

JUNTA DIRECTIVA

Director Presidente	Ricardo R. Cohen S.
Director Vicepresidente	Stanley A. Motta C.
Director Secretario	Benjamín Trabanino Llobell
Primer Director Propietario	Eduardo J. Fábrega A.
Segundo Director Propietario	Benigno A. Castellero C.
Primer Director Suplente	Rodolfo R. Schildknecht S.
Segundo Director Suplente	Ian C. Van Hoorde
Tercer Director Suplente	Julio E. Payés O.

PRINCIPALES EJECUTIVOS

Gerente General	Roberto Schildknecht B.
Gerente Legal	Héctor R. Amaya V.
Gerente de Administración y Finanzas	Jorge A. Cortez C.
Gerente Técnico de Ramos Personales	Vivian Zaldivar
Gerente Comercial	Samuel H. Ávalos Q.
Gerente de Reclamos	Juan C. Díaz T.
Gerente de Auditoria	Susana M. Caceres

AUDITORES EXTERNOS Y FISCALES

KPMG, S.A.

ASSA COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA, S.A. SEGUROS DE PERSONAS
MEMORIA DE LAS LABORES
AÑO 2019

Estimados señores accionistas,

Me complace presentarles, en nombre de nuestra Junta Directiva, la Memoria de Labores de ASSA Compañía de Seguros, S.A. correspondiente al periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2020, con los temas más relevantes del desarrollo financiero, operativo y técnico de la empresa.

Cabe mencionar, que el 2020 nos empujó a hacer cambios trascendentales en toda la operación de la compañía, con el objetivo de salvaguardar la salud de nuestros colaboradores, asegurados y asesores de seguros, manteniendo la calidad en el servicio y en la atención al cliente.

Implementamos el teletrabajo en un 70% de colaboradores, y desarrollamos protocolos de bioseguridad en nuestras instalaciones, para garantizar la salud aquellos colaboradores que desarrollan sus labores de forma presencial en la compañía.

ASSA siempre ha tenido muy clara la importancia de estar al lado de sus asegurados (“ASSA para toda la vida”). Por ello, desde un principio brindamos cobertura de gastos médicos y hospitalización para el tratamiento al COVID-19. Además, implementamos nuevos canales digitales para garantizar la continuidad del servicio, como pagos en línea, cotizadores y portal de asegurados y asesores, para el seguimiento de sus productos, todo lo anterior con el objetivo de limitar la propagación del virus, y mejorando la experiencia del cliente.

Durante los primeros meses del año lanzamos el bono de auto Quédate en ASSA, el cual consistió en una reducción de primas. También ampliamos los acuerdos de pago (refraccionamiento) para ayudar a nuestros asegurados más afectados, en los momentos más difíciles de la crisis.

A nivel regional, ASSA ha aportado más de \$17,000,000 en reclamos de salud, vida y bono de automóvil, porque en momentos de incertidumbre, es cuando demostramos nuestra cercanía, apoyo y compromiso con nuestros clientes.

Tomando en cuenta lo antes mencionado y gracias al esfuerzo de toda la familia ASSA, nuestro equipo de colaboradores, al apoyo de nuestros asesores de seguros y la confianza de nuestros clientes, cerramos el año con una producción de ingresos netos por primas de US\$14,824,292 y con US\$ (1,081,191) de pérdida antes de impuesto.

Asimismo, nos enfocamos en la cultura de excelencia como objetivo transversal en las operaciones de la aseguradora. Para cumplir con esta meta se trabajó en la identificación e implementación de oportunidades de mejora para los procesos operativos, poniendo énfasis en el servicio al cliente, transformación digital, eficiencia de operaciones y disminución de errores en las operaciones.

Todo lo anterior fue orientado bajo las premisas de cuidar de los nuestros y preservar nuestro negocio manteniendo nuestro servicio con los altos estándares de ASSA. Como resultado se desarrolló y comunicó a clientes y corredores 6 proyectos web, se habilitó un canal de comunicación vía chat, y se implementaron 30 requerimientos de mejora y 6 robots para automatización de procesos internos.

Agradecemos a nuestros colaboradores, todo el compromiso y dedicación, a nuestros asesores de seguros, su fidelidad a la empresa y preferencia hacia nuestros productos y servicios, a nuestros reaseguradores por el continuo respaldo, a los miembros de la Junta Directiva, su acompañamiento y a nuestros asegurados por brindarnos su confianza, la cual valoramos, respetamos y cuidamos, con el fin de continuar sirviéndoles hacia adelante.

Cordialmente,

RICARDO COHEN

Presidente

MEMORIA DE LABORES DE JUNTA DIRECTIVA

EJERCICIO ECONÓMICO 2020

Estimados Accionistas:

Para ASSA Compañía de Seguros de Vida, S.A. seguros de Personas, el 2020 estaba proyectado para ser un año lleno de grandes retos, pero en el primer trimestre del año esos retos se volvieron más grandes con la situación del COVID19, pero con el esfuerzo de todo el equipo ASSA, trabajando con el objetivo de lograr los resultados, nos hemos posicionado como una empresa en crecimiento, aun en contextos adversos y sobretodo una empresa cercana a sus clientes.

Cerramos el año con una producción de ingresos netos por primas de US\$14,824,292 y con US\$ (1,081,191) de pérdida antes de impuesto.

Comparativo ASSA VIDA, S.A., SEGUROS DE PERSONAS	2019	2020	%
Primas	13,703,458	\$ 14,824,292	8.18%
Utilidad (Pérdida) antes de gasto	2,191,510	\$ 81,833	-96.27%
Utilidad (Pérdida) antes de impuesto	360,003	\$ (1,081,191)	-400.33%

Tabla: Indicadores de gestión solamente de ASSA El Salvador

RECLAMOS

Vida: Durante 2020 se tuvo un incremento de reclamos por fallecidos lo cual se comenzó a percibir partir de julio. Al respecto, tuvo especial relevancia la causa de fallecimiento por COVID ya que al cierre del año teníamos reportados 195 que representaron \$2.1 millones entre siniestros pagados y reservas.

Gastos Médicos: Para este ramo hubo un impacto positivo en la siniestralidad debido a restricciones de movilidad por cuarentena lo cual mitigó la frecuencia de reclamos así como también a las medidas correctivas que desde el área técnica se tomaron para corregir las renovaciones. De un promedio mensual de pagos pre pandemia de \$420,000, al cierre de 2020 se tuvo un promedio mensual de pago por \$280,000

En resumen, sobre los impactos más relevantes, **en Vida** se tuvo un incremento en la siniestralidad del 65% debido principalmente al impacto por COVID-19 ya que de un total pagado en 2019 de \$2.778 millones, en 2020 se pagó \$4.573 millones, **en Gastos Médicos**, el impacto en la siniestralidad fue positivo con un decremento del 18% en montos pagados ya que en 2019 se pagaron \$4.629 millones en comparación a 2020 que en total se pagó \$3.807 millones.

ASSA CUIDA DE LOS SUYOS

Durante el año 2020 nos mantuvimos enfocados en el desarrollo de las macroiniciativas impulsadas en T23, considerando también los cambios en la administración de nuestro equipo de trabajo que fueron efecto de la pandemia por COVID-19.

Nuestro objetivo principal durante este período fue cuidar de nuestro equipo, organizando nuestros procesos de trabajo y adaptándolos para el trabajo remoto, considerando las medidas de bioseguridad para los colaboradores que se mantuvieron apoyándonos en el trabajo en nuestras instalaciones.

De igual manera priorizamos la importancia de trabajar en las necesidades emocionales y de salud de nuestro equipo, generando espacios de aprender a reconocer las emociones y entender el contexto de los cambios generándose a nivel tanto local como internacional. Esto se acompañó de espacios de manejo de estrés a través de actividades deportivas: yoga, ejercicios funcionales, entre otros. Y por último, acompañamos a nuestros colaboradores en el conocimiento de la enfermedad COVID-19, generando espacios con especialistas que nos ayudaran a comprender las implicaciones de la enfermedad y las recomendaciones para la atención, dando adicionalmente un acompañamiento personalizado a los casos de colaboradores contagiados con la enfermedad.

Sin duda fue un año de muchos retos, acoplándonos a modalidades diferentes de trabajo pero con la satisfacción de haber mantenido estable nuestra operación y de estar al lado de los miembros de nuestra familia ASSA.

Acciones de Apoyo Emocional:

En atención a todo el contexto desarrollado por la pandemia, las iniciativas de cuidado se realizaron de manera interna a través de diversos espacios:

- Charlas relacionadas al conocimiento de COVID-19
- Charlas relacionadas al tema financiero
- Charlas relacionadas al tema emocional
- Actividad física para el manejo de estrés/ansiedad

Todos estos espacios buscaban conectarnos con nuestro equipo a pesar de la distancia y promover el cuidado de la salud mental de nuestros colaboradores.

Apoyo en Tormenta Tropical Amanda

En el contexto del impacto en la tormenta Amanda nos mantuvimos pendientes de que tanto nuestros colaboradores como sus familias se encontraran bien. Se realizaron diversas colectas: ropa y donaciones monetarias para brindar soporte a las familias más afectadas.

ESTRATEGIA DE CERCANÍA

Reconociendo que la industria del seguro está basada en la confianza, la estrategia de acercamiento con nuestros asesores de seguros y clientes. Debido al contexto de pandemia se fortalecieron los espacios virtuales, los cuales nos permitieron seguir identificando áreas de oportunidades y crecimiento y desarrollamos diversas actividades para compartir la visión y estrategia de la compañía, así como las mejoras internas que resultaron de los diversos proyectos.

Canales de comunicación:

- ASSAmbleas virtuales
- Cafecito Azulado virtuales
- Eventos de relacionamiento virtuales (Cumpleaños, etc.)

EXCELENCIA OPERATIVA

En el transcurso del año 2020, nos enfocamos en la cultura de excelencia como objetivo transversal en las operaciones de la aseguradora. Para cumplir con esta meta se trabajó en la identificación e implementación de oportunidades de mejora para los procesos de los ramos de Salud, Vida Colectivo, Automotores y Ramos Generales poniendo énfasis en el servicio al cliente, transformación digital, eficiencia de operaciones y disminución de errores en las operaciones.

Todo lo anterior fue orientado bajo las premisas de cuidar de los nuestros y preservar nuestro negocio manteniendo nuestro servicio con los altos estándares de ASSA. Como resultado se desarrolló y comunicó a clientes y corredores 6 proyectos web, se habilitó un canal de comunicación vía chat, y se implementaron 30 requerimientos de mejora y 6 robots para automatización de procesos internos.

PILARES COMERCIALES

La estrategia comercial se fundamenta en tres pilares comerciales para potencializar de manera integral la relación con nuestros asesores de seguros.

- **Reconocimiento**
El “Programa de incentivos” nos permitió premiar a los asesores por alcanzar metas de producción, las cuales son segmentadas en las cinco categorías en la que se ubiquen los asesores. El programa se actualiza anualmente, tomando como base las metas de la compañía y el crecimiento de los asesores.

- **Formación**

El “Programa de Acompañamiento Gerencial (PAG)”, es un programa de capacitaciones de la más alta calidad que brindó herramientas a más de 180 asesores de seguros en los temas de comunicaciones, administración, habilidades blandas. Manejo de estrés, manejo de ansiedad y productos. En el 2020 todo el programa de formación se desarrolló bajo la modalidad virtual, permitiendo llegar a más personas que los años anteriores.

- **Cercanía**

El “Programa Azulado”, es un programa de Wellness que busca crear hábitos saludables en los colaboradores, asesores y sus familias, impactando positivamente en sus vidas. Además, el programa contribuye a mejorar la cultura organizacional de la compañía, creando un espacio en el cual nuestros colaboradores interactúan con los asesores de seguros en un ambiente diferente al trabajo.

COMITÉS DE CONTROL

El comité de Auditoría, Comité de Riesgos y Comité de Cumplimiento, reportan directamente a la Junta Directiva para poder apoyar el gobierno corporativo. Entre los tres comités en el 2020 se desarrollaron 14 sesiones en las que se realizaron cambios en la estructura de los comités, se dieron a conocer temas relevantes para la administración de riesgos y control, así como el cumplimiento de los planes proyectados y reportados a la Superintendencia del Sistema Financiero, todo lo anterior cumpliendo con las normas legales correspondientes.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Durante el 2020, en el tema de Responsabilidad Social Empresarial se desarrollaron algunas actividades a beneficio de la comunidad en los ejes de educación, salud, deporte y cultura.

Convenio con el Colegio Citalá

El apoyo consistió en la donación de 4 becas educativas para apoyar a jóvenes de escasos recursos que estudian en las zonas aledañas al Colegio Citalá.

Campaña “Renovemos la esperanza”

Gracias a la campaña solidaria “Renovemos la Esperanza”, impulsada durante la navidad por ASSA Compañía de Seguro y el apoyo de decenas de salvadoreños, muchos niños de la Fundación Ayúdame a Vivir podrán continuar su tratamiento contra el cáncer.

Junta Directiva

ASSA Compañía de Seguros de Vida, S.A. Seguros de Personas

San Salvador, 18 de febrero de 2021.