



MEMORIA
DE LABORES

2019



**FEDECREDITO
VIDA, S. A.**
SEGUROS DE PERSONAS

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	9
C. CALIFICACIÓN DE RIESGO	15
D. ESTADOS FINANCIEROS	16

Visión, Misión y Valores

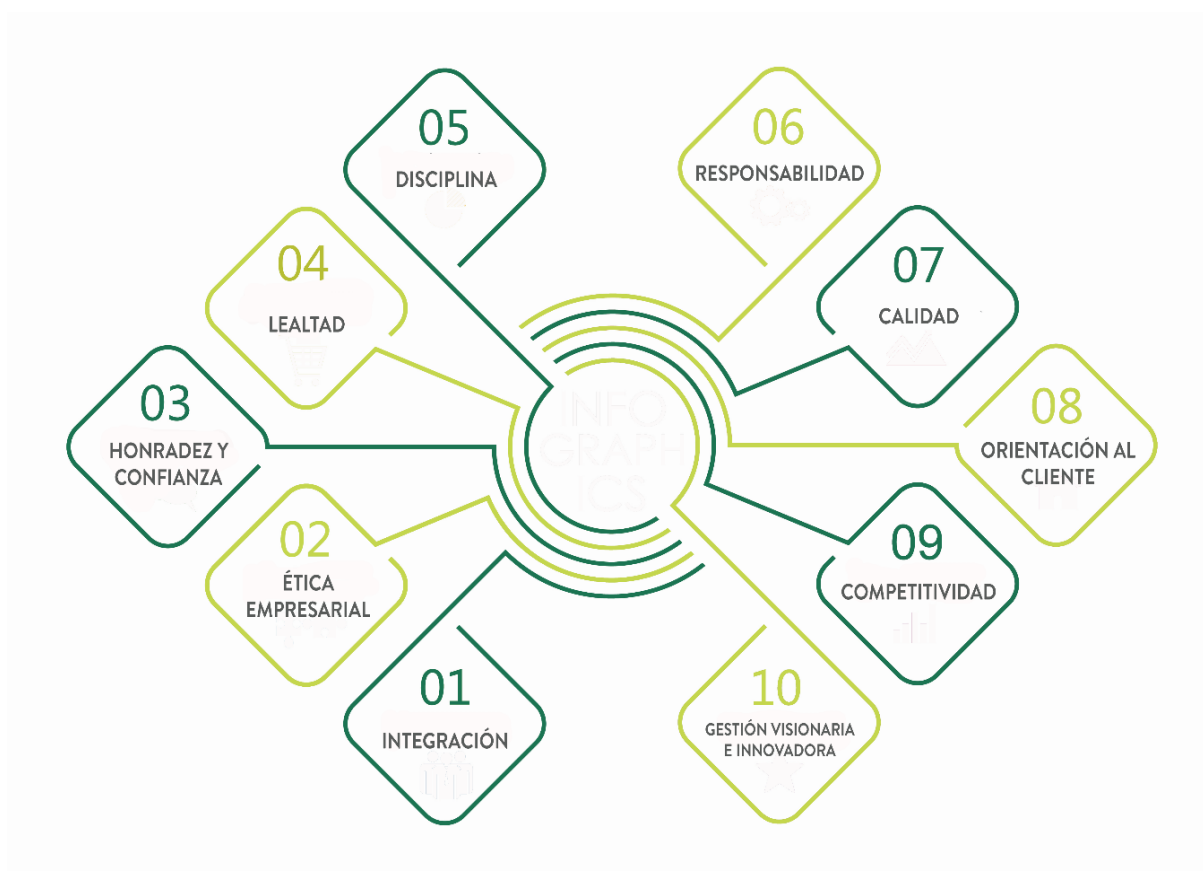
VISIÓN

Ser líder en soluciones de seguros.

MISIÓN

Proporcionar tranquilidad a nuestros clientes con soluciones integrales de seguros.

VALORES



Mensaje del Presidente

Señores accionistas:



En nombre de nuestra Junta Directiva me complace presentarles la Memoria de Labores de FEDECREDITO VIDA, S.A., SEGUROS DE PERSONAS 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 \$10,764.5 miles, mostrando un aumento de US \$1,040.5 miles, equivalente a un 10.7 %, respecto al año anterior, superior al 6.8 % de incremento mostrado por el sector asegurador.

Uno de los principales pilares de nuestras operaciones durante el año 2019, fue el respaldo de reaseguro de Hannover Re, con calificación “A” y registrado 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 \$5,687.1 miles, los cuales disminuyeron respecto al año anterior en un 2.9 % en número y en un 0.8 % en la cantidad indemnizada, además constituimos las reservas requeridas por las normas de la Superintendencia del Sistema Financiero para siniestros por US\$ 814.7 miles, así como las reservas técnicas y de previsión que totalizaron US \$ 512.6 miles; manteniendo 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 % 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.

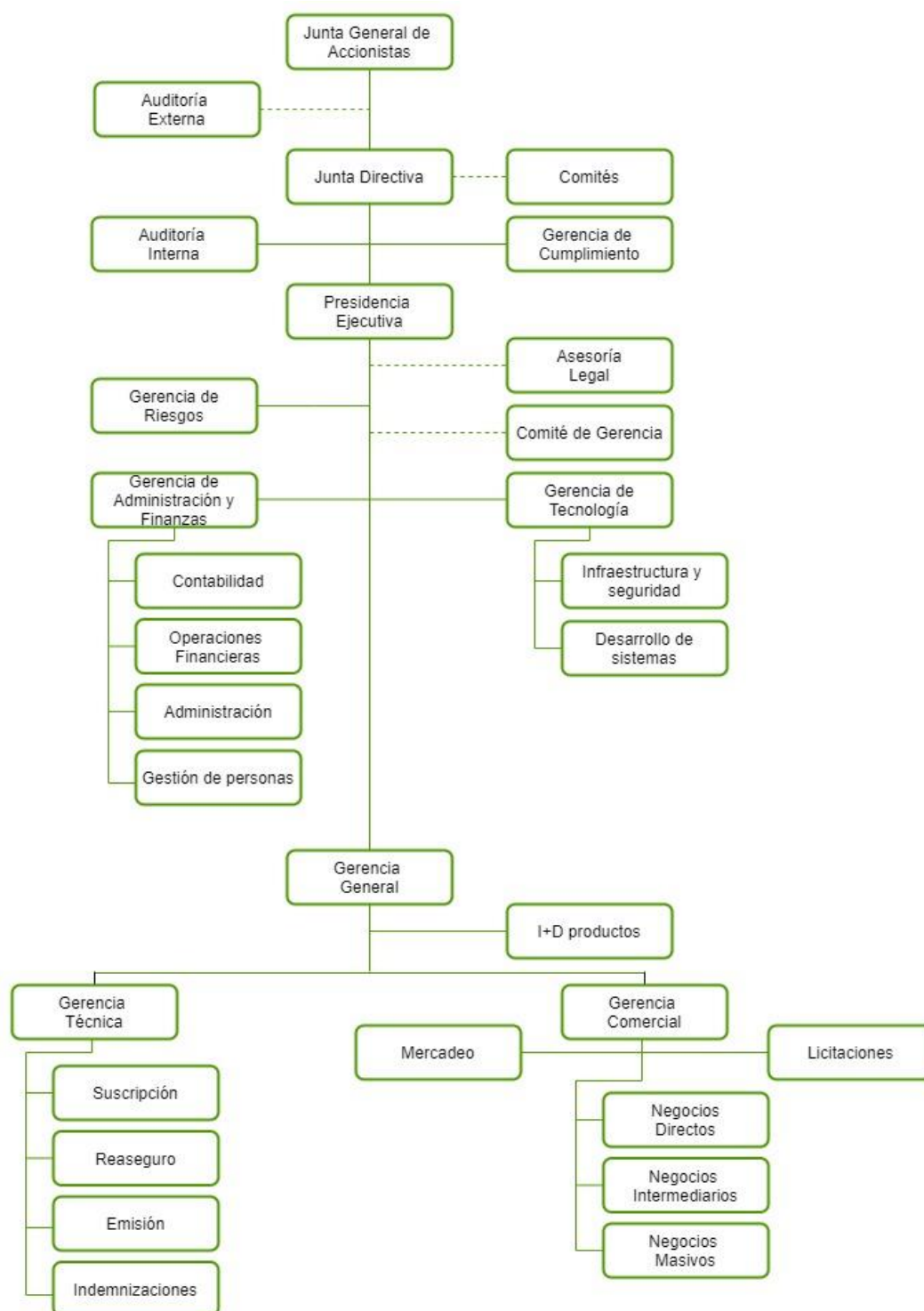
En el área de infraestructura física continuamos las acciones para la construcción del edificio de la Aseguradora e incrementamos la capacidad para completar las instalaciones de la Compañía con la adquisición de un nuevo inmueble que formará parte del complejo de oficinas.

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 \$231.2 miles, cifra que superó los resultados del año anterior en un 88.6 %.

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



Beatriz Concepción
Martínez
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 Seguridad y Salud Ocupacional

Con la finalidad de promover, sostener y velar por la seguridad y salud de los empleados, reforzó la señalización de rutas de salidas de emergencias en las instalaciones de la Aseguradora, revisó las medidas de seguridad en gradas y pasillos de circulación, realizó inspecciones periódicas en las áreas de trabajo con el objeto de detectar las condiciones físicas inseguras y recomendó medidas para mejorar la seguridad y ocupacional del personal.

8. 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.

9. 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.

10. 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

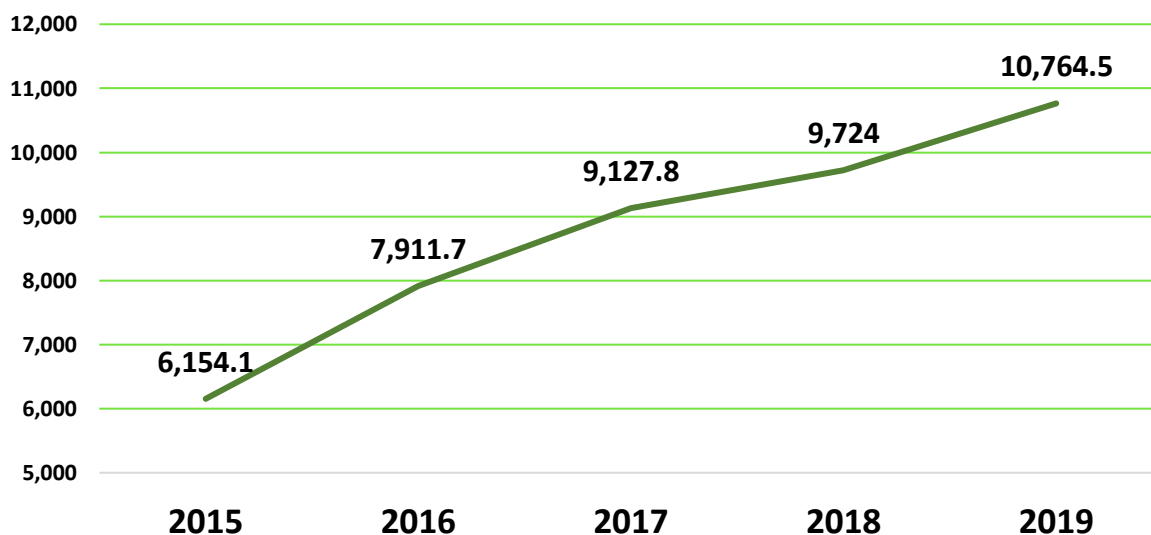
1. Área Comercial

Con el objetivo de impulsar el crecimiento de la Aseguradora, se continuó fortaleciendo la estructura comercial con la incorporación de personal para el Departamento de Seguros Masivos y 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 204 pólizas y primas netas de devoluciones y cancelaciones, por US\$10,764.5 miles, mostrando un crecimiento del 10.7 % respecto a las primas por US\$9,724 miles del año 2018.

PRIMAS TOTALES

En miles de US dólares

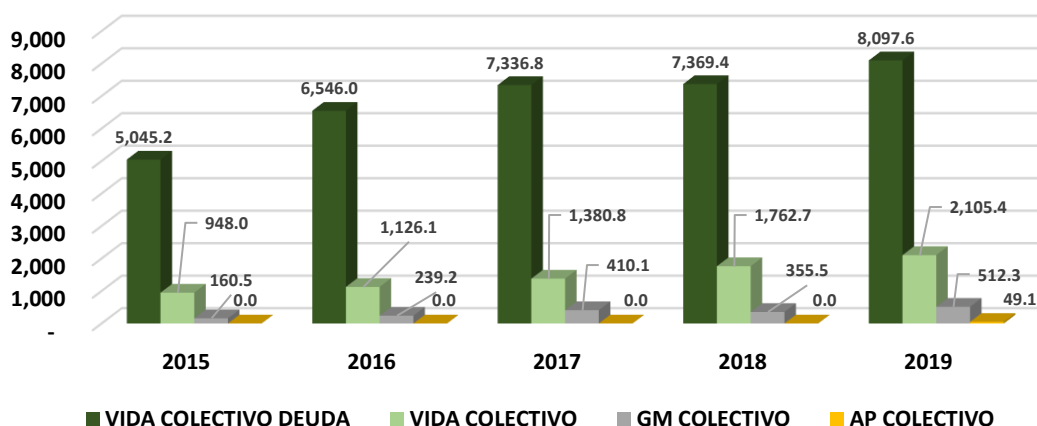


La participación en las primas netas totales, de los negocios provenientes del SISTEMA FEDECREDITO ascendió al 92 %.

Durante el año 2019, se realizaron operaciones en 5 ramos de seguros tradicionales y uno de seguros masivos, los más importantes con base en las primas son: Seguro de Vida Colectivo de Deuda y Seguro Colectivo de Vida, que en conjunto representan el 93.1 % de las primas totales de la Aseguradora.

PRIMAS POR RAMO

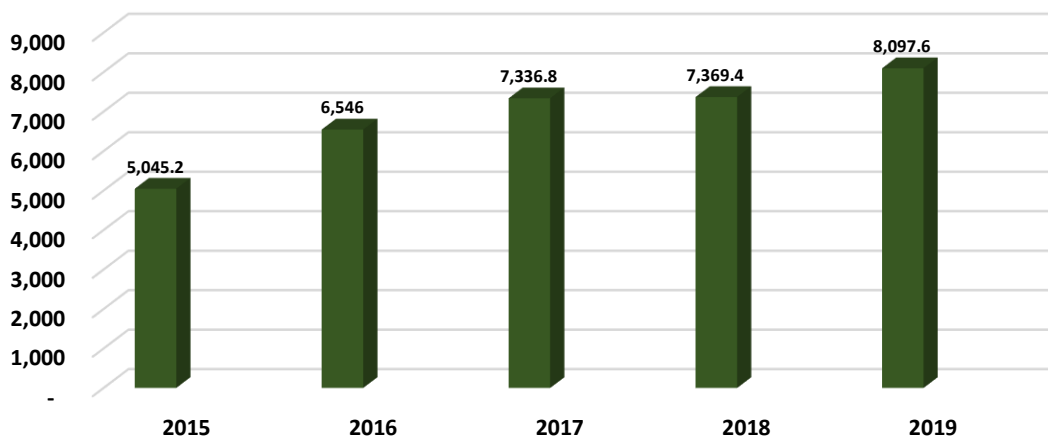
En miles de US dólares



Detalle de primas por ramo

VIDA COLECTIVO DEUDA

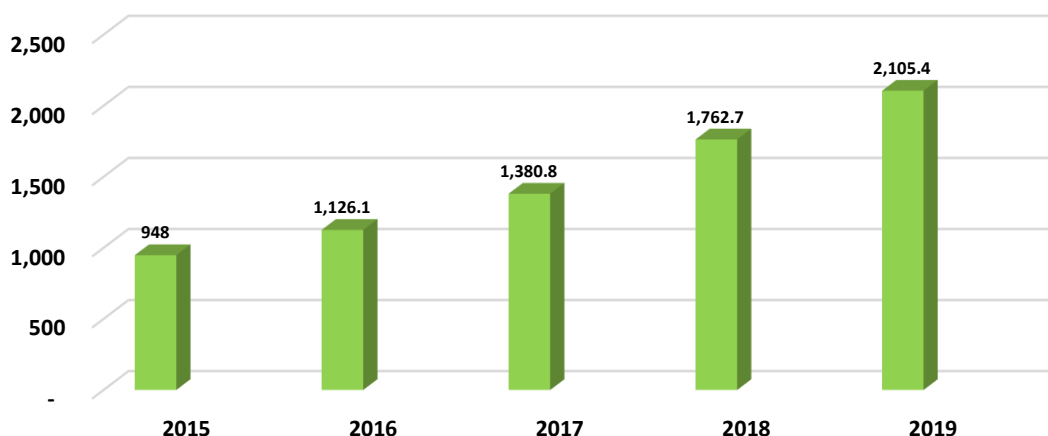
En miles US dólares



Detalle de primas por ramo

VIDA COLECTIVO

En miles de 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.

2.1 Reaseguro

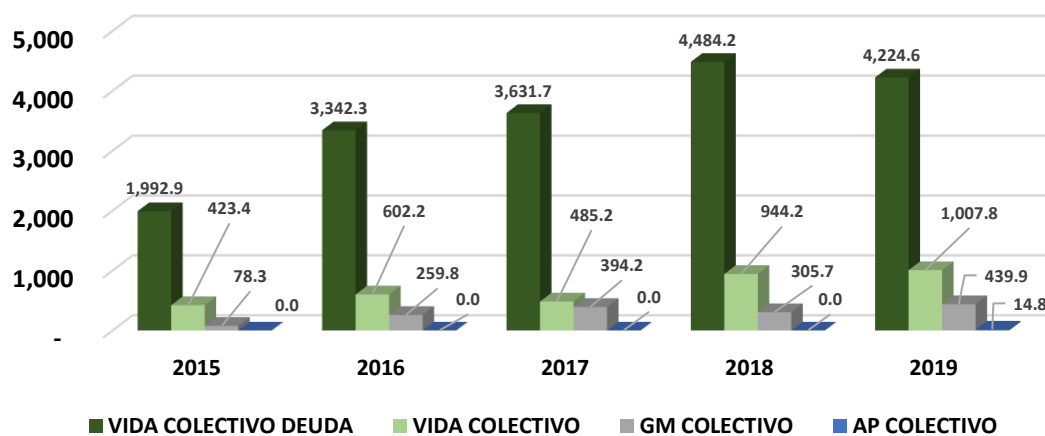
Para una adecuada gestión de riesgos, la Aseguradora implementó una política de distribución que permitió respaldar en forma efectiva las operaciones. El respaldo de reaseguro durante el 2019 fue proporcionado por Hannover Re, que ocupa la tercera posición a nivel mundial en captación de primas, con calificación de riesgo internacional AA+ y registrada en la Superintendencia del Sistema Financiero.

2.2 Indemnizaciones

Durante el año 2019 se atendieron 7,427 siniestros equivalentes a US \$5,687.1 miles, que comparado con el año anterior disminuyeron en 223 equivalente a un 2.9% en cantidad de siniestros indemnizados y en US \$47.1 miles que equivale a un 0.8% en monto indemnizado.

MONTO INDEMNIZADO

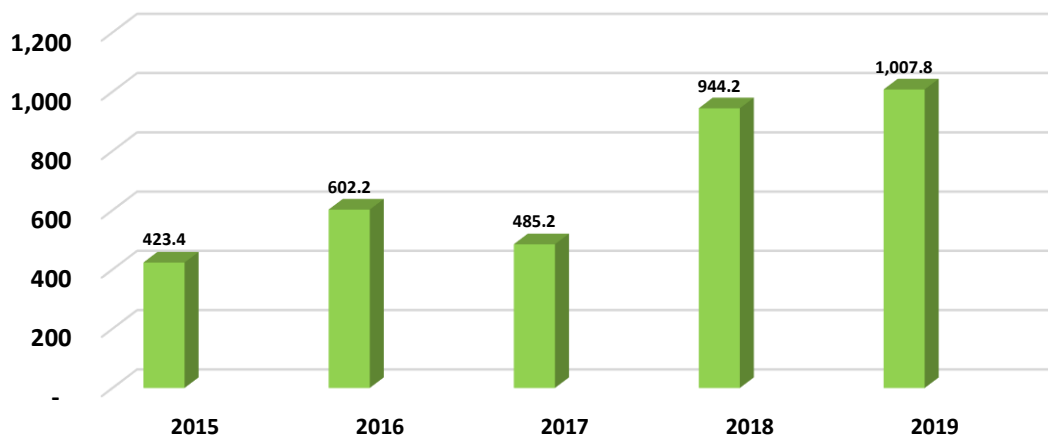
En miles de US dólares



Montos indemnizados por ramo

VIDA COLECTIVO

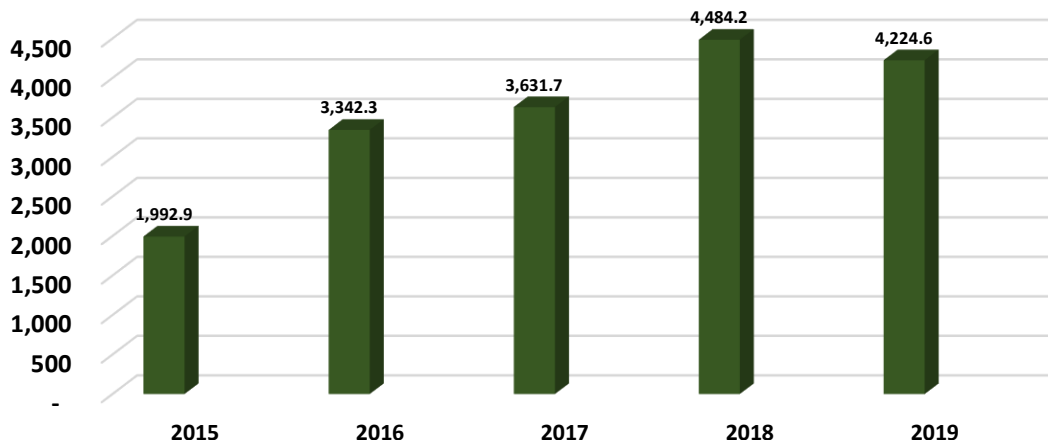
En miles de US dólares



Montos indemnizados por ramo

VIDA COLECTIVO DEUDA

En miles de US dólares



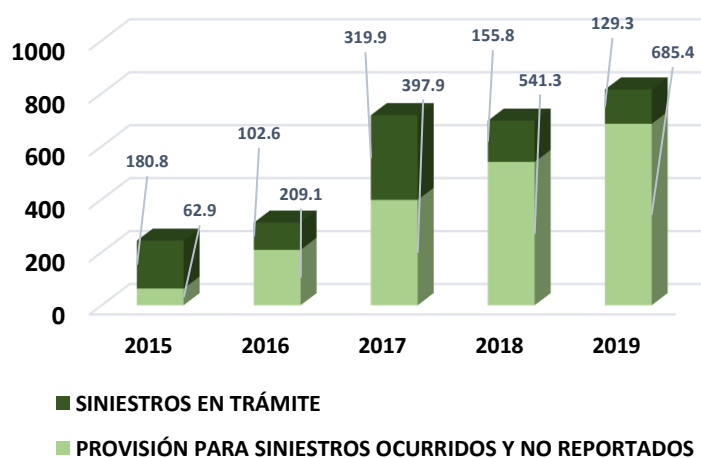
2.3 Reservas por Siniestros

Las reservas por siniestros en trámite cerraron el año 2019 con US\$ 129.3 miles, US \$ 26.5 miles menos que la reserva registrada al cierre del año anterior.

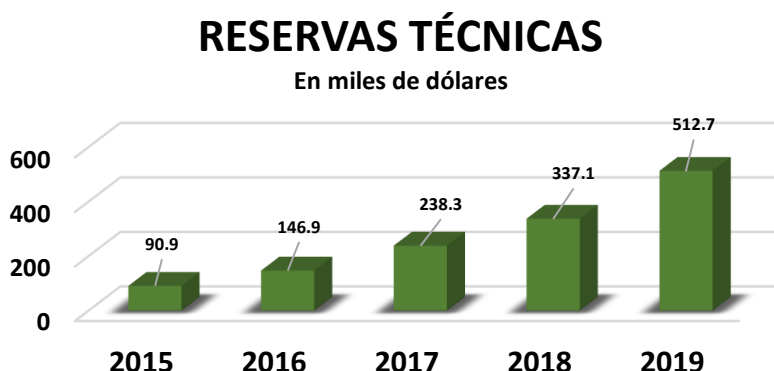
La provisión para siniestros ocurridos y no reportados ascendió a US\$685.4 miles, US\$ 144.1 miles más que la provisión registrada al año anterior.

RESERVA POR SINIESTROS EN TRÁMITE Y PROVISIÓN PARA SINIESTROS OCURRIDOS Y NO REPORTADOS

En miles de dólares



2.4 Reservas Técnicas y Matemáticas



A diciembre 2019 las reservas técnicas ascendieron a US \$ 512.7 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 \$1,919.8 miles a US \$3,419.8 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 \$231.2 miles, que representa un incremento del 88.6% 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 \$646.3 miles la base de inversión requerida.

La rentabilidad sobre el patrimonio promedio de la Aseguradora fue del 7.4%, mientras la rentabilidad sobre los activos fue del 3.3%, 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

