

MEMORIA
DE LABORES

2019

 **SEGUROS
FEDECREDITO**



**SEGUROS
FEDECREDITO, S. A.**

Contenido

Visión, Misión y Valores	1
Mensaje del Presidente	2
Estructura Organizativa	4
Junta Directiva	5
Equipo Ejecutivo	6
Informe de Gestión	7
A. COMITÉS DE APOYO	7
B. OPERACIONES	8
C. CALIFICACIÓN DE RIESGO	16
D. ESTADOS FINANCIEROS	17

Visión, Misión y Valores

VISIÓN

Ser líder en soluciones integrales de seguros y fianzas.

MISIÓN

Proporcionar tranquilidad a nuestros clientes con soluciones integrales de seguros y fianzas.

VALORES



Mensaje del Presidente

Señores accionistas:



En nombre de nuestra Junta Directiva me complace presentarles la Memoria de Labores de SEGUROS FEDECREDITO, S.A. correspondiente al ejercicio económico comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019.

Resultado de la ejecución del Plan Estratégico y Operativo y un esfuerzo importante de todo el personal de la Compañía enfocado en mejorar el servicio para lograr una mejor experiencia de nuestros clientes, durante el año 2019 las primas netas de devoluciones y cancelaciones alcanzaron un monto de US \$3,945.5 miles, 49.4 % más que las primas alcanzadas el año anterior, mientras que el sector asegurador mostró un crecimiento de 6.8 %.

Uno de los principales pilares de nuestras operaciones durante el año 2019 fue el respaldo de reaseguro, otorgado por reaseguradores con calificación internacional “A” y registrados en la Superintendencia del Sistema Financiero, que junto a la capacidad financiera de la Compañía nos permitió garantizar en todo momento la atención adecuada y oportuna de siniestros.

Durante el año se atendieron siniestros por US \$1,138.6 miles, los cuales disminuyeron respecto al año anterior en un 40.3 % en número y en un 2.4 % en la cantidad indemnizada, además constituimos las reservas requeridas por las normas de la Superintendencia del Sistema Financiero; que al cierre del ejercicio ascendieron a US \$1,634.6 miles, de las cuales corresponden a siniestros US\$ 250.5 miles y reservas técnicas y de previsión US \$ 1,384.1 miles; asimismo, mantuvimos niveles de inversiones que superaron los requerimientos legales establecidos.

A nivel de tecnología fortalecimos nuestro sistema informático completando la versión web que facilitará la comunicación y disponibilidad de servicios en línea a nuestros asegurados e incrementamos nuestra infraestructura de hardware en un 36.0 % con relación al año anterior, además incorporamos a nuestras operaciones un sistema para la gestión de emisiones y movimientos de pólizas, un sistema para la atención de gestiones de clientes y un servicio de colecturía de pagos web.

Con la finalidad de fortalecer la capacidad operativa de la Aseguradora enfocada en la atención a nuestros clientes, se inició el proceso de optimización y automatización de procesos y digitalización de documentos, se revisó y reforzó la estructura organizativa y se desarrolló el programa de formación del personal que incluyó capacitación y adiestramiento especializado a nivel técnico y gerencial.

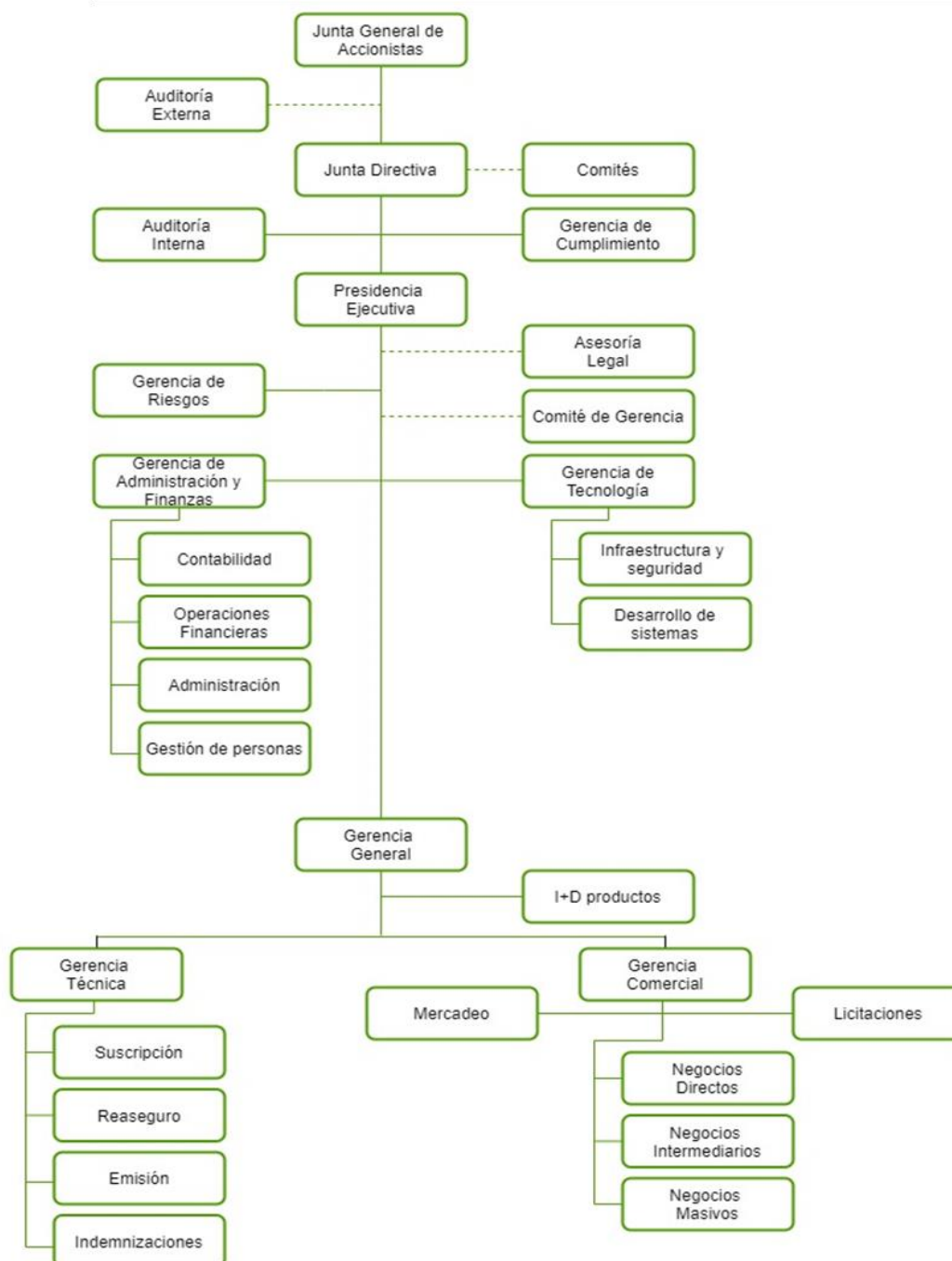
En el área de infraestructura física continuamos las acciones para la construcción del edificio de la Aseguradora e incrementamos la capacidad para completar las instalaciones de la Compañía con la adquisición de un nuevo inmueble que formará parte del complejo de oficinas.

Una eficiente administración de los negocios con una adecuada gestión de nuestro portafolio de inversiones y de los gastos, así como un manejo prudente de los riesgos asociados, permitió alcanzar una utilidad después de reserva legal y de impuesto sobre la renta de US \$221.2 miles, cifra que superó los resultados del año anterior en un 51 %.

Quiero agradecer la confianza de los accionistas, la preferencia de nuestros clientes, el empeño y aporte de nuestros directores, así como el esfuerzo, dedicación y desempeño de nuestro equipo ejecutivo y personal operativo, que permitieron obtener los resultados que logramos durante el año 2019.

Mario Andrés López Amaya
Presidente

Estructura Organizativa



Junta Directiva



Mario Andrés López
Amaya
Presidente



Alex Edilberto Mónico
Rodríguez
Secretario



Isaí Arnoldo Romero
Gutiérrez
Director Propietario



Luis Armando
Montenegro Monterrosa
Presidente Suplente



Juan José Molina
Hernández
Secretario Suplente



Francisco Javier
Alvarenga Melgar
Director Suplente

Equipo Ejecutivo



Mario Andrés López
Amaya
Presidente



Mario Ernesto
Ramírez Alvarado
Gerente General



Diana Cecilia Rosales
Portillo
Gerente de Admón. y
Finanzas



Douglas Mauricio
Rosales Magaña
Gerente Comercial



David Omar Flores
Salinas
Gerente Técnico



Daniel Antonio Hidalgo
Ramírez
Gerente de
Tecnología



Isabel Alberto Iraheta
Serrano
Gerente de Riesgos



Javier Fuentes
Auditor Interno



Ada Raquel Vigil
Hernández
Gerente de
cumplimiento

Informe de Gestión

A. COMITÉS DE APOYO

1. Comité de Gerencia

El Comité de Gerencia analizó y evaluó proyectos de mejora en las áreas de procesos, tecnología, comercial, financiera, administrativa y estratégica. Asimismo, analizó y validó previamente los puntos sometidos a consideración de la Junta Directiva.

2. Comité de Suscripción

El Comité de Suscripción atendió oportunamente y resolvió casos especiales sobre solicitudes de seguros, relacionados a propuestas de negocios de montos y riesgos mayores a los de aceptación estándar. También, analizó la factibilidad técnica - financiera de participar en programas de seguros y licitaciones, recomendando términos para ofertar.

3. Comité de Inversiones

La normativa y requerimientos para operar con solvencia exigen un adecuado control de las inversiones, para ello el Comité de Inversiones durante el año 2019, monitoreó la gestión del área financiera de la Aseguradora, considerando los límites de inversión requeridos legalmente y los criterios establecidos en la política de inversiones de la compañía, así como, los mecanismos e instrumentos financieros disponibles en el mercado.

4. Comité de Indemnizaciones

El Comité de Indemnizaciones con base en los contratos de seguro y buenas prácticas de mercado, analizó y resolvió la cobertura de siniestros, cuyas características y condiciones requerían un análisis especial. También, analizó y evaluó el comportamiento de la siniestralidad, determinando medidas y acciones que permitieron mitigar su impacto.

5. Comité de Riesgos

El Comité de Riesgos analizó y evaluó: El cumplimiento de la normativa en el área de riesgos, el Informe Anual de Riesgo Operacional, el Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos, el Informe de Riesgo de Crédito y de Contraparte, informes para controlar, prevenir o mitigar riesgos, informe del monitoreo de la matriz de riesgos y los informes de cumplimiento de los acuerdos de Junta Directiva.

6. Comité de Seguridad de la Información

El Comité de Seguridad de la Información de la Aseguradora analizó y validó los controles para la continuidad de los procesos críticos, los Informes relacionados con la disponibilidad de los servicios de información, que incluyen sistemas, equipos informáticos, mecanismos de protección ante ataques y mitigación de vulnerabilidades; y políticas de seguridad en el uso de la información.

7. Comité de Prevención de Lavado de Dinero y de Activos

Durante el ejercicio 2019, el Comité analizó y validó los informes relacionados con el monitoreo para la prevención de lavado de dinero y de activos, la actualización de la Política Conozca a su Cliente y la Política Conozca a su Empleado; así como, los informes relativos a las alertas informáticas para el monitoreo y la detección de operaciones inusuales.

8. Comité de Reaseguro

El Comité de Reaseguro evaluó los esquemas de aplicación de los contratos suscritos, para determinar la mejor distribución de riesgos, convenientes términos y condiciones de los contratos de reaseguro, evaluó diferentes escenarios y analizó las condiciones disponibles en el mercado de reaseguro, con el objetivo de obtener mejores coberturas y costos para el programa de Reaseguro 2020; garantizando un adecuado respaldo de las operaciones para lograr el mejor resultado técnico posible; también, analizó y validó la propuesta de Política para la Distribución de Riesgos para consideración y aprobación de la Junta Directiva.

9. Comité de Auditoría

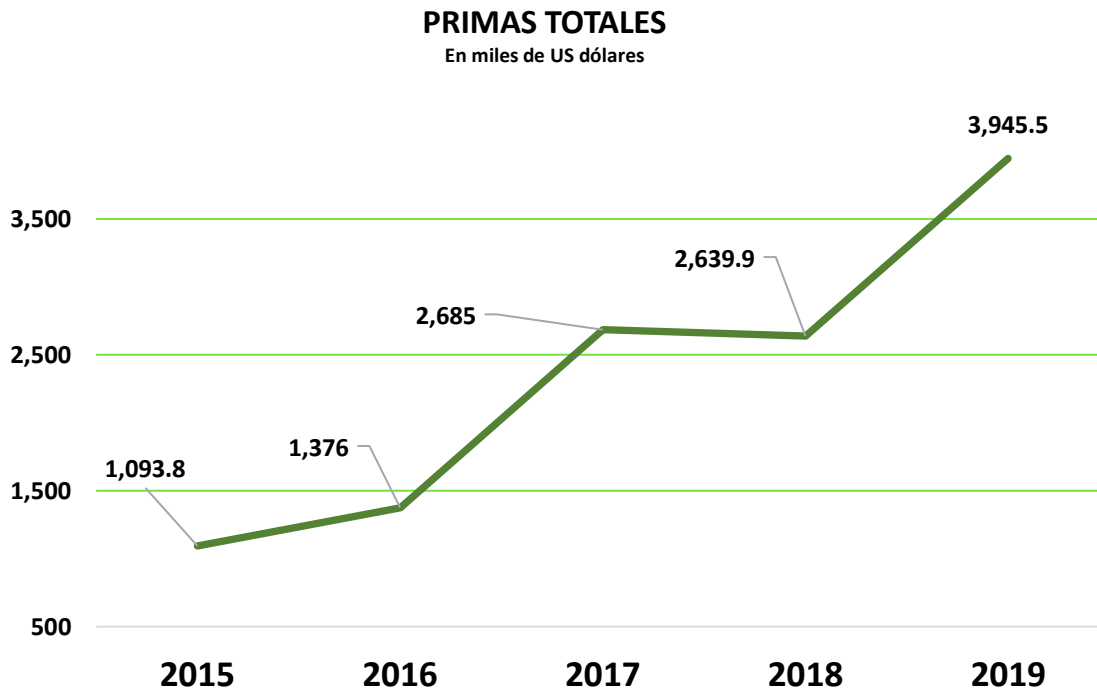
El Comité de Auditoría a través de los informes de auditoría interna, dio seguimiento a las obligaciones legales que el Pacto Social señala a los Directores respecto a los estados financieros, control interno y cumplimiento de las recomendaciones de los entes supervisores, así como de los acuerdos de la Junta General de Accionistas y de la Junta Directiva. Dentro de este marco analizó y validó el Plan de Trabajo Anual de Auditoría Interna para el ejercicio 2020, la selección propuesta de Auditor Externo y Auditor Fiscal para el ejercicio 2019, informes trimestrales de avance del plan de trabajo de Auditoría Interna 2019, y los informes de seguimiento a la superación de observaciones realizadas por Auditoría Interna, Auditoría Externa y Superintendencia del Sistema Financiero.

B. OPERACIONES

1. Área Comercial

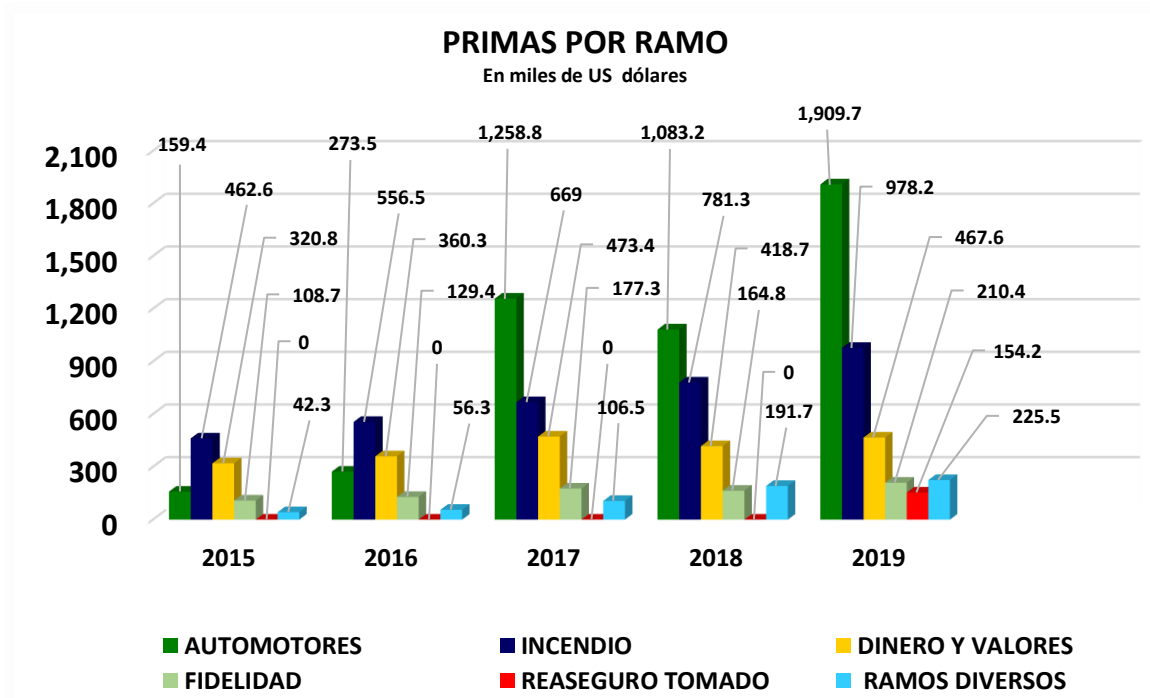
Con el objetivo de impulsar el crecimiento de la Aseguradora, se continuó fortaleciendo la estructura comercial con la incorporación de personal para para la atención de intermediarios; además, se fortaleció la relación con los socios de negocios mediante eventos especiales y revisión de los esquemas de remuneración.

Como resultado de la gestión comercial realizada durante el año, la Aseguradora cerró el ejercicio 2019 con 2,533 pólizas y primas netas de devoluciones y cancelaciones, por US\$3,945.5 miles, mostrando un crecimiento del 49.4 % respecto a las primas por US\$2,639.9 miles, del año 2018.

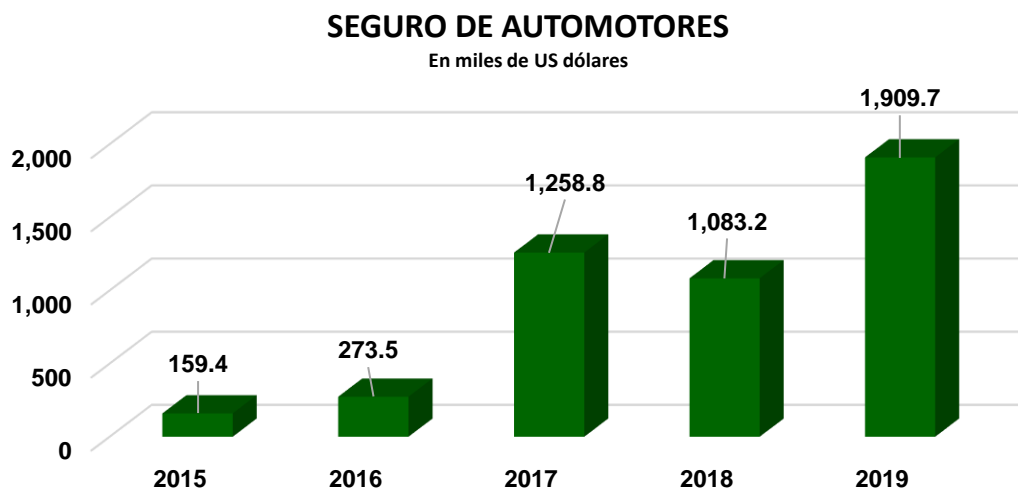


La participación en las primas netas totales, de los negocios provenientes del SISTEMA FEDECREDITO ascendió a 42.0 %.

Durante el año 2019, se realizaron operaciones en 11 ramos de seguros generales y fianzas, los más importantes con base al ingreso en primas son: Seguro de Automotores, Seguro de Incendio y Seguro de Dinero y Valores que en conjunto representan el 89 % de las primas totales de la Aseguradora.



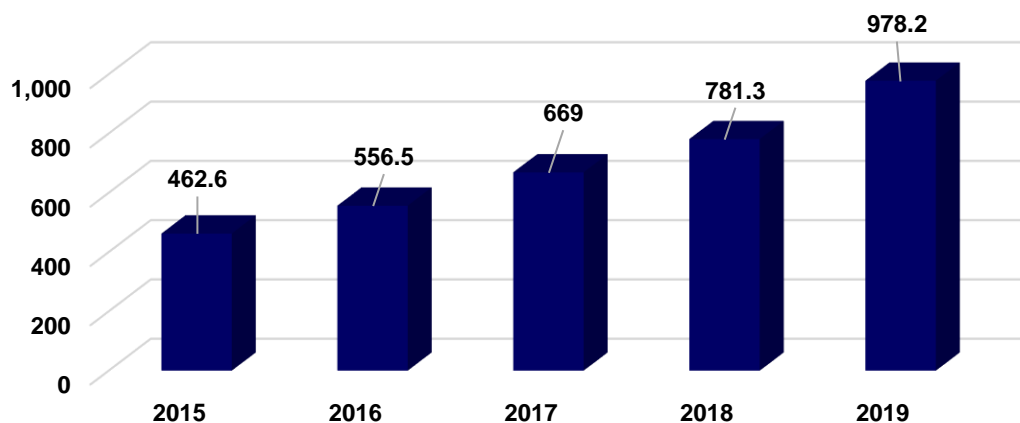
Detalle de primas por ramo:



Detalle de primas por ramo:

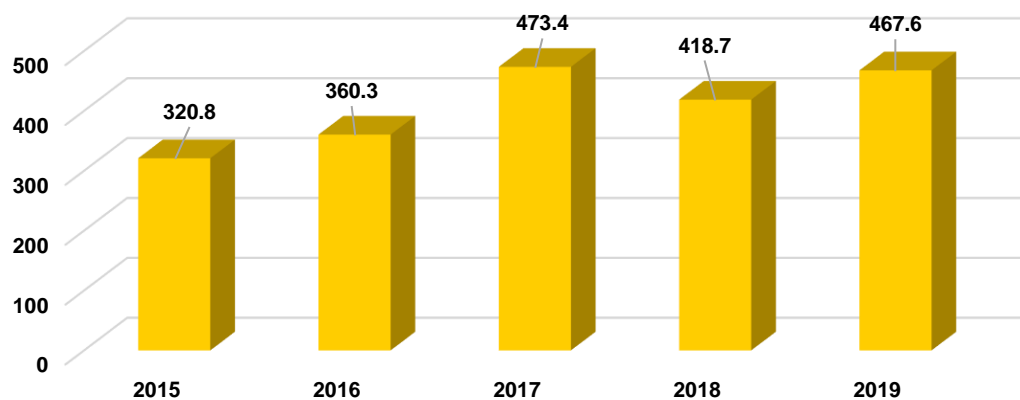
SEGURO DE INCENDIO

En miles de US dólares



SEGURO DE DINERO Y VALORES

En miles de US dólares








2. Área Técnica

En el área técnica se incorporó personal con experiencia para fortalecer la capacidad instalada de la Aseguradora, a fin de mejorar la experiencia de servicio de nuestros asegurados, intermediarios y proveedores. Se aumentó el portafolio de productos, incorporando el producto tradicional: Seguro MiPyme y dos productos masivos: Robo o Hurto de Remesa Familiar y Robo de Remesa Familiar.

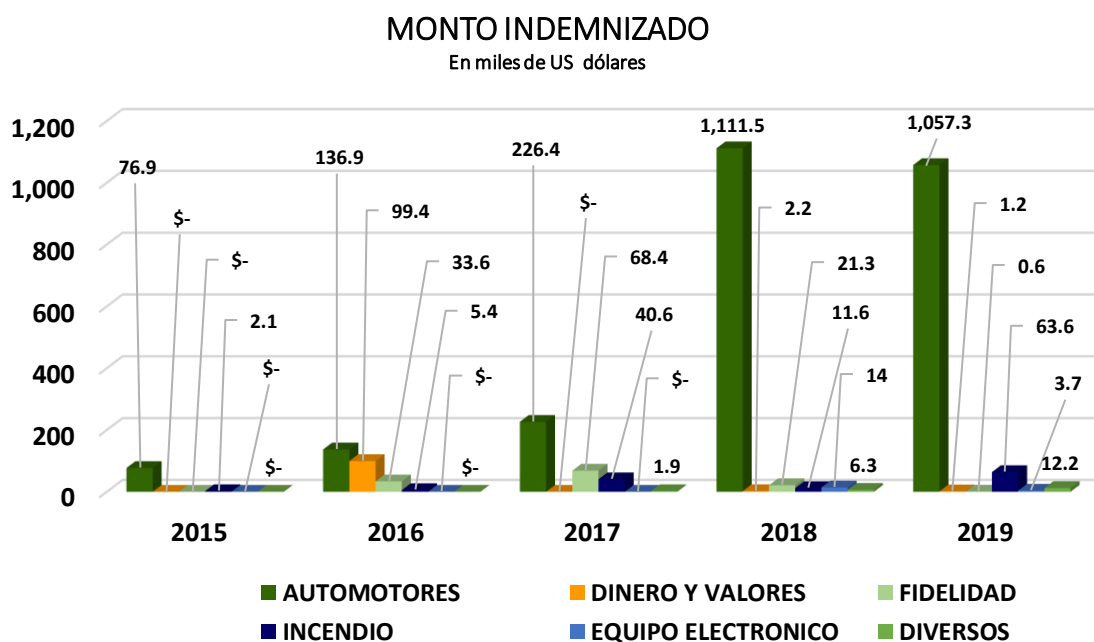
2.1 Reaseguro

Para una adecuada gestión de riesgos, la Aseguradora adoptó una política de distribución que permitió respaldar en forma efectiva las operaciones. El respaldo de reaseguro durante el 2019 fue proporcionado por reaseguradores con calificación internacional A y debidamente registrados en la Superintendencia del Sistema Financiero:

	IRB Brasil Resseguros, S.A.
	Liberty Mutual Reinsurance OBO Lloyd's.
	Navigators Insurance Company.
	QBE Europe.
	Reaseguradora Patria, S.A.

2.2 Indemnizaciones

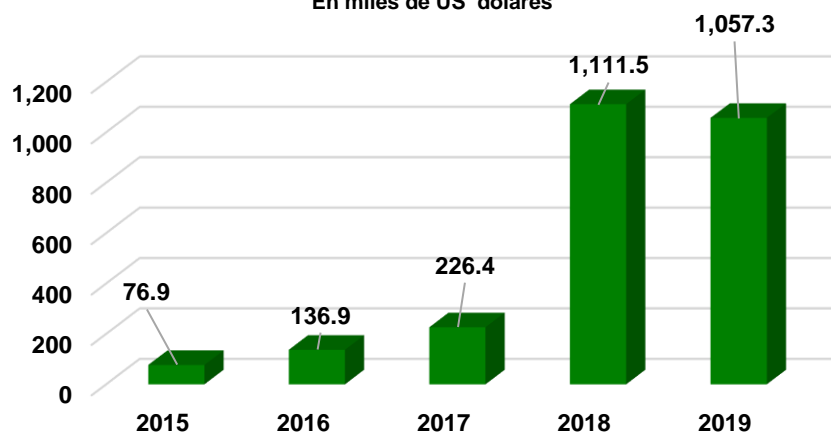
Durante el año 2019 se atendieron 1,009 siniestros equivalentes a US\$ 1,138.6 miles, que comparado con el año anterior disminuyeron en 682 equivalente a un 40.3 % en cantidad de siniestros indemnizados y en US \$28.3 miles que equivale a un 2.4 % en monto indemnizado.



Montos indemnizados por ramo:

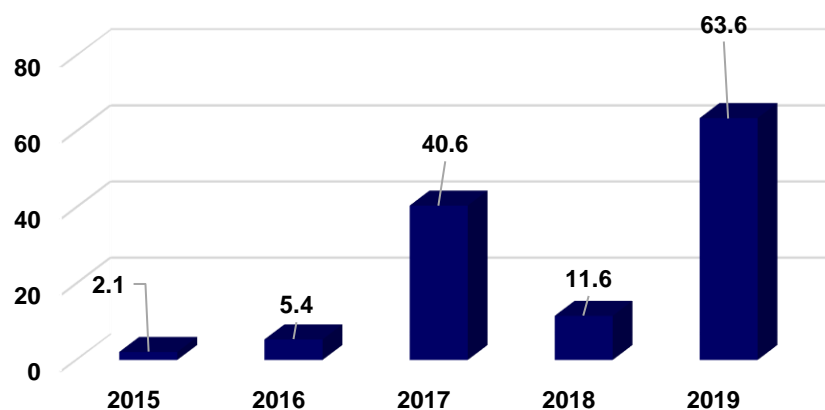
SEGURO DE AUTOMOTORES

En miles de US dólares



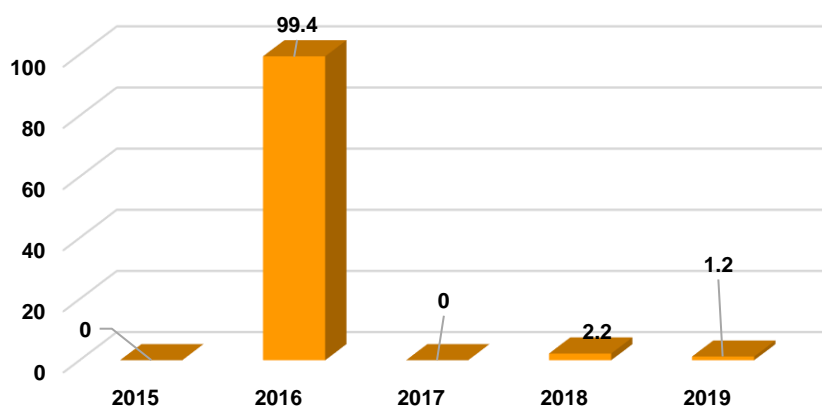
SEGURO DE INCENDIO

En miles de US dólares



SEGURO DE DINERO Y VALORES

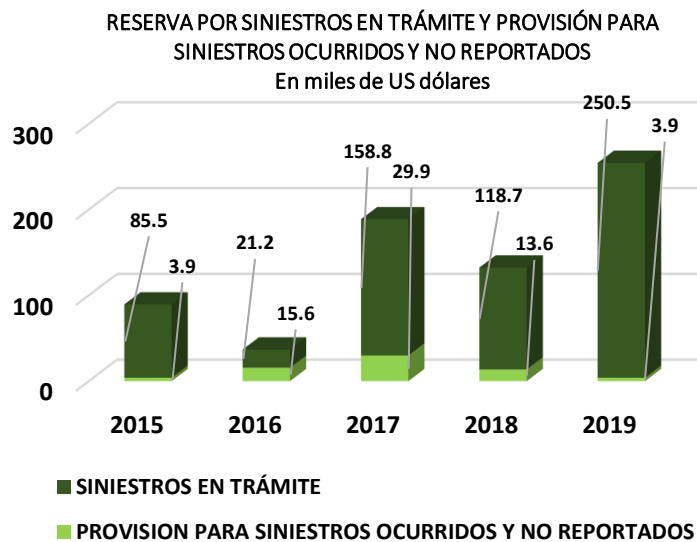
En miles de US dólares



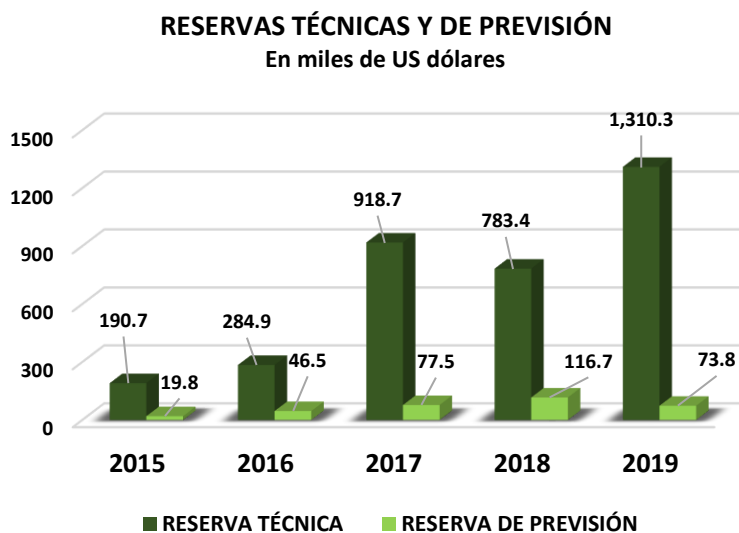
2.3 Reserva por siniestros

Las reservas por siniestros en trámite cerraron el año 2019 con US\$250.5 miles, US \$131.8 miles más que la reserva registrada al cierre del año anterior.

La provisión para siniestros ocurridos y no reportados ascendió a US\$3.9, US\$ 9.7 miles menos que la provisión registrada al año anterior.



2.4 Reservas técnicas y de previsión



A diciembre 2019 las reservas técnicas ascendieron a US \$ \$1,384.1 miles, mostrando mayor fortaleza en la capacidad de la Aseguradora para atender los compromisos asumidos con los asegurados.

3 Área Financiera

Para soportar el crecimiento de la Aseguradora en el año 2019 se incrementó el capital social de US \$2,581.1 miles a US \$3,581.1 miles.

Mediante un eficiente uso de los recursos y una adecuada gestión de los negocios, se logró mantener una tendencia positiva y creciente de las utilidades netas después de impuestos y reserva legal, las cuales alcanzaron US \$221.2 miles, que representa un incremento del 51 % comparado con el año 2018.

La diversificación del portafolio de inversiones cumplió con los límites establecidos en el artículo 34 de la Ley de Sociedades de Seguros, y su monto superó en US \$1,032.1 miles la base de inversión requerida.

La rentabilidad sobre el patrimonio promedio de la Aseguradora fue del 6.2 %, mientras la rentabilidad sobre los activos fue del 3.1 %, mostrando una mejora respecto a los resultados alcanzados en el año anterior.

4 Área de Administración

Con la finalidad de soportar el crecimiento y mejorar el servicio de la Aseguradora, se inició el programa para la optimización de procesos, se reforzó la estructura organizativa y se inició el proyecto de digitalización de documentos; además, se desarrolló el programa de formación de personal que incluyó capacitación técnica, habilidades gerenciales y adiestramiento técnico.

Durante el año, se continuó la inversión en infraestructura física, desarrollando los procesos previos a la construcción del edificio de la Aseguradora, además, se adquirió otro inmueble en la Urbanización Maquilishuat para complementar el complejo de oficinas.

5 Área de Informática

Durante el año 2019 se completó la implementación del sistema informático web de la Compañía, se fortaleció la plataforma tecnológica en estaciones de trabajo y sistemas de impresión, que incrementaron en un 36 % con relación al año anterior, además, se implementó: Un sistema de gestión de emisiones y movimientos de pólizas, un sistema para el registro de atención de gestiones de clientes, la automatización en la gestión de indemnizaciones, y el servicio de colecturía vía web.

6 Área de Riesgos

Durante el año 2019 el Área de Riesgos continuó con el proceso de implementación de un sistema integral de riesgos, desarrolló el Manual para la Gestión del Riesgo Reputacional, actualizó el Manual de Riesgo Operativo y Manual de Gestión Integral de Riesgos. Adicionalmente, monitoreó eventos relacionados con la matriz de riesgo operacional, evaluó la gestión del riesgo crediticio y de contraparte y dio seguimiento a la matriz de cumplimiento normativo.

C. CALIFICACIÓN DE RIESGO.

En el año 2019 la Aseguradora mantuvo su calificación de riesgo E A- con perspectiva estable, otorgada por la calificadora Global Venture, S.A. de C.V., la cual refleja la buena capacidad de pago de las obligaciones de la Compañía en los términos y plazos pactados.

D. ESTADOS FINANCIEROS.

