



---

# 2018

---

**MEMORIA DE LABORES**  
ASSA Compañía de Seguros de Vida, S.A.  
Seguros de Personas





**NUESTRA VISIÓN:**

**ASSA** para  
toda la **VIDA**

# Junta Directiva

**Ricardo R. Cohen S.**  
Director Presidente

**Stanley A. Motta C.**  
Director Vicepresidente

**Benjamín Trabanino Ll.**  
Director Secretario

**Eduardo J. Fábrega A.**  
Primer Director Propietario

**Benigno A. Castellero C.**  
Segundo Director Propietario

**Rodolfo R. Schildknecht S.**  
Primer Director Suplente

**Arturo X. Sagrera P.**  
Segundo Director Suplente

**Percy J. Núñez E.**  
Tercer Director Suplente

**Ian C. Van Hoorde**  
Cuarto Director Suplente

**Julio E. Payés O.**  
Quinto Director Suplente

# Principales Ejecutivos

**Roberto Schildknecht B.**

Gerente General

**Hector R. Amaya V.**

Gerente Legal

**Jorge A. Cortez C.**

Gerente de Administración y  
Finanzas

**Vivian Zaldívar**

Gerente Técnico de Ramos Personales

**Samuel H. Ávalos Q.**

Gerente Comercial

**Juan C. Díaz T.**

Gerente de Reclamos

**Susana M. Caceres**

Gerente de Auditoría

## Audidores Externos

**KPMG, S.A.**

Audidores Externos y Fiscales

# Mensaje del Presidente



**Estimados señores Accionistas,**

Me siento muy complacido de dirigirme a ustedes y compartirles la Memoria de Labores de ASSA Compañía de Seguros de Vida, S.A., Seguros de Personas con los puntos más relevantes del desempeño operativo y financiero, correspondientes al año 2018.

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, y en especial en este año, logramos integrar exitosamente los equipos y operaciones post fusión, teniendo claro el objetivo de ser una de las principales opciones de seguro en el mercado salvadoreño.

El 2018 fue un año en el que reforzamos los cambios que iniciamos desde el 2016, para mejorar los procesos operativos, tecnológicos y capacitar al personal, además seguimos impulsando nuestros pilares comerciales de cercanía, reconocimiento y formación a nuestros asesores.

Asimismo, hemos avanzado de forma importante en el posicionamiento de nuestra marca además de haber desarrollado varias actividades de beneficio social, a través de nuestro programa de RSE, enfocado en las áreas de cultura, deporte, educación y salud.

Es de hacer notar que en diciembre no fuimos favorecidos con la adjudicación de la póliza del seguro de invalidez y sobrevivencia de una de las AFP's, y cuyo monto de prima es significativo, el cual se verá reflejado en próximo año 2019. No obstante, la compañía está preparada para continuar creciendo en el negocio tradicional y volveremos a competir esta cuenta el próximo año.

Deseo expresar un agradecimiento a todo nuestro personal por el compromiso en cada una de las labores diarias, cual conllevó a sobrepasar los resultados esperados, a nuestros clientes por su preferencia, a nuestros asesores de seguros y reaseguradores por todo el apoyo y confianza brindada, y a los miembros de la Junta Directiva, quienes nos han acompañado en esta gestión.

Cordialmente,

**RICARDO COHEN**  
Presidente

The background is a light blue, semi-transparent overlay on a photograph. The photograph shows a financial document with a line graph on the left and a stack of coins on the right. The line graph has a y-axis with numerical values: 6,000, 6,250, 6,500, and 6,750. The coins are stacked and appear to be Euro coins, with some showing the word 'EURO' and the number '10'.

# Ejercicio **Económico**



# Ejercicio Económico

Estimados Accionistas:

El 2018 fue un año para consolidar muchas iniciativas iniciadas en el 2017, es decir, dimos continuidad a los proyectos que consideramos dieron muy buenos resultados, acompañados del factor de innovación como un eje transversal en todos los procesos de la compañía.

Cerramos el año con una producción de ingresos netos por primas de US\$35,987,955 lo que representa un incremento del 15.72% en relación al cierre de 2017. La utilidad antes de impuesto experimento una reducción del 75%, esto se debió principalmente al incremento de siniestros y reservas creadas por la cuenta de la AFP Crecer.

	COMPARATIVO		
	2017	2018	%
Primas	\$31,099,953	\$35,987,955	15.72%
Utilidad antes de gasto	\$ 3,887,700	\$ 3,474,500	-10.63%
Utilidad antes de impuesto	\$ 1,520,981	\$ 371,017	-75.54%

Tabla: Indicadores de gestión solamente de ASSA El Salvador

En el 2018, nos trazamos frentes de trabajos con los cuales iríamos reforzando la construcción de una compañía que apunte cada vez más a nuestra visión: “ASSA para toda la vida”.

## FORTALECIMIENTO DE CAPITAL HUMANO

Durante el 2018 se realizaron diversas actividades con los colaboradores, dirigidas a ir fortaleciendo al talento humano y la consolidación de los equipos.

Se desarrollaron planes de capacitación con el personal de diversas áreas de la compañía con las temáticas de comunicación, atención al cliente, liderazgo y aspectos técnicos de nuestros productos, especialmente en las áreas de atención, como reclamos, cobros y comercial. Con los Gerentes y Supervisores se desarrolló un programa de capacitación de liderazgo que proporcione herramientas para mejorar la gestión década una de sus áreas, así como lograr la cohesión de los líderes de la compañía.

## ESTRATEGIA DE CERCANÍA

La industria del seguro está basada en la confianza, es por ello que reforzamos nuestra estrategia de acercamiento con los asesores de seguros y asegurados, en la cual contamos con canales de comunicación en los que recibimos retroalimentación de diversos temas por parte de nuestros asesores, que nos permiten identificar áreas de oportunidades y crecimiento.

Canales de comunicación:

- ASSAmbleas
- Cafecito Azulado
- Encuestas de satisfacción.

## EXCELENCIA OPERATIVA

Durante el 2018 se han realizado trabajos en los frentes de tecnología y procesos, con el objetivo de contar con

avances en el desarrollo de herramientas tecnológicas y automatización de procesos, tales como cotizadores de productos y envío automático de respuestas a los clientes o asesores, los cuales impactaron directamente a mejorar la calidad del servicio y el tiempo de respuesta al cliente.

## PILARES COMERCIALES

Desde el 2017 se identificaron tres pilares comerciales para potencializar de manera integral la relación con nuestros asesores de seguros, dichos pilares fueron fortalecidos en 2018 por medio de los programas en los cuales se ejecutan diversas actividades con los asesores.

- **Reconocimiento:**

Contamos con un “Programa de incentivos” que nos permite premiar a los asesores por alcanzar metas de producción, las cuales son segmentadas por cada una de las cinco categorías en la que se ubiquen los asesores.

- **Formación:**

Se desarrolló el “Programa de Acompañamiento Gerencial (PAG)”, en el cual se impartieron capacitaciones y brindaron herramientas en las temáticas de comunicaciones, administración y productos. El PAG benefició a más de 80 asesores de seguros de las zonas de San Salvador y San Miguel.

- **Cercanía**

Se desarrolló por segundo año consecutivo el “Programa Azulado”, un programa de wellness que buscaba contribuir a mejorar la cultura organizacional de la compañía, permitiendo que nuestros colaboradores interactúen con los asesores en un ambiente diferente al trabajo. El programa también busca crear hábitos saludables, que inclusive pueden impactar positivamente a las familias de los miembros del programa.

El programa contó con 4 pilares fundamentales:

- **Bienestar Personal:** Exámenes periódicos y chequeos nutricionales mensuales.

- **ASSActivate:** El cual contaba de tres comunidades activas: Fútbol, Zumba y Runners.

- **Responsabilidad Social Empresarial (RSE):** Se participó en actividades a beneficio de la comunidad en los ejes de educación, salud, deporte y cultura.

- **Celebremos juntos:** Se realizaron actividades que contribuyen a un buen clima organizacional.

## POSICIONAMIENTO DE MARCA

Durante el 2018 se realizaron diversas actividades de exposición de marca, como patrocinios en ferias de instituciones educativas, gremiales financieras, gremiales de asesores de seguros, entre otras; en las cuales expusimos nuestro portafolio de productos a personas que forman parte de nuestro target.

En el último trimestre del año se lanzó una campaña de publicidad con el objetivo de generar Brand Awareness, ganar notoriedad en el mercado y poder estar top of mind del consumidor. La campaña tuvo presencia en radio, outdoors, prensa y medios digitales; con una exposición especial en la época navideña, ya que se decoró con la marca ASSA uno de los redondeles con mayor tráfico de vehículos en la zona metropolitana.



## **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

Durante el 2018, en el tema de Responsabilidad Social Empresarial se desarrollaron actividades a beneficio de la comunidad en los ejes de educación, salud, deporte y cultura.

### **Foro RSE: ¿Cómo vivimos la RSE en ASSA?**

Esta actividad se desarrolló con el fin de compartir con los colaboradores las iniciativas de Responsabilidad Social (RSE) en las cuales ASSA ha estado aportando, así como motivar a nuestros voluntarios a formar parte de ellas. En esta actividad nos acompañaron miembros de Colegio Citalá, quienes contaron sobre su proyecto y se dio a conocer que la Compañía estará becando a uno de sus estudiantes. De igual forma nos acompañaron miembros del equipo de Taekwondo nos contaron de su experiencia en el deporte y cómo ASSA las ha apoyado a llevar a cabo su sueño.

### **Convenio con el Colegio Citalá**

El 22 de septiembre se firmó un convenio en el que se dio a conocer el apoyo con el que ASSA beneficiará a más de 250 estudiantes entre los 12 y los 18 años, generando más oportunidades de estudio y desarrollo de habilidades. Se entregó un donativo de implementos deportivos para selecciones de fútbol y basquetbol, así como se dio a conocer la asignación de una beca a la institución. Nuestros voluntarios ASSA formaron parte también de dicha jornada, compartiendo hidratación y buenas experiencias con los chicos.

### **Expo de Buenas Obras**

Formamos parte de la Semana de Solidaridad, un evento que busca promover las buenas prácticas de las Compañías respecto al apoyo que brindan a la comunidad. ASSA, como patrocinador oficial, fue parte de la Expo de Buenas Obras donde nuestros voluntarios contaron el enfoque de nuestra RSE, nuestras actividades de apoyo a la sociedad y a nuestros colaboradores.

RSE, nuestras actividades de apoyo a la sociedad y a nuestros colaboradores.

### **Entrega de donativo de libros**

El miércoles 21 de noviembre, como seguimiento a nuestra Campaña Dona un libro, ASSA, en alianza con FEPADE, realizó una entrega de 200 libros, 50 mochilas y útiles escolares a más de 800 estudiantes del Complejo Educativo Walther A. Soundy.

### **Donación de víveres a los afectados por la tormenta tropical Michael**

ASSA fue centro de acopio para la recolección de víveres para los afectados por la tormenta Michael, y se logró recolectar suficientes donaciones para apoyar a más de 200 familias afectadas por la tormenta tropical.

### **Concierto “Melodías Para Sonrisas”**

El 14 de diciembre, se realizó la primera edición del concierto “Melodías para Sonrisas”, con la asistencia de más de 500 personas. Se solicitó que todos los asistentes al concierto donaran víveres a beneficio del Comedor de ancianos “Mamá Margarita”.

### **Almuerzo en el comedor Mamá Margarita**

El sábado 22 de diciembre, se donó al comedor de ancianos “Mamá Margarita” más de 400 libras de víveres para poder abastecer a más de 100 ancianos desprotegidos. Además se les ofreció un almuerzo navideño con la participación de varios colaboradores de ASSA.

### **Junta Directiva**

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

**Seguros de Personas**

San Salvador, 15 de febrero de 2019.



**assa**   
RSE

