

# MEMORIA DE LABORES 2022



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

# CONTENIDO

<i>MISIÓN Y VISIÓN</i>	1
<i>VALORES</i>	2
<i>MENSAJE DEL PRESIDENTE</i>	3
<i>ESTRUCTURA ORGANIZATIVA</i>	5
<i>JUNTA DIRECTIVA</i>	6
<i>EQUIPO EJECUTIVO</i>	7
<i>INFORME DE GESTIÓN</i>	8
<i>A. COMITÉS DE APOYO</i>	8
<i>B. OPERACIONES</i>	10
<i>C. CALIFICACIÓN DE RIESGO</i>	17
<i>D. ESTADOS FINANCIEROS</i>	18



## MISIÓN

*Proporcionar tranquilidad a nuestros clientes con soluciones integrales de seguros.*



## VISIÓN

*Ser líder en soluciones integrales de seguros.*



## VALORES

- *Integración*
- *Ética empresarial*
- *Honradez y confianza*
- *Lealtad*
- *Disciplina*
- *Responsabilidad*
- *Calidad*
- *Orientación al cliente*
- *Competitividad*
- *Gestión visionaria e innovadora*

## MENSAJE DEL PRESIDENTE



Señores accionistas:

*En nombre de nuestra Junta Directiva me complace presentarles la Memoria de Labores de FEDECRÉDITO VIDA, S.A., SEGUROS DE PERSONAS, correspondiente al ejercicio económico comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022.*

*Un objetivo importante en la gestión de la Compañía durante el año 2022, fue continuar la expansión de nuestras operaciones comerciales en más segmentos de mercado, mejorando nuestras relaciones de negocio, propuesta de valor para los clientes y rentabilidad de operaciones.*

*Las acciones comerciales realizadas en conjunto con acciones de mercadeo, publicidad, apoyo de intermediarios de seguros y una mejora sustancial en la capacidad operativa y de servicio de la Compañía, permitieron que las operaciones con las entidades del SISTEMA FEDECRÉDITO se ubicaran en un 58.6% y con otras entidades, incluyendo del sector financiero, en un 41.4% del total de la cartera.*

*Con la finalidad de acercar los servicios de la Compañía a los clientes, lanzamos nuestra aplicación móvil, en su primera fase, con servicios claves que permiten la consulta y pago de primas de seguros, acceso a servicios y cotizadores de seguros para clientes actuales y potenciales en línea y desde cualquier parte.*

*Al cierre del ejercicio contable las primas netas de devoluciones y cancelaciones ascendieron a US\$21,200.9 miles, US\$ 573.3 miles más que las primas captadas en el año anterior, mientras los siniestros registrados durante el año 2022 ascendieron a US\$ 12,445.2 miles, que fueron menores que los registrados el año anterior en US\$ 291.9 miles, debido principalmente a un menor impacto por COVID-19.*

*Como parte de la gestión integral de los riesgos, constituimos las reservas requeridas de conformidad con las normas correspondientes, reservas para riesgos en curso US\$ 1,713.6 y reservas para siniestros por US\$ 3,874.8 miles, de los cuales corresponden a siniestros en trámite US\$ 1,241.6 miles y reservas para siniestros incurridos y no reportados US\$ 2,633.2 miles*

*La gestión de operaciones, disminución de la siniestralidad, respaldo de reaseguro proporcionado por Hannover Re. y capacidad financiera de la Compañía, permitieron lograr un resultado positivo, para atender adecuada y oportunamente los pagos de indemnizaciones de conformidad con las pólizas contratadas.*

*En el área de tecnología mejoramos nuestra infraestructura, fortaleciendo los sistemas informáticos con el fin de proveer más y mejores servicios a nuestros clientes, en un ambiente más seguro y eficiente, avanzando en uno de los aspectos fundamentales en el proceso de transformación digital que hemos iniciado.*

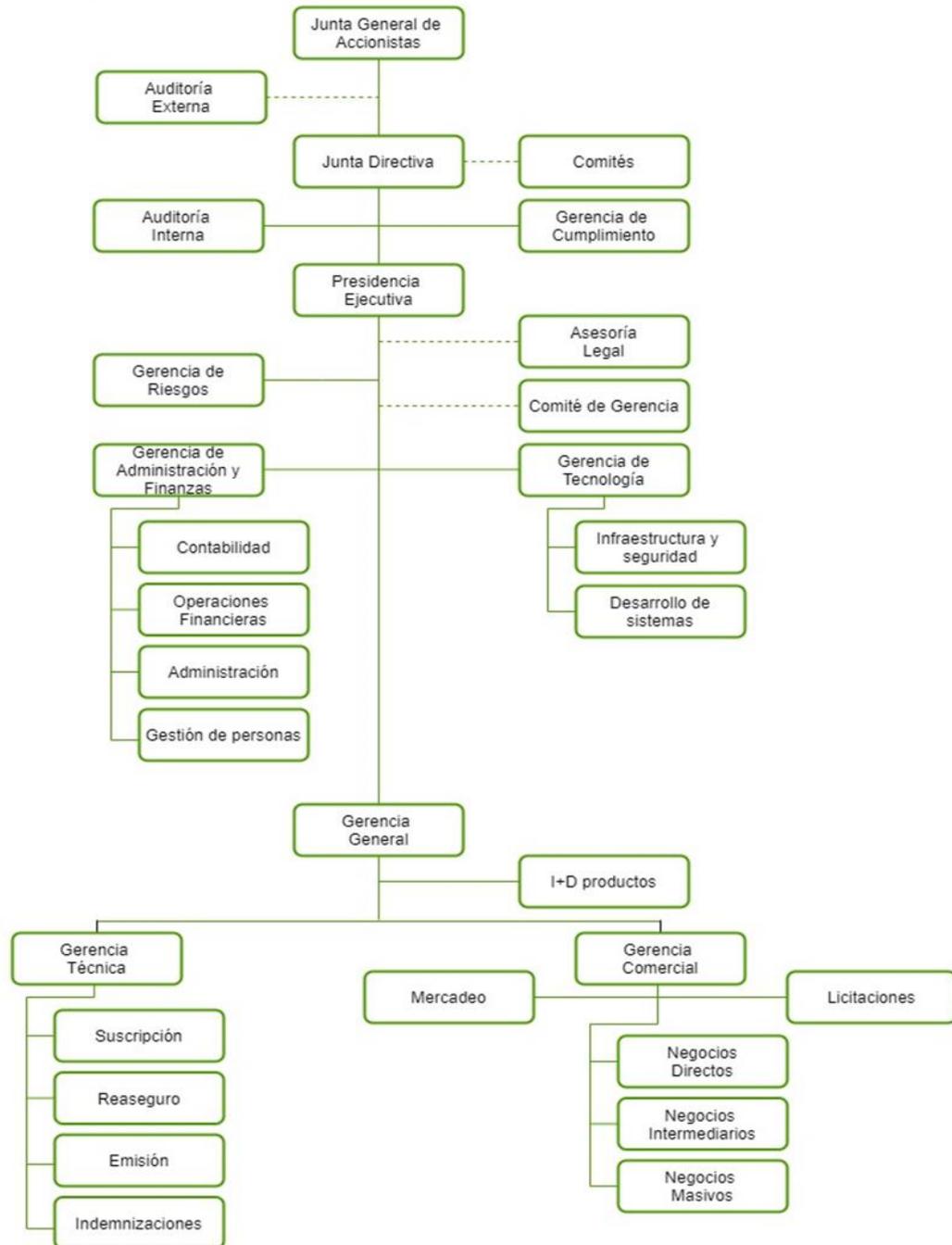
*Además, con la finalidad de mejorar la experiencia de nuestros clientes, revisamos procesos y servicios claves, iniciamos acciones para diseñar una hoja de ruta hacia la digitalización de operaciones, y avanzamos en el proceso de adecuación del complejo de oficinas de la Compañía.*

*Los negocios realizados con una gestión prudente de los riesgos, el posicionamiento de la Compañía y una adecuada gestión de las operaciones y de los gastos, permitieron mantener la calificación de riesgo “A” con perspectiva estable, otorgada por la calificadora de riesgo Zumma Ratings, S.A. de C.V.*

*Los aspectos logrados durante el año 2022 fueron posibles gracias a la confianza y apoyo de nuestros accionistas, socios de negocios y asegurados; así como el importante aporte realizado por los miembros de la Junta Directiva y el desempeño del personal ejecutivo y operativo, a quienes quiero agradecer el esfuerzo realizado.*

*Mario Andrés López Amaya  
Presidente*

## ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



**JUNTA DIRECTIVA**



*Mario Andrés López Amaya*  
**Presidente**



*Isaí Arnoldo Romero Gutiérrez*  
**Director Propietario**



*Francisco Javier Alvarenga Melgar*  
**Secretario**



*Juan Pablo Ernesto Córdova Hinds*  
**Director Suplente**



*Janeth Esther Alegría de Galicia*  
**Presidenta Suplente**



*Elder José Monge Menjívar*  
**Secretario Suplente**

**EQUIPO EJECUTIVO**



*Mario Andrés López Amaya  
Presidente*

*Diana Cecilia Rosales Portillo  
Gerente de Admón. y Finanzas*

*Isabel Alberto Iraheta Serrano  
Gerente de Riesgos*

*Beatriz Concepción Martínez  
Gerente de cumplimiento*

*Javier Fuentes  
Auditor Interno*

*Mario Ernesto Ramírez Alvarado  
Gerente General*

*Douglas Mauricio Rosales Magaña  
Gerente Comercial*

*David Omar Flores Salinas  
Gerente Técnico*

*Daniel Antonio Hidalgo Ramírez  
Gerente de Tecnología*



# INFORME DE GESTIÓN

## A. COMITÉS DE APOYO

### 1. Comité de Gerencia

*Durante el año 2022, el Comité de Gerencia analizó y coordinó aspectos estratégicos y operativos relevantes de la Compañía, tales como la mejora en la experiencia de servicio al cliente, servicios en línea y tecnología, así como el análisis y validación de puntos sometidos a consideración de la Junta Directiva.*

### 2. Comité de Suscripción

*El Comité de Suscripción dentro de su nivel de competencia, analizó el riesgo y viabilidad de los negocios iniciales y renovaciones a suscribir, previamente gestionados y propuestos por el Departamento de Suscripción de la Compañía.*

### 3. Comité de Inversiones

*El Comité de Inversiones analizó los escenarios para operaciones de inversión obligatoria y complementaria de los fondos disponibles, además analizó y validó el sistema de calificación de instrumentos financieros.*

### 4. Comité de Indemnizaciones

*Analizó y validó aspectos especiales del área de indemnizaciones, analizó el impacto del comportamiento de la siniestralidad, validó y recomendó acciones para su mitigación, además resolvió sobre casos especiales que requirieron un análisis colegiado.*

### 5. Comité de Riesgos

*El Comité de Riesgos analizó, validó y recomendó presentar a consideración de la Junta Directiva la propuesta de actualización del Código de Gobierno Corporativo, Código de Ética y Política de Exposición al Riesgo; además analizó y validó las respuestas remitidas a la Superintendencia del Sistema Financiero, sobre observaciones resultantes de visitas de inspección focalizadas; y dio*

*seguimiento al proceso de adaptación a las normas técnicas para la gestión de la seguridad de la información y continuidad del negocio.*

## **6. Comité de Seguridad y Salud Ocupacional**

*El Comité realizó inspecciones periódicas en las áreas de trabajo con el objetivo de detectar las condiciones físicas inseguras y recomendó acciones para mejorar la seguridad y salud ocupacional del personal.*

## **7. Comité de Sistemas de Información**

*El Comité de Sistemas de Información evaluó y validó sistemas e infraestructura para la incorporación de tecnologías, para el soporte de los servicios informáticos. También analizó y validó los controles y políticas para la continuidad de los procesos críticos, los informes relacionados con la disponibilidad de los servicios informáticos, equipos, mecanismos de protección ante ataques, mitigación de vulnerabilidades y políticas de seguridad en el uso de la información.*

## **8. Comité de Prevención de Lavado de Dinero y de Activos**

*Este Comité analizó y validó la gestión de monitoreo en las operaciones de la Compañía, cumplimiento de normativa e informes elaborados por la Oficialía de Cumplimiento, validó la actualización del Manual de Prevención de Lavado de Dinero, el reglamento del comité y el perfil de riesgo de cliente para su vinculación y la actualización de controles de la Matriz de Riesgos de Lavado de Dinero y de Activos.*

## **9. Comité de Reaseguro**

*El Comité de Reaseguro analizó, validó y recomendó someter a consideración de Junta Directiva la Política de Reaseguro; así como los términos y condiciones de la Política de Distribución de Riesgos para el año 2023; también analizó los resultados del seguimiento de los contratos de reaseguro del año 2022, para validar que el respaldo y coberturas de los mismos fueran suficientes.*

## **10. Comité de Auditoría**

*El Comité de Auditoría desarrolló sus funciones de vigilancia y control interno, llevó a cabo las tareas para asegurar el debido cumplimiento de 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, validó y recomendó principalmente sobre los siguientes aspectos: Plan de Trabajo Anual de Auditoría Interna para el ejercicio 2022; evaluación de las ofertas de servicio de auditoría externa, para realizar la auditoría financiera y fiscal del ejercicio 2022; informes trimestrales de avances sobre revisiones del Plan de Trabajo de Auditoría Interna para el ejercicio 2022; informes de revisiones de la Unidad de Auditoría Interna de conformidad con el Plan de Trabajo del ejercicio 2022; y dio seguimiento a las observaciones incluidas en los informes de Auditoría Interna, Externa y de visitas de inspección de la Superintendencia del Sistema Financiero.*

### **11. Comité de Compras**

*El Comité de Compras analizó y validó propuesta para la adjudicación de suministro de bienes y servicios requeridos por la Aseguradora, sometidos a su competencia.*

### **12. Comité de Préstamos**

*Durante el año 2022 el Comité analizó y validó solicitudes de préstamos para ser sometidos a consideración de la Junta Directiva.*

## **B. OPERACIONES**

### **1. Área Comercial**

*En el año 2022 la Aseguradora logró un crecimiento del 2.8% respecto al año anterior, continuó ejecutando acciones para lograr los objetivos de mejorar el posicionamiento en el mercado, continuar creciendo en primas y resultados; así como fortalecer y consolidar las relaciones de negocios con clientes, intermediarios de seguros, entidades del SISTEMA FEDECRÉDITO, instituciones de gobierno y otras entidades.*

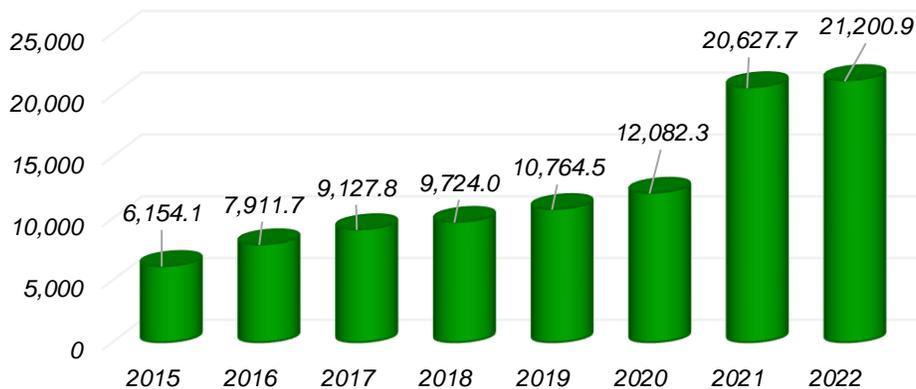
*La gestión comercial realizada, junto con las acciones de mercadeo, publicidad, relaciones con intermediarios de seguros y una mejora sustancial en la capacidad operativa y de servicio de la Compañía, permitieron que las operaciones con las entidades del SISTEMA FEDECRÉDITO se ubicaron en un*

58.6% y los negocios con otras entidades, incluyendo del sector financiero, en un 41.4% del total de la cartera.

Durante el año 2022 se desarrolló y puso a disposición de los clientes el uso de la aplicación móvil, con servicios claves para nuestros asegurados, permitiendo la consulta y el pago de las primas de seguro desde cualquier parte del mundo, así como el acceso a nuestros servicios de asistencia, red médica, red de talleres y el acceso a cotizar seguros.

Como resultado de la gestión comercial realizada, la Aseguradora cerró el ejercicio 2022 con primas netas de devoluciones y cancelaciones por US\$ 21,200.9 miles, lo que significó un incremento de US\$ 573.3 miles, respecto al año anterior.

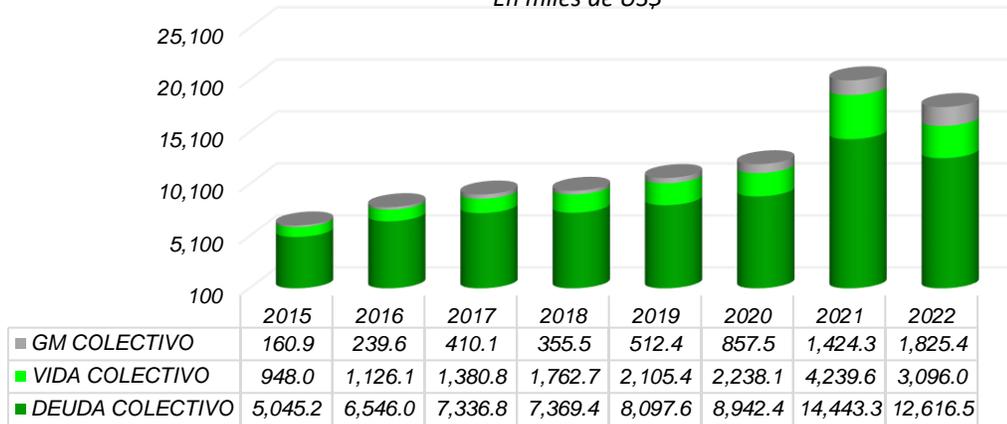
**PRIMAS NETAS  
AL 31 DE DICIEMBRE**  
En miles de US\$



La Aseguradora realizó operaciones en 6 ramos de seguros tradicionales y tres masivos. Considerando el volumen de primas, los más relevantes son Seguro de Deuda Decreciente y Seguro Colectivo de Vida, que en conjunto representan el 76.2% de las primas totales de la Aseguradora.

**PRIMAS NETAS DE LOS PRINCIPALES RAMOS  
AL 31 DE DICIEMBRE**

En miles de US\$



**2. Área Técnica**

*Durante el año 2022 se continuó mejorando los procesos e infraestructura operativa para mejorar la atención de los clientes, asimismo, se realizó una adecuada gestión de riesgos, aplicando una selección y tarificación técnica, que permitió resultados positivos.*

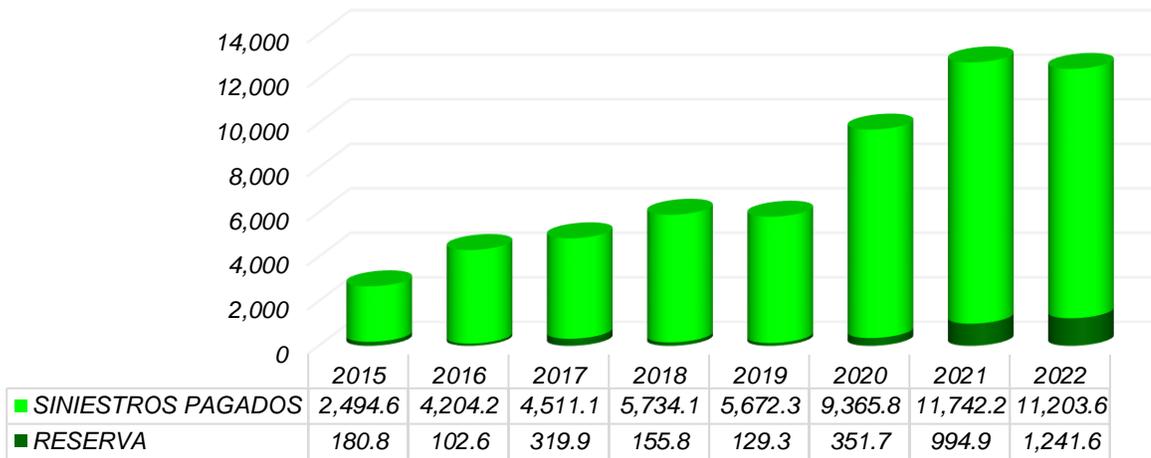
**2.1 Suscripción y Emisión**

*Se aplicaron nuevos procesos de suscripción permitiendo una mejor gestión de los riesgos suscritos, así como cambios en el proceso de emisión para un adecuado respaldo documental de los términos de los contratos, los cuales contribuyeron a mejorar el servicio al cliente.*

**2.2 Indemnizaciones**

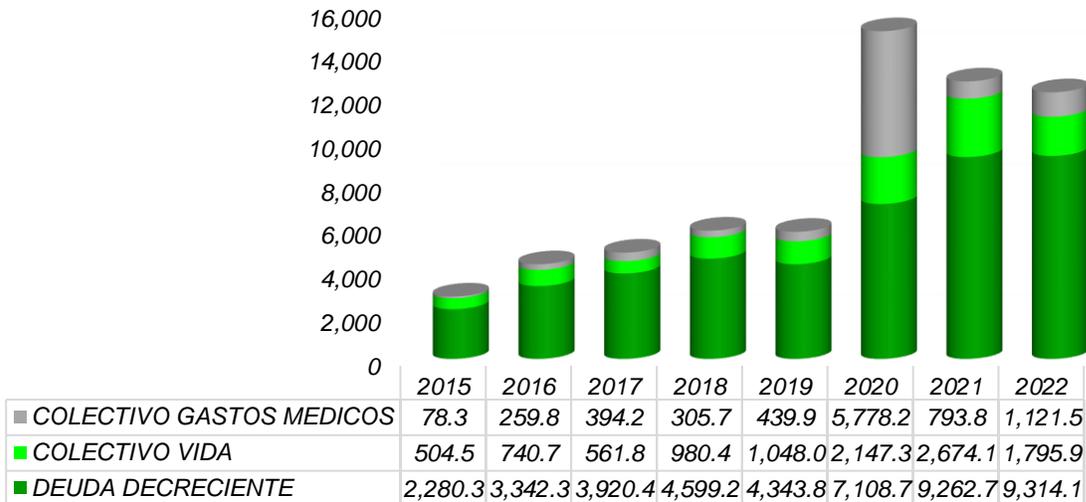
*Los siniestros totales registrados en el año fueron de US\$ 12,445.2 miles, menores en un 2.3% respecto al año anterior, debido a una disminución en la siniestralidad, generada principalmente por menores siniestros relacionados con el COVID-19.*

**TOTAL SINIESTROS  
AL 31 DE DICIEMBRE**  
En miles de US\$



Los principales ramos de seguros en cuanto a siniestralidad fueron: Vida Colectivo de Deuda Decreciente, Seguro Colectivo de Vida y Gastos Médicos; que representan el 98.3% de los siniestros totales.

**SINIESTROS DE LOS PRINCIPALES RAMOS  
AL 31 DE DICIEMBRE**  
En miles de US\$



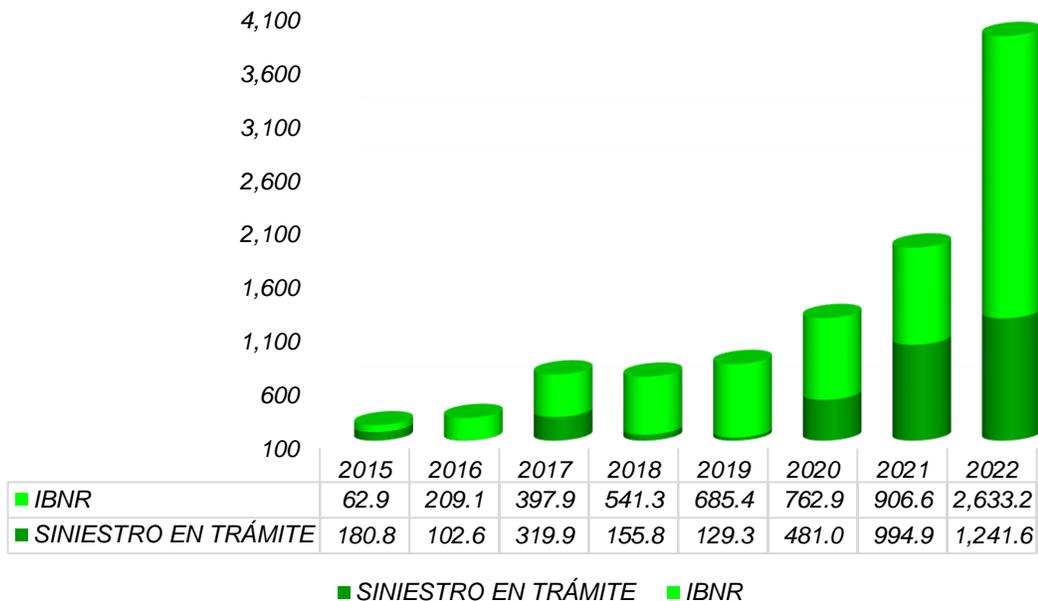
### 2.3 Reaseguro

Durante el año 2022 se diseñó y elaboró la Política de Reaseguro, el esquema de distribución de riesgos para el año 2023, se negociaron los contratos de reaseguro para el año 2023; y como resultado del posicionamiento de la Compañía se logró la confianza de otras compañías aseguradoras que permitieron captar US\$ 2,806.4 miles en primas por reaseguro tomado.

### 2.4 Reserva para Siniestros

La reserva para siniestros cerró el año con US\$ 3,874.8 miles, lo que significó un incremento de US\$ 1,973.3 miles, respecto a la reserva registrada al cierre del año anterior.

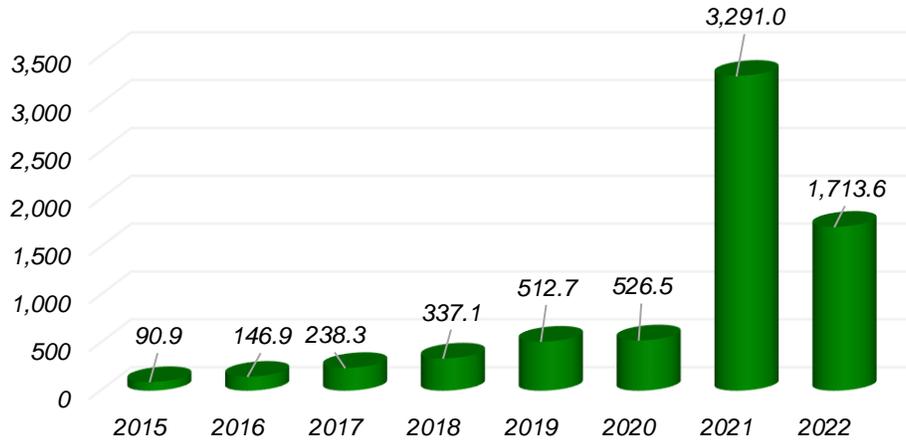
**RESERVA PARA IBNR Y SINIESTROS EN TRÁMITE  
AL 31 DE DICIEMBRE**  
En miles de US\$



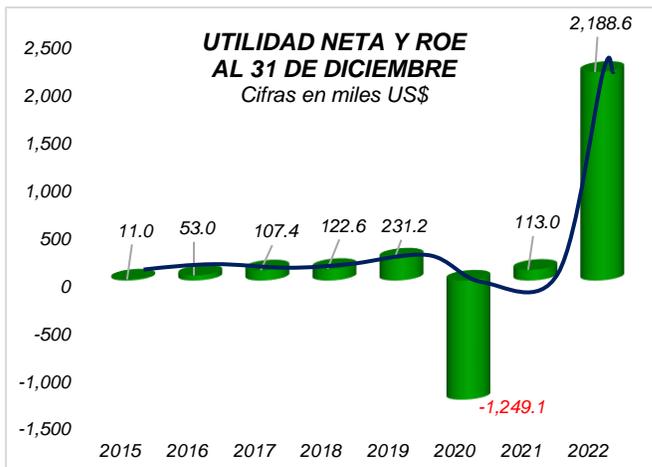
### 2.5 Reservas Técnicas y Matemáticas

Las reservas técnicas y matemáticas totalizaron a diciembre de 2022, US\$ 1,713.6 miles, cantidad que permitirá hacerle frente a los compromisos con los asegurados y contratantes. Estas reservas fueron constituidas de conformidad con la normativa vigente emitida por el Banco Central de Reserva de El Salvador y políticas internas de la Aseguradora.

**RESERVAS TÉCNICAS Y MATEMÁTICAS  
AL 31 DE DICIEMBRE**  
En miles de US\$



**3. Área Financiera**



Al cierre del año 2022, la Aseguradora presentó una utilidad neta después de impuestos y reserva legal de US\$ 2,188.7 miles, la cifra más alta desde su inicio de operaciones en el año 2015.

El incremento de capital realizado durante en el año 2022 más reservas de capital, patrimonio restringido y

resultados de los ejercicios anteriores, permitieron que el patrimonio al cierre del 2022 ascendiera a US\$ 10,299.7 miles; contribuyendo a la suficiencia patrimonial, que ascendió a 93.2%.

La rentabilidad sobre el patrimonio de la Aseguradora al 31 de diciembre de 2022 fue de 21.2% y la rentabilidad sobre activos de 11.1%.

Al cierre del 2022, la Aseguradora alcanzó los mayores niveles de inversiones financieras de su historia, superando en un 64.0% las cifras del año 2021, logrando una cobertura de reservas técnicas, matemáticas y patrimonio neto mínimo requerido del 124.4%.



Adicionalmente, se implementó el pago de primas de seguro y la aplicación en línea a través de la aplicación móvil, disponible 24/7.

#### 4. Área de Administración

Durante el ejercicio 2022 se avanzó en la adecuación de oficinas para la Compañía, se finalizó la construcción del parqueo y se adquirió un inmueble, a fin de completar el complejo de oficinas.

Además, se continuó con el programa de formación técnica del personal ejecutivo y operativo.

#### 5. Área de Tecnología

Durante el año 2022 se renovó la infraestructura tecnológica de la Compañía con mejor tecnología, fortaleciendo los sistemas informáticos, con el fin de proveer más y mejores servicios para nuestros asegurados. Se diseñó y desarrolló la aplicación móvil, la interfaz de comunicación con el sistema informático de seguro de la compañía y con el proveedor de servicios financieros, para realizar la aplicación de pagos en línea con tarjetas.

#### 6. Área de Riesgos

Las operaciones de la Compañía se gestionaron con base a riesgos y el cumplimiento normativo en las operaciones de la Compañía, aplicando un sistema de control de riesgos mediante el uso de herramientas, que permiten detectar los niveles de riesgos y hechos relevantes, para identificar y solventar

*situaciones de riesgo de manera oportuna. Además, se adaptaron normativas y procedimientos operativos para dar cumplimiento a lo establecido en las Normas Técnicas para la Gestión de la Seguridad de la Información NRP-23 y Normas Técnicas para el Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio NRP-24.*

## **7. Área de Cumplimiento**

*La gestión de esta área se enfocó en la prevención de lavado de dinero y activos en las operaciones de la Compañía, mediante la adaptación de la normativa interna a las modificaciones del Instructivo para la prevención. Detección y control de lavado de dinero y de activos de la Fiscalía General de la República, así como a la revisión de la matriz de riesgo y el sistema de alertas para el monitoreo e identificación de operaciones sospechosas.*

# C. CALIFICACIÓN DE RIESGOS

*La Aseguradora durante el 2022 mantuvo la calificación de riesgo otorgada por la calificadora Zumma Ratings, S.A. de C.V de “A” con perspectiva estable, lo cual refleja la capacidad de pago de las obligaciones de la Compañía en los términos y plazos pactados.*



[www.segurosfedecredito.com](http://www.segurosfedecredito.com)

PBX: 2218-7979