 3.5%, y gastos por proyectos decrecieron 68.1%.



Al 31 de diciembre, en US miles de dólares.

## 7.4. RESULTADO TÉCNICO

El resultado técnico tuvo un crecimiento de 5.7% en comparación a 2022, debido a un mejor resultado técnico en la solución de Deuda pasando de US\$2.025 millones a US\$4.667 millones, así como en los ramos de Auto, Transporte, Fianzas, Bancaseguros y Vida Colectivo.

P&G	2022	2023	Crecimiento 2023 - 2022
Primas Emitidas	145,642	148,777	2.2%
Primas Retenidas	117,416	125,120	6.6%
Siniestros Retenidos	(63,946)	(68,828)	7.6%
Total Reservas Netas de Producción	2,426	6,678	175%
Resultado Técnico	21,784	23,027	5.7%

Al 31 de diciembre, en US miles de dólares.

## 7.5. INGRESOS FINANCIEROS

Los ingresos financieros, comparados con 2022, crecieron en 0.2%, la base de inversión se vio disminuida. Sin embargo, en 2023 existió un aumento en las tasas de rendimientos obtenidos por el Portafolio de Inversiones y la aplicación adecuada de estrategia de inversión.

En el transcurso del año se hizo un seguimiento cercano a los distintos emisores e instrumentos del Portafolio de Inversiones con el objetivo de mitigar posibles riesgos de crédito o liquidez. Esto permitió mantener un Portafolio con una diversificación adecuada y durante el año logró cumplir holgadamente con los requerimientos legales de Suficiencia de Inversiones (19.65% Generales, 16.65% Vida).

Ingresos Financieros	2022	2023	Var
Ingresos Financieros	5,801	5,810	0.2%
Egresos Financieros	66	37	(45%)
Resultado Financiero	5,735	5,774	1%

Al 31 de diciembre, en US miles de dólares.

## 7.6. UTILIDAD

Para el ejercicio 2023 se obtuvo una utilidad de US\$6.145 millones, decreciendo 3.2% respecto a 2022. Obteniendo un ROE positivo de 13.1% y un ROA del 3.9%.

Utilidades	2022	2023
Utilidad antes de Impuesto	8,944	9,241
Impuestos*	(2,597)	(3,096)
Utilidad Neta	6,347	6,145
ROE	14.9%	13.1%
ROA	3.9%	3.9%

\* ISR neto del diferido

Al 31 de diciembre, en US miles de dólares.

## 7.2. GESTIÓN DE PROVEEDORES



- Con el propósito de fortalecer los conocimientos y el relacionamiento con nuestros proveedores, se realizó un Webinar en donde se dio a conocer la estrategia de la Compañía, el marco general de relacionamiento en las compras, la gestión de la seguridad de la información y la Gestión de Lavado de Activos, con la visión de promover su aplicabilidad y cumplimiento de los lineamientos internos y marco regulatorio. En el evento participaron 50 proveedores.
- Con el apoyo del equipo de Empresas SURA, se brindó capacitación sobre la facturación electrónica en donde participaron más de 150 de nuestros proveedores, y se impartieron conocimientos básicos para la implementación de dicho proceso, previo a recibir notificación del Ministerio de Hacienda; así también se ajustaron los lineamientos de recepción de facturas de cara a la implementación de la factura electrónica por parte de un número importante de nuestros proveedores.
- Se actualizó la política de Compras y se capacitó a 18 negociadores de la Compañía para fortalecer su aplicación y cierre de brechas existentes.
- En busca de la eficiencia operativa interna y del proveedor, así como de mejorar la experiencia al cliente, el área de Red Médica, realizó una transformación a la plataforma, impactando en su primera etapa de puesta en producción a 30 proveedores y a 120 cadenas de farmacias.
- El equipo de Alianzas y Ecosistemas mantuvo reuniones con los proveedores para fortalecer los conocimientos técnicos y uso de herramientas tecnológicas administradas por ASESUISA, con el propósito de facilitar la comunicación y tiempos de respuesta de cara a los clientes.

Con el propósito de aportar al frente estratégico de sostenibilidad, ASESUISA trabajó en la sensibilización y acompañamiento hacia la sostenibilidad de proveedores con el programa "Aliados del Planeta Seguro", en el cual se unen 45 proveedores de diferentes sectores para impulsar prácticas sostenibles en la cadena de suministro. En el 2023 se realizaron dos talleres en donde se dio a conocer el marco conceptual del tema de sostenibilidad, entrega de herramientas de medición, así como los compromisos de ambas partes en el tema, para lograr un objetivo común.

## 7.3. CONTROL FINANCIERO

Se concluyó que el reporte financiero es estable con oportunidad de mejora.



Desde la gestión de Control Financiero, se continuó garantizando la sostenibilidad del Control Interno entre las diferentes líneas de defensa a través del diseño adecuado y la idoneidad de la información en la ejecución de controles asociados a cuentas materiales, permitiendo identificar, reducir o prevenir oportunamente la materialización de riesgos mediante una cultura de Autocontrol, Autogestión y Autorregulación.

En agosto 2023, como parte de la evaluación periódica del Control Interno del reporte financiero, se emitió un informe de certificación de medio año con base a insumos y resultados proporcionados por las diferentes áreas, finalmente validado y certificado con las áreas transversales de control en la Compañía donde se concluyó que el reporte financiero es estable con oportunidad de mejora. Calificación que se mantiene al cierre del año luego de ejecutar pruebas de recorrido donde se revisó el diseño, implementación y pruebas de eficacia operativa a los controles priorizados a nivel de Compañía.

# 8 TALENTO HUMANO



# TALENTO HUMANO

Durante este año, la Compañía continuó implementando los principios de diseño organizacional, buscando la mejora continua y el fortalecimiento de los mecanismos de interacción entre las diversas áreas. Se integraron las unidades de emisión del área Comercial Corporativa y de Afinidades a la Gerencia de Operaciones y Tecnología, logrando con este cambio consolidar las operaciones de emisiones individuales y colectivas.



## SALUD INTEGRAL:

En diferentes frentes de trabajo se abordó la salud física y mental con el respaldo del comité de salud y seguridad ocupacional. Durante la semana de la salud física se llevaron a cabo diversos ejercicios funcionales, yoga y baile, complementados con charlas nutricionales para fomentar estilos de vida saludables. En cuanto a la salud mental se realizó una charla dirigida a todos los colaboradores, destacando los canales de apoyo que la empresa ofrece con el fin de prevenir episodios relacionados con la depresión, ansiedad y otros padecimientos. Además, se brindaron sesiones segmentadas para diferentes áreas de la Compañía, abordando el manejo del estrés.

## DESARROLLO Y COMUNICACIONES:

Se implementó la ruta de conocimientos en Transformación Digital para el Comité de Presidencia, así como la ruta de conocimientos en Analítica de Datos para las áreas del negocio. El propósito fue fortalecer las herramientas tecnológicas para permitir un mejor análisis, toma de decisiones y desarrollo de un pensamiento sistémico, contribuyendo así a mejorar las estrategias orientadas a la rentabilidad de la Compañía.





## CLIMA LABORAL Y MARCA EMPLEADORA:

En 2023, Revista Summa destacó a ASESUISA en los siguientes rankings:

- Una de las mejores empresas con mejor clima laboral, ocupando la posición #1 en El Salvador y #2 en la Región.
- Una de las mejores empresas con mejor Talento Humano de la Región, ubicándose en el 4º lugar entre 15 compañías.
- Primer lugar en el ranking de empresas más diversas, equitativas e inclusivas de El Salvador.

Estos reconocimientos son gracias al esfuerzo, liderazgo y compromiso de los colaboradores, quienes siempre dan lo mejor de sí.



## LIDERAZGO:

Por segundo año consecutivo se llevó a cabo el programa para nuevos líderes "Mi camino como líder". Participaron 28 nuevos colaboradores, quienes recibieron insumos, herramientas y capacidades para ser líderes que inspiren y movilicen a los equipos hacia el logro de resultados.



**9** EXPERIENCIA  
DEL CLIENTE



# EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Comprometidos en su misión de fortalecer el relacionamiento entre personas y empresas, en el 2023 el área enfocó su plan de trabajo en tres pilares fundamentales: Aliado del Cliente, Voz del Cliente y Experiencia del Cliente, realizando acciones encaminadas a potenciar la creación de valor sostenible no solo para los clientes, sino también para la Compañía.

La experiencia del cliente enmarca su labor en línea con el modelo operativo y con el objetivo de potenciar macroprocesos y procesos de Diseño y Gestión del Relacionamiento para la mejora continua en la gestión integral de los medios, momentos y circunstancias en los que la Compañía conecta con las personas y empresas. Esto se logra mediante la obtención de insumos y métricas en el proceso de atención de Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQR's) y el programa Voz del Cliente, logrando la interconexión de los Accesos, Canales y Prestaciones.



Los principales logros fueron:

## ALIADO DEL CLIENTE:

- Para 2023 se atendieron 757 interacciones por los diferentes medios habilitados, proporcionando soluciones empáticas, contribuyendo a mejorar la experiencia de los clientes y generando insumos para la mejora continua de la Compañía.
- El 95% de las interacciones corresponden PQR's y fueron resueltas dentro de la promesa de servicio.
- El 13% de los casos atendidos corresponde a requerimientos de los entes reguladores.
- El 59% de los casos fue resuelto a favor del cliente, 39% aclarando al cliente y 2% de los casos fueron desistidos.



## VOZ DEL CLIENTE:

- En octubre de 2023 se concretó el cambio de plataforma para la distribución de encuestas, captura y análisis de resultados.
- Se logró la implementación de encuesta relacional, encuestas de gestión comercial a los Canales de Afinidades y Asesores, y encuesta transaccional de Empresa SURA con la metodología del programa Voz del Cliente.
- Se logró la distribución de encuestas a 57,114 contactos para los procesos de prestaciones.
- Se obtuvieron 5,333 respuestas de las evaluaciones a los procesos de prestaciones, permitiendo la obtención de indicadores desde dos frentes: Net Promoter Score (NPS) y niveles de satisfacción transaccionales.

Los resultados NPS son una métrica que se utiliza para medir el nivel de satisfacción del cliente con los servicios adquiridos, así como la probabilidad de que promueva la marca a otras personas. La escala de medición es de 1 a 10, clasificando entre Apóstoles, Neutros y Detractores.

	MOVILIDAD	ASISTENCIA	SALUD	COMPETITIVIDAD
NPS	13.49%	63.20%	50.12%	29.73%
Apóstoles	48.49%	75.81%	68.89%	51.35%
Neutros	21%	11.61%	12.34%	27.03%
Detractores	35%	12.61%	18.77%	21.62%

	MOVILIDAD	ASISTENCIA	SALUD	COMPETITIVIDAD
Satisfacción	3.4	4.3	3.6	3.8
Esfuerzo	3.6	4.2	4.1	3.5
Lealtad	3.6	4.4	4.2	3.8



## EXPERIENCIA DEL CLIENTE:

- Se colaboró en la construcción del Service Blueprint para Prestaciones Autonomía para el Canal Bancario.
- Se realizó la integración de Sucursal con el Customer Relationship Management (CRM) en el proceso de atención al cliente.
- Con el objetivo de mejorar la trazabilidad de las interacciones, se concretó la implementación de CRM en la gestión de casos de Aliado del Cliente.
- Se estandarizó la tipificación de interacciones recibidas en Sucursales, Contact Center y Aliado del Cliente.

# 10 GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGO





## GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGO

ASESUISA se caracteriza por una gestión integral de riesgos que no se limita al cumplimiento normativo, sino que busca constantemente apalancar y acompañar la estrategia y la generación de valor a través de la identificación de riesgos y oportunidades; todo trabajando en conjunto con las diferentes áreas de la Compañía. El objetivo último de la Gestión Integral de Riesgos de ASESUISA, es coadyuvar a garantizar la solidez de la Compañía, a través de la adecuada gestión de Tendencias y Riesgos.

En el año 2023, ASESUISA y su Filial dieron continuidad a la gestión de los principales riesgos con potencial de impactar a la Compañía. Los principales riesgos gestionados fueron:



### RIESGOS ECONÓMICOS Y POLÍTICOS

En 2023 se mantuvo el seguimiento al estado de las finanzas públicas, a la trayectoria de la recuperación económica y a los cambios en el entorno político; todo con la finalidad de continuar anticipando acciones para la gestión de dicho riesgo.

A nivel de riesgo país, el 2023 se caracterizó por una reducción de los niveles de riesgo país (medidos por el EMBI) que alcanzó un punto máximo en 2022; un incremento de las tasas de interés internacionales asociado a la determinación de los bancos centrales de combatir la inflación; incremento en costos de reaseguro; y un menor dinamismo económico a nivel nacional e internacional. Adicionalmente, durante 2023 entró en vigor la Ley de Bomberos, la cual estableció un impuesto ad valorem aplicable a la mayor parte de los seguros.

La Compañía dedicó esfuerzos a la comprensión de los riesgos del entorno, así como a la adaptación de los sistemas y de las áreas de negocio para mitigar los riesgos económicos y regulatorios.

## RIESGOS OPERACIONALES

En 2023 se llevaron a cabo de manera exitosa los planes de trabajo que dan cumplimiento a los marcos normativos de seguridad de la información y continuidad del negocio (NRP-23 y NRP-24, respectivamente).

En el mes de septiembre, se realizó una simulación de ataque de ransomware como parte del plan de respuesta a incidentes. El simulacro consistió en el envío de un enlace web malicioso a un grupo de empleados de la Compañía, solicitando un rescate para recuperar los datos (extorsión). La infestación controlada de las estaciones de trabajo permitió corroborar la adecuada respuesta del SOC, y el ejercicio se consideró exitoso, lo cual incrementa el nivel de confianza sobre la gestión de crisis de ASESUISA.

Por otro lado, en el mes de octubre se llevó a cabo la prueba anual de continuidad, la cual consistió en simular un desastre natural con afectación al edificio de la Compañía y a sus sistemas críticos. La prueba buscó evaluar la efectividad de los planes de evacuación y de recuperación de desastres, al enfocarse en movilizar a un grupo de colaboradores de áreas críticas a ubicaciones alternativas. Al igual que con la prueba de ataque de ransomware, esta resultó exitosa.

Adicionalmente, se continuó monitoreando y estableciendo planes de trabajo para mitigar los eventos de riesgo operacional.

Finalmente, en 2023 se trabajó en fortalecer el plan antifraude y anticorrupción, y uno de los resultados fue la definición de cargos sensibles a fraude con respectivas opciones de gestión para mitigación de dicho riesgo.

**En el mes de septiembre, se realizó una simulación de ataque de ransomware como parte del plan de respuesta a incidentes.**



## RIESGOS TÉCNICOS

Por el lado de los Riesgos Técnicos, durante 2023 se continuó monitoreando la evolución de las principales variables que inciden en la siniestralidad de cada una de las soluciones (severidad y frecuencia de cada producto). Se observó una trayectoria de siniestralidad cercana a lo esperado para la mayoría de las soluciones, con excepción de Salud, donde la siniestralidad superó sustancialmente la siniestralidad presupuestada, específicamente para Salud Individual.

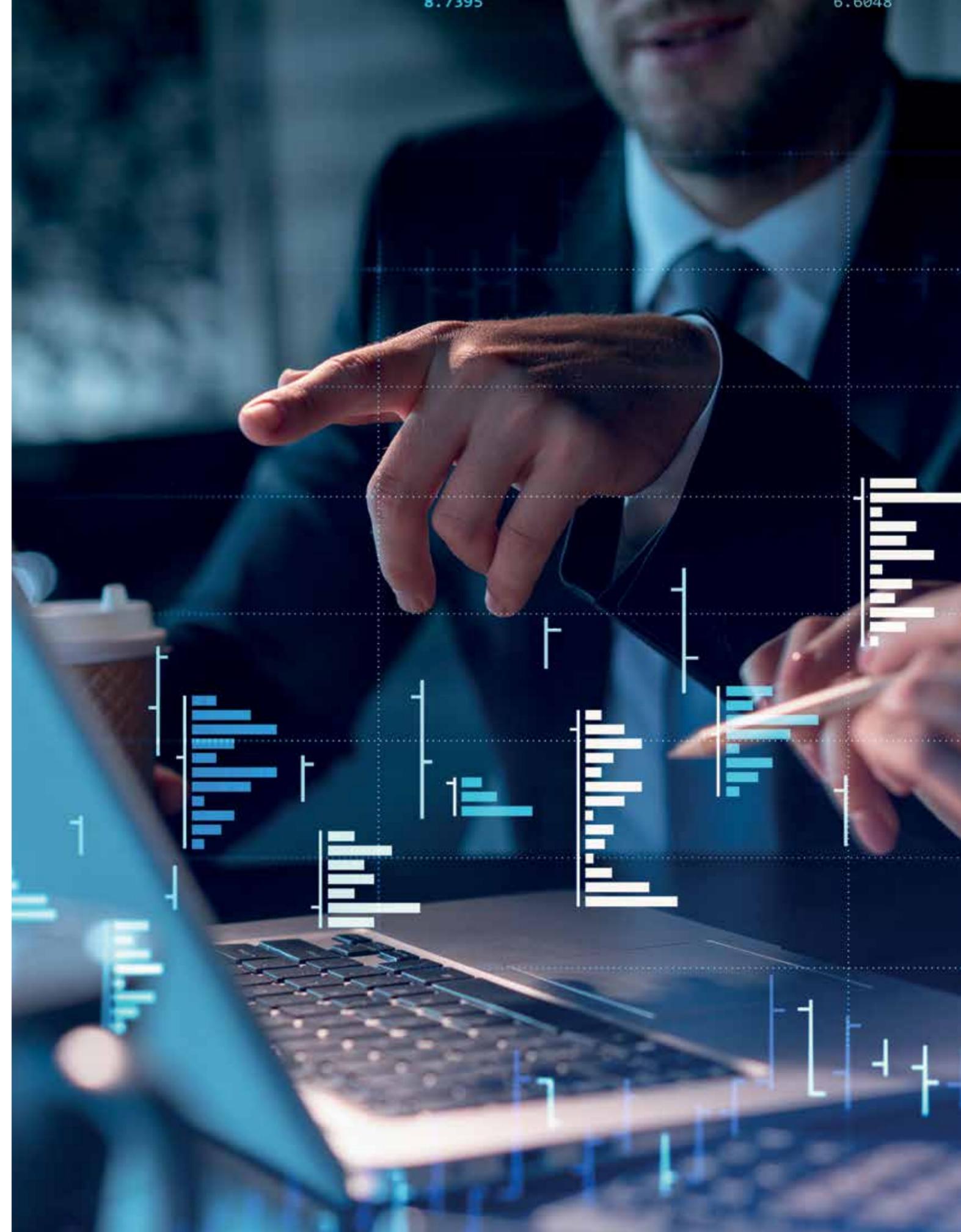
Esto, a su vez, se atribuye principalmente a una alta frecuencia en las pólizas individuales, acompañada de un incremento moderado en la severidad. Para mitigar el impacto de esta mayor siniestralidad se formó una mesa de trabajo para la identificación de acciones que ayuden a mitigar dicho efecto. Pese a ello, a nivel agregado, la siniestralidad de la Compañía ha sido cercana a lo presupuestado, pues otras soluciones han ayudado a compensar la mayor siniestralidad de Salud.

## RIESGOS FINANCIEROS

En cuanto a los riesgos financieros y de mercado, en 2023 se mantuvo un proceso continuo de análisis a través de escenarios, que permitió la gestión de los riesgos asociados al Portafolio de Inversiones, la comunicación oportuna de las situaciones más relevantes, y la definición de planes de acción a la Alta Dirección y al Comité de Inversiones y Riesgos. El hecho de contar con un Modelo Interno de Solvencia, que busca evaluar cómo la Compañía se vería impactada ante la materialización de algunos de los riesgos incluidos en el modelo, es una herramienta que contribuye a garantizar la solidez de ASESUISA. Es importante destacar que el patrimonio resultante del Modelo Interno de Solvencia es inferior al requerido bajo la normativa local, lo cual significa que la Compañía tiene holgura en la solvencia patrimonial, pues mantiene un patrimonio superior al que sería requerido bajo el MIS.

Finalmente, los indicadores que se monitorearon para la evaluación de riesgos financieros (calidad de emisores, rotación de primas por cobrar, calce de activos y pasivos, solvencia patrimonial), mostró un nivel de riesgo de moderado a bajo, lo que denota un adecuado manejo de riesgos financieros en ASESUISA.

**Es importante destacar que el patrimonio resultante del Modelo Interno de Solvencia es inferior al requerido bajo la normativa local, lo cual significa que la Compañía tiene holgura en la solvencia patrimonial.**



# 11 PROYECTOS



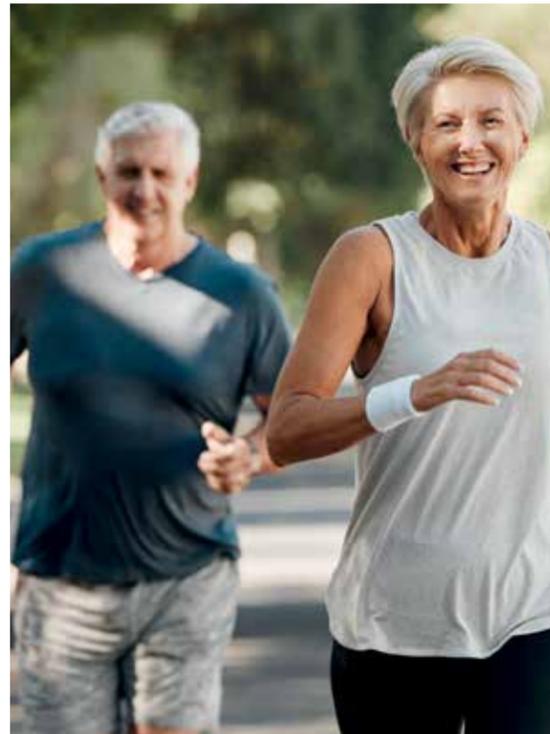
# PROYECTOS

ASESUISA se enfocó en el desarrollo de un Portafolio de ocho proyectos estratégicos destinados a impulsar la estrategia global de la Compañía. Estos proyectos tienen un impacto directo en los pilares fundamentales de ASESUISA: Plataformas, Empresas y Personas, Modelo Operativo y Rentabilidad Sostenible.



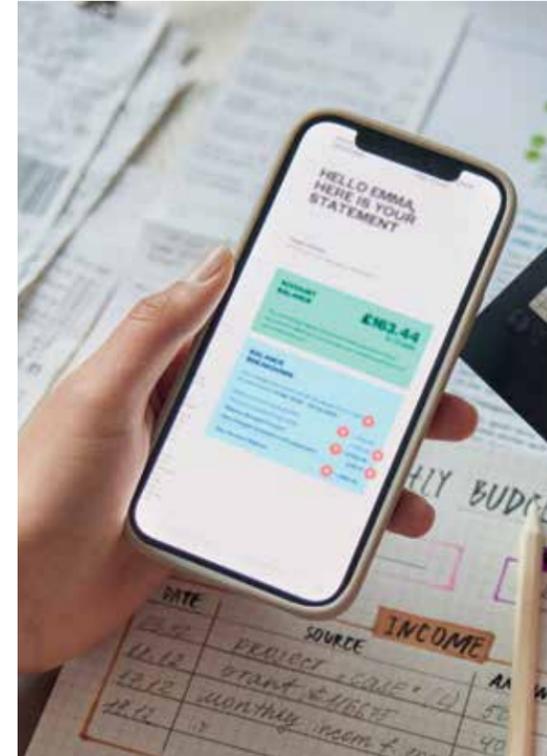
## RED MÉDICA:

Este proyecto, catalogado como el más ambicioso y complejo de 2023, buscó desarrollar una plataforma de Red Médica ágil que garantice la mejor experiencia tanto para clientes como para proveedores, impactando positivamente en la rentabilidad del Portafolio.



## NUEVOS PLANES DE SALUD INDIVIDUAL:

Se introdujeron nuevos Planes de Salud Individual con el objetivo de crear una propuesta relevante en el mercado, generando más valor e impactando positivamente a los clientes y asegurados. Todo ello alineado con una rentabilidad sostenible que añadió más valor a la Compañía.



## SOSTENIBILIDAD SISE:

El objetivo fue estabilizar la operación de la Compañía, reduciendo interrupciones en el negocio y optimizando procesos críticos para brindar agilidad y eficiencia operativa en las áreas intervenidas. Además, buscó mejorar la seguridad de los componentes del Core de Negocios.

## FACTURACIÓN ELECTRÓNICA:

Este proyecto normativo tuvo como objetivo desarrollar e integrar una plataforma electrónica con el Ministerio de Hacienda, permitiendo la emisión de todos los tipos de formularios fiscales a clientes y proveedores de forma digital y electrónica.



## IFRS 17:

El objetivo era presentar los estados financieros bajo la normativa de IFRS 17.

## CONTROL FINANCIERO:

Su propósito fue crear un ambiente de control que robusteciera los controles y procesos actuales, relacionados con cuentas materiales que afectan los Estados Financieros de la Compañía.

# 12 COMUNICACIÓN Y MERCADEO



# COMUNICACIÓN Y MERCADEO

En 2023 se realizaron campañas de lanzamiento de nuevos productos, institucionales y temporales que se detallan a continuación:

## LANZAMIENTO DE NUEVOS PLANES DE SEGUROS DE SALUD

Se realizó el lanzamiento de los Nuevos Planes del Seguro de Salud bajo el concepto de "Asegúrate de cuidar", cuyo objetivo fue presentar las nuevas opciones de cobertura que ofrece ASESUISA, donde el cliente puede elegir la solución de seguro que más se adecue a sus necesidades y a las de su grupo familiar.



## CAMPAÑA INSTITUCIONAL

En 2023 se lanzó la campaña "Somos más que un seguro" con el objetivo de mantener el posicionamiento de la marca como la mejor opción en seguros e impulsar la consideración por medio de los valores agregados del Portafolio del producto. Este slogan fue la sombrilla para la estrategia de comunicación 360°.

El concepto de la campaña se desglosó en la frase **Siempre tendrás más que un seguro:**

- **Siempre Tendrás:** el objetivo principal fue generar confianza tanto en usuarios nuevos como en aquellos que ya están asegurados. Se introdujo el concepto de campaña para mostrar la promesa de la marca, comprometiéndose a brindar el mejor servicio en todo momento.
- **Más Que un Seguro:** buscó destacar la amplia gama de servicios y beneficios adicionales que ofrece el Portafolio de Seguros de ASESUISA. Este mensaje principal también funcionó como cierre, reafirmando que la Compañía siempre te entregará más que un seguro per se.





## CAMPAÑA DE GUARDIANES DEL VERANO

Durante el año ASESUISA se destacó como un aliado esencial para promover la seguridad en todos los niveles, permitiendo que las personas disfruten de unas vacaciones más seguras en Semana Santa y Fiestas Agostinas, gracias a la iniciativa de "Guardianes del Verano" que permitió acompañar y cuidar a todos.

ASESUISA en alianza con Impresa Repuestos brindaron el servicio de revisiones gratuitas de 21 puntos en vehículos de clientes asegurados y del público en general, en ubicaciones estratégicas como Santa Tecla, San Salvador y San Miguel. Además, se implementó una comunicación digital sobre recomendaciones adecuadas a la época.



## CAMPAÑA CÁNCER DE SENO

En octubre se dio continuidad a la campaña "Ser valiente es prevenir", creada en 2022, como parte de su compromiso constante en la lucha contra el cáncer de seno y la prevención temprana de esta enfermedad.

La comunicación se enfocó en concientizar sobre el autoexamen y la realización de la mamografía, beneficios incluidos en su Seguro de Salud y Seguro de Salud 60+.

Además, la Compañía se sumó al evento "The Pink Gala", organizado por Living Pink y Fundación Rosa. Esta participación reafirmó su compromiso y misión de proteger y cuidar, destacando que juntos pueden marcar la diferencia en el viaje hacia el cuidado integral.



# 13 SOSTENIBILIDAD



## GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

La búsqueda de la sostenibilidad significa que las necesidades que se cubren hoy en día no afecten a las generaciones futuras. ASESUISA destaca una de sus iniciativas más emblemáticas en sostenibilidad, la Carbono Neutralidad, que tiene como propósito aportar en la reducción y gestión de las emisiones de gases de efecto invernadero generados de manera directa o indirecta por su operación.

Su estrategia de descarbonización se ha enfocado en los pilares de la sostenibilidad: ambiental, social y de gobernanza (ASG), de cara al compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). La neutralidad de carbono se alcanza cuando las emisiones de dióxido de carbono equivalen a cero, gracias a estrategias de reducción de emisiones y a la compensación de las emisiones residuales.

Desde el 2022, la Compañía ha compensado de manera voluntaria las emisiones residuales por el consumo de energía, logrando así la neutralidad de carbono en alcance 1. Para seguir avanzando en este propósito, se adquirieron nuevamente créditos de carbono para compensar las emisiones generadas en el año 2023, equivalentes a 423 ton CO<sub>2</sub>, provenientes del consumo de combustibles fósiles, residuos, energía eléctrica y uso de papel. Esto ha permitido contribuir al financiamiento de otros proyectos que benefician al medio ambiente y que la Compañía sea Carbono Neutro en alcances 1 y 2. Estas compensaciones han sido posibles gracias a sus proveedores aliados Excelergy y Anaconda.

A continuación detallamos las principales iniciativas de Sostenibilidad realizadas en 2023:

**Compromiso con la Sostenibilidad: ASESUISA logra ser Carbono Neutro en Alcance 1 y 2.**



## 13.1.1. GESTIÓN AMBIENTAL



### CULTURA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

Se continuó reforzando la realización del curso “Hábitos conscientes para una Salud Social y Planetaria” en el personal de nuevo ingreso, el cual tiene como objetivo ampliar la base teórica/práctica para generar una cultura enfocada al cuidado del medio ambiente a partir de la aplicación de hábitos sostenibles en la cotidianidad. Así también se realizaron actividades que promovieron las prácticas sostenibles en el trabajo y en los hogares de los colaboradores en alianza con la campaña “90 días en modo verde”, organizada por FUNDEMAS, así como más de 50 horas de formación en diversos temas de sostenibilidad.

### CARBONO NEUTRO

Tuvo como propósito desarrollar actividades que aporten en la reducción y gestión de las emisiones de gases de efecto invernadero generados de manera directa o indirecta por la operación de la Compañía, para dicha reducción se realizaron las acciones siguientes:

### • PRÁCTICAS SOSTENIBLES EN LA CADENA DE SUMINISTRO:

En la Cadena de Suministro, se aplicaron prácticas sostenibles mediante criterios ambientales en las compras de bienes y servicios. Estas decisiones favorecieron el consumo de productos con menor impacto ambiental, promoviendo así la sostenibilidad. Además, se lanzó el programa “Aliados del Planeta Seguro”, con la participación de más de 45 proveedores de diversos sectores. Destacando a PINTAUTO, un socio que ha adoptado con éxito la sostenibilidad, reduciendo costos, mejorando la seguridad y fortaleciendo su imagen. Asimismo, Bambú City Center es reconocido por sus iniciativas de reciclaje.

Otro enfoque sostenible incluye la reducción de combustibles fósiles a través de un programa de renovación de flota vehicular con modelos ecoeficientes. Esta iniciativa ha logrado una significativa disminución de la huella de carbono. Además, se fomentó el Carpooling entre los colaboradores, logrando reducir en 0.20 CO<sub>2</sub>, equivalente a más de 2 mil kilómetros recorridos.

En colaboración con Bambú City Center, se patrocinó la instalación de dos Electrolineras en lugares donde ASESUISA tiene presencia (Centro Comercial Bambú City Center y El Encuentro, El Sitio, San Miguel). Estas estaciones tuvieron como propósito proporcionar accesibilidad a cargadores para vehículos eléctricos y promover el uso de tecnologías de transporte limpio con menor impacto ambiental.



### • GESTIÓN DE RESIDUOS Y APROVECHABLES:

En su compromiso por impulsar la sostenibilidad y fomentar la economía circular, ASESUISA recolectó un total de 604 libras de materiales reciclables en sus dos jornadas internas de reciclaje. Estos materiales incluyeron papel, plástico y metal, marcando un paso significativo hacia la reducción de residuos y la promoción de prácticas sostenibles en el entorno laboral. Además se redujo el 23% del consumo de papel interno por la implementación de procesos digitales.



El objetivo central de esta iniciativa fue sensibilizar y estimular prácticas sostenibles entre los colaboradores, extendiendo su impacto hacia los hogares de cada miembro del equipo. ASESUISA buscó así promover el reciclaje y fomentar el uso de productos con menor impacto ambiental, contribuyendo de manera activa al bienestar del planeta y al fortalecimiento de una cultura organizacional comprometida con la responsabilidad ambiental.



### ● VOLUNTARIADO:

En una jornada realizada en marzo de 2023, ASESUISA reforzó su compromiso con la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente al participar activamente en la experiencia #SumandoVoluntades, la cual regresó después de tres años, coordinada por Fundación Sura y Seguros SURA Latam, esta movilización anual y simultánea tuvo lugar en más de 10 países de la región donde SURA tiene presencia, reuniendo a más de 3,000 voluntarios. ASESUISA se unió con propósitos comunes para transformar realidades y contribuir al cuidado ambiental, reconociendo en el voluntariado la capacidad de dar, la posibilidad de verse reflejado en el otro y la oportunidad de proponer un cambio colectivo. Ser voluntario, según corroboraron en este Sumando Voluntades, es una actitud, un sentimiento, un impulso que lleva a hacer lo impensable.

### ● COMPENSACIÓN:

Se compensó de manera voluntaria las emisiones generadas de 423 ton de CO2 por el consumo de combustibles fósiles, residuos, energía eléctrica y uso de papel, con lo cual se logró ser Narbono Neutro en Alcance 1 y 2.

## 13.1.2. GESTIÓN SOCIAL:

### ● DIVERSIDAD E INCLUSIÓN:

En la evaluación WEP's de ONU Mujeres se pasó de 76% a 81%, incrementando 5% debido a las diversas acciones que se realizaron para el cierre de las brechas identificadas, tales como formación en el tema al personal, aplicación de la comunicación inclusiva y monitoreo de quejas sobre estereotipos; y se documentó la política de diversidad e inclusión a nivel de colaboradores.

### ● RIESGOLANDIA:

La exhibición Riesgolandia en el Museo Tin Marín ha sido mantenida por ASESUISA, proporcionando a niños y adultos la oportunidad de aprender sobre los riesgos naturales, la movilidad y la importancia de las emociones, ofreciendo así una experiencia educativa única. Asimismo, cuenta con un recorrido virtual que permite vivir la experiencia del museo desde cualquier dispositivo móvil con conexión a internet.

### ● PATROCINIO DE PONGO:

ASESUISA respaldó el proyecto PONGO de la Fundación Rafael Meza Ayau, cuyo objetivo es fortalecer el trabajo de las organizaciones del rubro social por medio de una innovadora plataforma digital y marketplace social en El Salvador. Su enfoque se centra en acercar conocimiento, herramientas y oportunidades al área social, abordando las necesidades más apremiantes y promoviendo un impacto colectivo significativo.

### ● BECAS EDUCATIVAS:

ASESUISA renovó su compromiso de apadrinamiento a niños del Colegio Citalá y niñas del Colegio Villanueva, por quinto año consecutivo, proporcionándoles becas para la continuidad de sus estudios, gastos de transporte y material escolar. Este acto refleja el firme respaldo de ASESUISA a la educación y el desarrollo juvenil.

- **CONCIERTO SONIDOS DE LA NAVIDAD:**

En el año 2023 se llevó a cabo la octava edición del concierto “Sonidos de la Navidad”, una producción de ASESUISA en colaboración con la Orquesta Big Band Juvenil de El Salvador, que tuvo lugar en el Parque Cuscatlán. Esta iniciativa, convertida en tradición desde su primer concierto, continúa gracias a la cálida acogida que ha recibido. ASESUISA se enorgullece de ofrecer este regalo especial a todos los salvadoreños que disfrutan del talento de los jóvenes de la Orquesta, y lo hace de manera gratuita.



- **OTRAS INICIATIVAS:**



- Donativo al Hospital Saldaña: ASESUISA entregó un donativo de insumos y equipos de concentradores de oxígeno al Hospital Dr. José A. Saldaña, con un monto aproximado de US\$16,500.
- Cruz Roja Salvadoreña: Se realizó patrocinio al proyecto “Comprometidos, servicios con calidez” de Cruz Roja Salvadoreña, cuyo objetivo es contribuir con la continuidad de atenciones en la clínica de emergencias de Cruz Roja seccional San Miguel, a través del suministro de equipamiento médico óptimo. También, se llevó a cabo una jornada de donación de sangre a nivel interno, en la cual 23 personas se inscribieron y 13 fueron aptas para la donación. Además se realizó una charla sobre el proceso de donación de sangre.

### 13.1.3. GOBERNANZA:

Considerando que la sostenibilidad es un pilar estratégico para ASESUISA, la alta dirección ha asumido un rol activo en el tema. Adicionalmente se creó un equipo de trabajo para liderar y promover la Gestión de la Sostenibilidad a nivel de la Compañía, que brindó informe de resultados periódicos a la alta dirección.



# 14 RECONOCIMIENTOS

ASESUISA fue constantemente reconocida en el ámbito empresarial y asegurador durante el 2023, a continuación se detallan:



- ASESUISA fue distinguida por Revista Summa como una destacada empresa en servicio al cliente, logrando la posición número dos en el top 25 de empresas con mejor servicio al cliente en América Central y República Dominicana.



- La Revista SUMMA destacó a ASESUISA al posicionarla en el cuarto lugar del top 25 de El Salvador, en el ranking de las mejores empresas en prácticas de capital humano.
- ASESUISA fue reconocida por Revista Summa como una empresa diversa, equitativa e inclusiva 2023, ubicándola en la primera posición del Top 20 de El Salvador.



- La Revista Economía & Negocios destacó a Enzo Bizarro, Presidente Ejecutivo de ASESUISA, como uno del top 25 estrategias de las finanzas en la región. Además, la Compañía se posicionó en el 4º lugar del Top 25 en el ranking de compañías de seguros de Centroamérica.
- Revista Estrategia & Negocios destacó a ASESUISA como la #1 en el Top of Mind (TOM) en la categoría de Aseguradoras en El Salvador.



- Revista Forbes reconoció a ASESUISA como la mejor empresa innovadora en la posición #1 y #2 como una compañía con la mejor identidad corporativa.



- Revista Summa destacó a ASESUISA en la posición #2 dentro del top 15 de empresas con transformación digital y posición #1 en multinacional.



- Revista Summa destacó a ASESUISA en la posición #1 dentro del top 20 de empresas con mejor reputación corporativa en 2023 y reconoció a Enzo Bizarro, en el top 100 de ejecutivos con mayor ética profesional.



- La Revista El Economista reconoció a la Gerente de Riesgos de ASESUISA, Carmen Aida Lazo, como una destacada mujer líder, en virtud de su experiencia y trayectoria.
- La Revista Derecho & Negocios distinguió a la Representante de Seguimiento y Cumplimiento de Nuevas Regulaciones de ASESUISA, Ana Polanco, como una de las abogadas jóvenes destacadas en el ámbito jurídico salvadoreño, que marca la diferencia.



**15** INFORME DE AUDITORES



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

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 (anteriormente Seguros Sura, S. A., Seguros de Personas) que comprenden el balance general al 31 de diciembre de 2023, 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 2023, 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 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 legales y de la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador. En consecuencia, los estados financieros 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.



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

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

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.

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.



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

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

- 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.

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

Natanael Ayala Aristondo  
Socio  
Registro No. 3581



17 de febrero de 2024  
Torre Futura World Trade Center 11-05  
San Salvador, El Salvador

Véanse notas que acompañan a los estados financieros.

	4	Notas	2023	2022
<b>Activos</b>				
Activos del giro:				
Caja y bancos	3		\$ 5,471.8	6,760.6
Efectos de cobro inmediato	3		144.6	143.6
Inversiones financieras (neto)	6		68,405.8	66,955.1
Cartera de préstamos (neto)	7 y 8		122.8	129.7
Primas por cobrar (neto)	9		19,230.9	17,866.4
Deudores por seguros y fianzas	10		646.7	5,972.6
			<u>94,022.6</u>	<u>97,828.0</u>
Otros activos:				
Diversos (neto)	21		<u>2,941.6</u>	<u>4,089.9</u>
Activo fijo:				
Bienes muebles y otros, neto de depreciación acumulada	12		31.3	55.8
<b>Total de activos</b>			<u>\$ 96,995.5</u>	<u>\$ 101,973.7</u>
<b>Pasivos y Patrimonio</b>				
Pasivos del giro:				
Obligaciones con asegurados	14, 15 y 16	\$	4,683.4	\$ 5,037.7
Obligaciones con entidades financieras	19		186.7	0.8
Sociedades acreedoras de seguros y fianzas	18		1,008.5	2,048.5
Obligaciones con intermediarios y agentes	20		2,850.8	2,950.8
			<u>8,729.4</u>	<u>10,037.8</u>
Otros pasivos:				
Cuentas por pagar			4,672.8	4,095.8
Provisiones	22		770.6	698.0
			<u>5,443.4</u>	<u>4,793.8</u>
Reservas técnicas:				
Reservas matemáticas	17		13,605.0	12,654.4
Reservas de riesgos en curso	17		27,151.9	32,686.6
			<u>40,756.9</u>	<u>45,341.0</u>
Reservas por siniestros:				
Reportados			11,387.5	13,139.8
No reportados			4,532.6	4,201.3
	17		<u>15,920.1</u>	<u>17,341.1</u>
<b>Total de pasivos</b>		\$	<u>70,849.8</u>	<u>\$ 77,513.7</u>
Patrimonio:				
Capital social pagado			4,200.0	4,200.0
Reservas de capital, patrimonio restringido y resultados acumulados			21,945.7	20,260.0
			<u>26,145.7</u>	<u>24,460.0</u>
<b>Total del patrimonio</b>			<u>26,145.7</u>	<u>24,460.0</u>
<b>Total de pasivos y patrimonio</b>		\$	<u>96,995.5</u>	<u>\$ 101,973.7</u>

Véanse notas que acompañan a los estados financieros.

## Estados de Resultados

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2023 y 2022

(Expresadas en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

	<u>Notas</u>	<u>2023</u>	<u>2022</u>
<b>Ingresos de operación:</b>			
Primas netas de devoluciones y cancelaciones		\$ 91,995.6	\$ 85,470.4
Ingresos por decremento de reservas técnicas	17	25,941.3	26,949.0
Siniestros y gastos recuperados de reaseguros y reafianzamientos cedidos		8,508.0	15,672.8
Reembolsos de gastos por cesiones		272.1	98.2
Ingresos financieros y de inversión		4,457.0	4,795.7
		<u>131,174.0</u>	<u>132,986.1</u>
<b>Costos de operaciones:</b>			
Siniestros		59,057.0	62,107.3
Primas cedidas por reaseguros y reafianzamientos		9,291.9	12,823.2
Gastos por incremento de reservas técnicas	17	19,980.3	19,558.6
Gastos de adquisición y conservación		28,439.4	25,963.5
		<u>116,768.6</u>	<u>120,452.6</u>
Reservas de saneamiento		550.2	568.70
		<u>117,318.8</u>	<u>121,021.3</u>
<b>Utilidad antes de gastos</b>		<u>13,855.2</u>	<u>11,964.8</u>
<b>Gastos de operación:</b>			
Gastos financieros y de inversión		23.5	48.7
Gastos de administración	25	11,358.6	7,654.6
		<u>11,382.1</u>	<u>7,703.3</u>
<b>Utilidad de operación</b>		<u>2,473.1</u>	<u>4,261.5</u>
Otros ingresos netos		1,936.9	1,210.2
<b>Utilidad antes de impuesto</b>		<u>4,410.0</u>	<u>5,471.7</u>
Impuesto sobre la renta	27	1,671.7	1,358.7
<b>Utilidad neta</b>		<u>\$ 2,738.3</u>	<u>\$ 4,113.0</u>

Véanse notas que acompañan a los estados financieros.

## Informe de los Auditores Independientes

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

### **Opinión**

Hemos auditado los estados financieros consolidados de Aseguradora Suiza Salvadoreña, S.A. - anteriormente Seguros Sura, S.A- y subsidiaria, que comprenden el balance general consolidado al 31 de diciembre de 2023, 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 2023, 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 consolidados 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 subsidiaria

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:

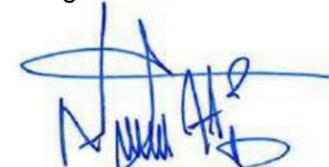
- Identificamos y evaluamos los riesgos de error material en los estados financieros, debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos, y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El 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.

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

- 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.
- 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



Natanael Ayala Aristondo  
Socio  
Registro No. 3581

17 de febrero de 2024  
Torre Futura World Trade Center 11-05  
San Salvador, El Salvador



**Aseguradora Suiza Salvadoreña, S.A. y Subsidiaria**  
**-anteriormente Seguros Sura, S.A.-**  
**(Compañía Salvadoreña de Seguros,**  
**Subsidiaria de Interamericana Holding Group S.A. del domicilio de Panamá)**  
(San Salvador, República de El Salvador)

**Balances Generales Consolidados**

31 de diciembre de 2023 y 2022

(Expresadas en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

	<u>Notas</u>	<u>2023</u>	<u>2022</u>
<b>Activo</b>			
Activos del giro:			
Caja y bancos	3	\$ 11,200.3	\$ 15,608.1
Efectos de cobro inmediato	3	412.5	359.4
Inversiones financieras, neto	6	88,733.6	84,663.4
Cartera de préstamos, neto	7 y 8	122.9	129.7
Primas por cobrar, neto	9	42,303.7	41,725.3
Deudores por seguros y fianzas	10	1,137.1	6,514.8
		<u>143,910.1</u>	<u>149,000.7</u>
Otros activos:			
Diversos, neto de reservas de saneamiento	21	8,133.3	9,524.3
		<u>8,133.3</u>	<u>9,524.3</u>
Activo fijo:			
Bienes muebles y otros, neto de depreciación acumulada	12	2,250.7	2,389.7
<b>Total activo</b>		<u>\$ 154,294.1</u>	<u>\$ 160,914.7</u>
<b>Pasivo y patrimonio</b>			
Pasivos del giro:			
	14, 15 y		
Obligaciones con asegurados	16	5,827.9	5,752.7
Obligaciones con entidades financieras	19	197.9	59.2
Sociedades acreedoras de seguros y fianzas	18	4,371.1	7,480.0
Obligaciones con intermediarios y agentes	20	7,830.8	7,992.0
		<u>18,227.7</u>	<u>21,283.9</u>
Otros pasivos:			
Cuentas por pagar		8,432.8	7,368.2
Provisiones	22	1,362.2	1,381.0
Diversos		4,085.0	4,064.6
		<u>13,880.0</u>	<u>12,813.8</u>
Reservas técnicas:			
Reservas matemáticas	17	13,605.0	12,654.4
Reservas de riesgos en curso	17	40,320.1	47,993.1
		<u>53,925.1</u>	<u>60,647.5</u>
Reservas por siniestros:			
Reportados		14,662.9	16,955.0
No reportados		4,773.5	4,535.0
	17	<u>19,436.4</u>	<u>21,490.0</u>
<b>Total pasivo</b>		<u>\$ 105,469.2</u>	<u>\$ 116,235.2</u>
Patrimonio:			
Capital social pagado		8,400.0	8,400.0
Reservas de capital, patrimonio restringido y resultados acumulados		40,424.9	36,279.5
<b>Total patrimonio</b>		<u>48,824.9</u>	<u>44,679.5</u>
<b>Total pasivo y patrimonio</b>		<u>\$ 154,294.1</u>	<u>\$ 160,914.7</u>

Véanse notas que acompañan a los estados financieros consolidados.

**Aseguradora Suiza Salvadoreña, S.A. y Subsidiaria**  
**-anteriormente Seguros Sura, S.A.-**  
**(Compañía Salvadoreña de Seguros,**  
**Subsidiaria de Interamericana Holding Group, S.A. del domicilio de Panamá)**  
(San Salvador, República de El Salvador)

**Estados Consolidados de Resultados**

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2023 y 2022

(Expresadas en miles de dólares de los Estados Unidos de América)

	<u>Notas</u>	<u>2023</u>	<u>2022</u>
<b>Ingresos de operación:</b>			
Primas netas de devoluciones y cancelaciones		\$ 148,776.6	\$ 145,642.2
Ingresos por decrementos de reservas técnicas	17	31,455.6	30,368.5
Siniestros y gastos recuperados por reaseguros y reafianzamiento		10,560.9	17,574.9
Reembolsos de gastos por cesiones		2,832.3	2,208.4
Ingresos financieros y de inversiones		5,813.5	5,817.5
		<u>199,438.9</u>	<u>201,611.5</u>
<b>Menos - Costos de operación:</b>			
Siniestros		85,592.9	89,758.4
Primas cedidas por reaseguros y reafianzamiento		26,118.7	29,603.5
Gastos por incrementos de reservas técnicas	17	22,723.9	24,308.9
Gastos de adquisición y conservación		42,387.1	41,620.8
		<u>176,822.6</u>	<u>185,291.6</u>
Reservas de saneamiento		1,190.0	1,318.6
		<u>178,012.6</u>	<u>186,610.2</u>
		<u>21,426.3</u>	<u>15,001.3</u>
<b>Utilidad antes de gastos</b>			
<b>Gastos de operación:</b>			
Gastos financieros y de inversión		36.6	66.1
Gastos de administración	25	17,292.8	10,926.9
		<u>17,329.4</u>	<u>10,993.0</u>
<b>Utilidad de operación</b>		4,096.9	4,008.3
Otros ingresos y gastos, neto		5,096.7	4,983.3
<b>Utilidad antes de impuesto</b>		9,193.6	8,991.6
Impuesto sobre la renta	27	3,048.1	2,644.1
<b>Utilidad neta</b>		<u>\$ 6,145.5</u>	<u>\$ 6,347.5</u>

Véanse notas que acompañan a los estados financieros consolidados.

# ASESUISA

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