

### **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.
Director de Negocios	Ezequiel J. Arguello G.
Gerente Legal	Héctor R. Amaya V.
Gerente de Administración y Finanzas	Jorge A. Cortez C.
Gerente Técnico de Ramos Personales	Vivian Zaldivar
Gerente Comercial	Sandra E. Borja C.
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 2021**

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 2021, con los temas más relevantes del desarrollo financiero, operativo y técnico de la empresa.

Nuestra empresa ha experimentado un proceso de transformación a lo largo de estos últimos años, el cual conllevó un trabajo arduo y de mucho compromiso por parte de todos los que conformamos la familia ASSA.

En el 2021 seguimos teniendo como objetivo principal salvaguardar la salud de nuestros colaboradores, asegurados y asesores de seguros, desarrollando protocolos de bioseguridad en nuestras instalaciones.

Implementamos nuevos canales digitales, como pagos en línea, procesos internos automatizados por medio de robots, y otras iniciativas que impactaron positivamente la calidad en el servicio y en la atención al cliente. Igualmente brindamos herramientas a nuestros asesores para la administración de nuestros mutuos clientes, siempre con la filosofía de generar relaciones a largo plazo, tal como nos indica nuestra visión, ASSA para toda la vida.

ASSA ha aportado más de US\$10.5M en reclamos de colectivo de vida y US\$4.3M en reclamos de gastos médicos, porque cuando nuestros clientes más nos necesitan, es cuando demostramos nuestra cercanía, apoyo y compromiso.

Gracias al esfuerzo de toda la familia ASSA, al apoyo de nuestros asesores de seguros y la confianza de nuestros clientes, cerramos el año con una producción de ingresos netos primas de US\$17,986,024 y con US\$519.095 de utilidad antes de impuesto.

Agradecemos a nuestros colaboradores por 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 2021

Estimados Accionistas:

Para ASSA Compañía de Seguros, S.A., el 2021 estaba proyectado para ser un año lleno de grandes retos, especialmente el comportamiento del mercado por la situación del COVID-19. Todo el equipo ASSA tenía claro que se debía trabajar duro para lograr los resultados proyectados, aun en contextos adversos.

Cerramos el año con una producción de ingresos netos por primas de US\$17,986,024 y con US\$519.095 de utilidad antes de impuesto.

<b>Comparativo ASSA VIDA, S.A., SEGUROS DE PERSONAS</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>%</b>
Primas	\$ 14,824,292	\$ 17,986,024	21.33%
Utilidad (Pérdida) antes de gasto	\$ 81,833	\$ 1,132,824	1284.31%
Utilidad (Pérdida) antes de impuesto	\$ (1,081,191)	\$ 519.095	148.01%

Tabla: Indicadores de gestión solamente de ASSA El Salvador

Tomando en cuenta que en 2021 las operaciones en las instalaciones de ASSA volvieron a la normalidad en un gran porcentaje, se desarrollaron esfuerzos en el control del gasto administrativo, logrando una reducción de 0.58%, en relación al 2020.

#### **RECLAMOS**

**Colectivo de Vida:** Durante 2021 se tuvo un incremento de reclamos del 23.17% en relación al 2020, ya que en el 2020 el impacto fue de US\$8.5M y cerramos el 2021 con un monto de US\$10.5M.

**Gastos Médicos:** Para este ramo hubo un incremento del 11.80% en relación al 2020, ya que el impacto del 2020 fue de US\$3.8M, y al cierre del 2021 el impacto fue de US\$4.3M.

Fortaleciendo nuestra disciplina técnica, en el 2020 se tomó la medida técnica de constituir reservas preventivas IBNR por un monto de US\$800,000, detalladas en Salud US\$80,000, Colectivo Beneficio de Empleados US\$155,000 y Colectivo Crédito US\$565,000. Los US\$800,000 constituían un monto mayor de lo que establecía la normativa local, pero se consideró que habían siniestros que aún no habían sido reclamados en el 2020 y que impactarían en el 2021, esta medida ayudo a aliviar el impacto en el 2020 y 2021.

## **ASSA CUIDA DE LOS SUYOS**

Durante 2021 nos mantenemos bajo la premisa de hacer de nuestro equipo nuestra principal prioridad, haciéndolos sentir parte de un equipo ganador, que hace trabajo significativo en un ambiente de confianza. Igual que el año anterior, nuestra prioridad se mantuvo en cuidar a nuestro equipo, manteniendo las buenas prácticas para la prevención de COVID-19, manteniendo un manejo controlado de los colaboradores trabajando en nuestras instalaciones, seguimiento y facilidades para la aplicación de vacunas y actualización constante de nuestros protocolos internos para adecuarlos a los avances de esta pandemia.

### **Experiencia del colaborador diferenciadora:**

Queremos que nuestro equipo de trabajo viva una experiencia única, a través de los diferentes procesos de nuestro Ciclo de vida del colaborador. Para lograrlo, enfocamos nuestro trabajo en implementar buenas prácticas para los procesos de Atracción de Talento y Onboarding, que nos permita identificar las competencias de nuestra Identidad ASSA y lograr que la incorporación de estos nuevos miembros se logre de manera acogedora, basada en objetivos y que permita desarrollar su potencial.

### **Gestión del Conocimiento:**

Una de nuestras premisas de talento, es replicar nuestro capital intelectual de manera crear una Compañía en constante aprendizaje. Bajo este objetivo, se consolidó nuestra plataforma de e-learning dando oportunidad de generar espacios de aprendizaje y desarrollo de diferentes habilidades. Bajo este mismo marco, fueron implementados espacios que permitan la autogestión de conocimiento como: e-learning para softskills, Escuela de Idiomas, entre otros.

## **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. Por el contexto de COVID-19 se desarrollaron sesiones virtuales y presenciales con los asesores, las cuales nos permitieron seguir identificando áreas de oportunidades y crecimiento, siempre con la filosofía de cercanía.

Canales de comunicación:

- ASSAmbleas virtuales
- Cafecito Azulado virtuales
- Sesiones presenciales

## EXCELENCIA OPERATIVA

En el transcurso del año 2021, nos enfocamos en la cultura de excelencia como objetivo transversal en las operaciones de la aseguradora, teniendo como objetivo ser más eficientes y ágiles en nuestros procesos internos, que impactan directamente en el servicio al cliente. 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 desarrollaron 2 proyectos web, siendo el más importante el Emisor Web de Auto que permitirá a los corredores un considerable ahorro de tiempo en dicho proceso, además, se implementaron 40 requerimientos de mejora y 6 robots para automatización de procesos internos.

## PILARES COMERCIALES

En el 2021 se reforzó la estrategia comercial fundamentada en los tres pilares comerciales:

- **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. Importante recalcar que en San Miguel seis asesores sobrepasaron la meta de producción del segmento, un importante incremento, tomando en cuenta otros años. El programa se actualiza anualmente, tomando como base las metas de la compañía y el crecimiento de los asesores.

- **Formación**

Realizamos por sexto año consecutivo el “Programa de Acompañamiento Gerencial (PAG)”, brindando herramientas a más de 120 asesores de seguros en los temas de comunicaciones, administración, habilidades blandas. Tuvimos el 80% de sesiones de manera virtual, pero con los asesores top realizamos un 20% de sesiones de manera presencial, guardando todas las medidas de bioseguridad.

- **Cercanía**

El programa de Wellness, denominado “Programa Azulado”, siguió ejecutándose en búsqueda de crear hábitos saludables en los colaboradores, asesores y sus familias, impactando positivamente en sus vidas.

## 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 2021 se desarrollaron 14 sesiones en las que se dieron a conocer temas relevantes para la administración de riesgos y control, cumpliendo con las normas legales correspondientes.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

ASSA es una Compañía que se encuentra comprometida con generar impactos en nuestro entorno. Es por eso que los esfuerzos por generar alianzas de apoyo con diferentes sectores sociales forma siempre parte de nuestra gestión. Dentro de los logros alcanzados en nuestra Responsabilidad Social destacamos:

- **Campaña “Ella es linda” de la Fundación Edificando Vidas**  
Como parte de la conmemoración de la lucha contra el cáncer de mama, nos unimos con la Fundación Edificando Vidas para apoyar las jornadas de concientización, de las cuales desarrollamos una con toda la familia ASSA, en la que también participo nuestra compañera Ivette Delgado.
- **Lanzamiento movimiento amarillo de la Fundación Ayúdame a Vivir**  
Nos sumamos como Marca de Buen Corazón para apoyar las iniciativas de Fundación Ayúdame a Vivir, se desarrolló una charla informativa con la Fundación para que pudieran lanzar “Movimiento Amarillo”, que es un programa de recaudación a través de donaciones mensuales.
- **Colegio Citalá**  
Donación de becas a Fundación Dona Tu Cora, a ser otorgadas a 4 estudiantes de bachillerato de Colegio Citalá.
- **Hospital Nacional Especializado de Niños "Benjamín Bloom"**  
Se realizó la donación de 9,000 artículos de primera necesidad para el área de nursería del Hospital Benjamín Bloom. Los artículos donados fueron: pañales, cremas para pañalitis, shampoo, toallas húmedas y cremas humectantes.
- **Bomberos de El Salvador**  
En conmemoración del Día del bombero, se donaron 75 artículos que apoyan las labores de rescate en diferentes superficies. Los artículos donados fueron: maletines, lámparas led recargables y navajas.

**Junta Directiva**

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

San Salvador, 18 de febrero de 2022.