

**JUNTA DIRECTIVA**

Director Presidente	Ricardo R. Cohen S.
Director Vicepresidente	Eduardo J. Fábrega A.
Director Secretario	Rodolfo R. Schildknecht S.
Primer Director Propietario	Karen I. Dueñas D.
Segundo Director Propietario	Benigno A. Castillero C.
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 Generales	Mario J. Arias R.
Gerente Comercial	Sandra E. Borja C.
Gerente de Reclamos	Juan C. Díaz T.
Gerente de Auditoria	Susana M. Cáceres

**AUDITORES EXTERNOS Y FISCALES**

KPMG, S.A.

**ASSA COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.**  
**MEMORIA DE LAS LABORES**

**AÑO 2023**

Estimados señores accionistas,

En nombre de nuestra Junta Directiva les presento la Memoria de Labores de ASSA Compañía de Seguros, S.A. correspondiente al periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2023, con los temas más relevantes relacionados al desarrollo integral de la empresa.

Durante el 2023, hemos enfrentado diversos desafíos, de diferente índole; sin embargo, gracias al esfuerzo, la experiencia y el trabajo en equipo, hemos alcanzado varias de las metas trazadas al inicio del año, tanto en producción de primas como en optimización de procesos y servicio al cliente, reflejando el compromiso constante con la excelencia y la innovación en el dinámico sector de seguros.

ASSA cuenta con una solidez financiera, respaldada por estrategias efectivas de gestión de riesgos, inversiones, cumplimiento normativo y desarrollo de innovaciones tecnológicas. Todo con el fin de apoyar la gestión del negocio, buscando mejorar la eficiencia operativa, proporcionando un servicio ágil y personalizado a quienes confían en nosotros para proteger sus bienes y seres queridos.

Estamos formando una empresa líder, forjando un legado de innovación y excelencia, donde cada colaborador se siente parte integral de nuestro camino hacia la mejora continua, realizando un trabajo significativo en un ambiente de confianza y en un entorno que impulsa el crecimiento rentable y sostenido de la empresa.

Además, hemos fortalecido nuestra responsabilidad social empresarial, participando en iniciativas como la campaña solidaria “Es por ellos”, donde en la época navideña nos unimos para salvar las vidas de los pacientes de cáncer de mama de Fundación Edificando Vidas y cáncer infantil de Fundación Ayúdame a Vivir.

Deseo agradecer a todos nuestros colaboradores por el esfuerzo y constante dedicación, a nuestros asesores de seguros, que continúan confiando y prefiriendo nuestros productos y servicios, a nuestros reaseguradores por su respaldo, a los miembros de la Junta Directiva y a nuestros asegurados por su continua lealtad y confianza. Estamos comprometidos con nuestra promesa de servicio, manteniendo en alto nuestra visión: “ASSA para toda la Vida”.

Cordialmente,

**RICARDO COHEN**  
Presidente

## MEMORIA DE LABORES DE JUNTA DIRECTIVA

### EJERCICIO ECONÓMICO 2023

Estimados Accionistas:

El equipo de ASSA Compañía de Seguros, S.A., reconocía que el 2023 sería un año difícil para lograr los resultados proyectados, por diversas razones; no obstante, cerramos el año con una producción de primas suscritas de US\$51.9M, un incremento del 18% en relación al cierre de 2022 y US\$2.9M de utilidades antes de impuesto.

<b>Comparativo ASSA COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>	<b>%</b>
Primas suscritas	US\$ 51.9M	US\$ 43.9M	18%
Margen de contribución	US\$ 6.5M	US\$ 5.9M	10%
Utilidad antes de impuesto	US\$ 2.9M	US\$ 3.1M	-8%

Tabla: Indicadores de gestión solamente de ASSA El Salvador

## **RECLAMOS**

### **Ramos Generales:**

En el ramo de incendio se cerró el 2023 con reclamos por \$480 mil vs \$284 mil del 2022, lo que es un incremento importante del 69.2%.

### **Reclamos Autos:**

En autos cerramos el 2023 con \$5.1 millones vs \$4.4 millones del 2022, que representa un incremento de 15.75%.

## **ASSA CUIDA DE LOS SUYOS**

En ASSA, nuestra convicción radica en la fuerza y el valor de nuestro equipo. Creemos firmemente en hacer sentir a nuestros colaboradores como miembros valorados, parte esencial de un equipo ganador, comprometidos con realizar un trabajo significativo en un ambiente de confianza. Esta creencia es el núcleo de nuestra cultura y guía nuestras acciones y decisiones.

Nos dedicamos a incentivar la creación de un entorno donde el empoderamiento, el desarrollo personal y profesional, y la colaboración no son solo ideales, sino realidades vivas que impulsan el crecimiento sostenido de nuestra empresa y enriquecen a cada individuo dentro de ella. En ASSA, no solo construimos una empresa exitosa, forjamos un legado de innovación y excelencia, donde cada colaborador se siente parte integral de nuestro camino hacia la mejora continua.

## ESTRATEGIA DE CERCANÍA

Seguimos reforzando la estrategia de acercamiento con nuestros asesores de seguros y clientes, con eventos presenciales y sesiones virtuales, las cuales nos permiten seguir identificando áreas de oportunidades y crecimiento:

- Celebraciones de cumpleaños con intermediarios de seguros
- Almuerzos con intermediarios ganadores de bonos trimestral o semestral
- Cafecito Azulado
- Sesiones de capacitación presenciales y virtuales

## PILARES COMERCIALES

La estrategia comercial desempeña un papel fundamental en el crecimiento y la posición competitiva de la compañía, y se basa en tres pilares: **reconocimiento, formación y cercanía**. En el 2023 se consolidaron 439 corredores activos, eso representa un incremento del 8.4% respecto al 2022, lo que también repercutió en la producción de \$6.7 millones de prima inicial.

En la encuesta anual de corredores de seguros, identificamos fortalezas y oportunidades de mejora, a las cuales se les definió un plan de acción. Es importante recalcar que obtuvimos un “Net Promoter Score” (NPS) de 71.6% vs 56.60% del 2022. Este valor representa la cifra más alta desde el inicio de las mediciones en 2015.

Queremos expresar nuestro sincero agradecimiento a todos los miembros de nuestro equipo comercial por el esfuerzo desarrollado para lograr este NPS. Igualmente, se continuó robusteciendo los tres pilares comerciales de la estrategia comercial:

- **Reconocimiento**

El “Programa de Incentivos” nos permitió premiar a los intermediarios por alcanzar metas de producción, mensuales, trimestrales, semestrales y anuales. Cada una de las cinco categorías donde se segmentan, tiene su meta específica realizando, a lo largo de todo el año, diversas actividades para motivar la producción y que tengan presente el programa de reconocimiento.

- **Formación**

Realizamos por octavo año consecutivo el “Programa de Acompañamiento Gerencial (PAG)”, brindando herramientas a más de 170 asesores de seguros en los temas técnicos (productos ASSA), comerciales, y habilidades blandas.

- **Cercanía**

Seguimos reforzando la estrategia de acercamiento con nuestros asesores de seguros y clientes, con eventos presenciales y sesiones virtuales, las cuales nos permiten seguir identificando áreas de oportunidades y crecimiento:

- Celebraciones de cumpleaños con intermediarios de seguros
- Almuerzos con intermediarios ganadores de bonos trimestral o semestral
- Cafecito Azulado
- Sesiones de capacitación presenciales y virtuales

## **EXCELENCIA OPERATIVA**

En el 2023, robustecimos la estrategia de optimización de procesos y seguimos desarrollando herramientas tecnológicas que generarán un alto impacto en nuestros asegurados y corredores de seguros. Algunos de los proyectos más significativos fueron:

- **Emisor web auto con firma electrónica.**

- En el 2023, 132 corredores de seguros generaron 1,302 pólizas, vs los 25 corredores que emitieron más de 360 pólizas en el 2022. Tan solo invirtieron 5 minutos por póliza y generaron más de \$657,373.65 en primas.

- **Mejoras en el producto de incendio residencial.**

- **Robustecer el proceso de inspecciones ADR.**

## COMITÉS DE CONTROL

El comité de Auditoría, Comité de Riesgos y Comité de Cumplimiento, reportan directamente a la Junta Directiva para poder apoyar todo el ámbito de un buen gobierno corporativo. Entre los tres comités en el 2023 se desarrollaron 12 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 Y SOSTENIBILIDAD

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 “Stop Cáncer” 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 de forma separada con todos los compañeros de ASSA, con los intermediarios de seguros y con clientes.
- **Campaña de recolección “Es por ellos”**  
Desarrollamos la campaña solidaria “Es por ellos”, donde en la época navideña nos unimos para salvar las vidas de los pacientes de cáncer de mama de Fundación Edificando Vidas y cáncer infantil de Fundación Ayúdame a Vivir.

**Junta Directiva**  
**ASSA Compañía de Seguros, S.A.**

San Salvador, 22 de febrero de 2024.