

# **MEMORIA DE LABORES**

**ASSA Compañía de Seguros S.A.**



**Ejercicio Económico**

**1º Enero – 31 Diciembre 2019**

### **JUNTA DIRECTIVA**

Director Presidente	Ricardo R. Cohen S.
Director Vicepresidente	Stanley A. Motta C.
Director Secretario	Benjamín Trabanino Llobell
Primer Director Propietario	Eduardo J. Fábrega A.
Segundo Director Propietario	Benigno A. Castellero C.
Primer Director Suplente	Rodolfo R. Schildknecht S.
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	Ezequiel J. Arguello G.
Gerente Comercial	Samuel H. Ávalos Q.
Gerente de Reclamos	Juan C. Díaz T.
Gerente de Auditoria	Susana M. Caceres

### **AUDITORES EXTERNOS Y FISCALES**

KPMG, S.A.

# **ASSA COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.**

## **MEMORIA DE LAS LABORES**

**AÑO 2019**

Estimados señores accionistas,

Me complace presentarles, en nombre de nuestra Junta Directiva, la Memoria de Labores de ASSA Compañía de Seguros, S.A. correspondiente al periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2019, con los temas más relevantes del desarrollo financiero, operativo y técnico de la empresa.

Este año nos enfocamos en lograr principalmente las metas de crecimiento con el fin de tener un mayor posicionamiento en la mente del consumidor de seguros, habiendo crecido el 14.7% en primas netas, bastante por encima del promedio de mercado. Este resultado se debe a que continuamos con el proceso de transformación en la empresa, proyectando metas retadoras, en temas de crecimiento, posicionamiento de marca, relacionamiento con los asesores y capacitación al personal, entre otros y que con el compromiso y dedicación de todos los colaboradores, hemos ido superando.

Asimismo, se realizó una labor importante en la mejora de procesos operativos y avances en el área de tecnología al implementar nuevos sistemas y equipos que impulsan el desarrollo del negocio y apoyan de manera clave los pilares de las áreas comerciales en cuanto a cercanía, reconocimiento y formación de nuestros asesores, todo con el fin que ASSA se convierta en la compañía de seguros preferida para ellos y sus asegurados. Tuvimos un buen año también en posicionamiento de nuestra marca al desarrollar actividades innovadoras que tuvieron buena aceptación en el mercado asegurador.

Todo lo anterior no sería posible sin el compromiso y dedicación de todo nuestro personal, a quienes les expreso un especial agradecimiento, considerando también que el año fue bastante retador y lleno de vaivenes económicos y políticos que afectaron la economía del país.

A nuestros asesores de seguros que cada año suman más, agradecemos su fidelidad a la empresa y preferencia hacia nuestros productos y servicios, a nuestros reaseguradores por el continuo respaldo, a los miembros de la Junta Directiva por su acompañamiento y a nuestros asegurados por brindarnos su confianza, la cual valoramos, respetamos y cuidamos, con el fin de continuar sirviéndoles hacia adelante.

Cordialmente,

**RICARDO COHEN**

Presidente

## MEMORIA DE LABORES DE JUNTA DIRECTIVA

### EJERCICIO ECONÓMICO 2019

Estimados Accionistas:

Para ASSA Compañía de Seguros, S.A., el 2019 estaba proyectado para ser un año lleno de grandes retos, pero también de mucho trabajo y compromiso por parte de toda la organización, todos trabajando como un equipo para lograr los resultados que nos posicionen como una empresa en crecimiento y nos indican que vamos en la dirección correcta.

Cerramos el año con una producción de ingresos netos por primas de US\$29,087,198 lo que representa un incremento del 14.66% en relación al cierre de 2018. Cerramos el año con US\$2,429,854 de utilidades antes de impuesto.

<b>Comparativo ASSA COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>%</b>
Primas	\$ 25,368,372	\$ 29,087,198	14.66%
Utilidad antes de gasto	\$ 5,562,300	\$ 5,533,253	(0.52%)
Utilidad antes de impuesto	\$ 2,813,400	\$ 2,429,854	(13.63%)

Tabla: Indicadores de gestión solamente de ASSA El Salvador

#### **FORTALECIMIENTO DE CAPITAL HUMANO**

Con el despliegue de nuestra estrategia Transformación 2019-2023, se dieron inicio a diversos proyectos enfocados al fortalecimiento de nuestro talento humano, gestionando y creando mejoras para las etapas del ciclo de vida de nuestro equipo: procesos reclutamiento y selección, inducción, gestión del conocimiento y retención.

Sabemos que nuestros líderes son los motores de la organización, por lo que también se ha apostado fuertemente a la formación de nuestros líderes desde la visión del Líder Servidor, iniciando con nuestros niveles gerenciales y que posteriormente cubrirá a nuestros mandos medios. Generamos cambios de nuestro modelo operativo, el cual fue apoyado desde la visión de Gestión del Cambio, para lograr que las nuevas implementaciones se hicieran de la mejor manera posible.

Continuamos apoyando a nuestros colaboradores en la búsqueda de su bienestar desde nuestro **Programa Azulado**, un programa de wellness que buscaba contribuir a mejorar la cultura organizacional de la compañía, ya que permitía que tanto colaboradores como asesores de seguros convivieran en un ambiente diferente al de trabajo, y se lograra una mejor relación entre compañeros.

## ESTRATEGIA DE CERCANÍA

Reconociendo que la industria del seguro está basada en la confianza, reforzamos la estrategia de acercamiento con nuestros asesores de seguros y clientes. Fortalecimos los espacios creados para escuchar su retroalimentación que nos permitió identificar áreas de oportunidades y crecimiento y desarrollamos diversas actividades para compartir la visión y estrategia de la compañía, así como las mejoras internas que resultaron de los diversos proyectos.

Canales de comunicación:

- ASSAmbleas
- Cafecito Azulado
- Encuestas de satisfacción.
- Eventos de relacionamiento (Cumpleaños, etc.)

## EXCELENCIA OPERATIVA

A partir de febrero de 2019 se puso en marcha la academia de robótica como una iniciativa del área de procesos, con el objetivo de capacitar de forma teórica y práctica a un grupo de usuarios de distintas áreas de la compañía en la automatización de procesos utilizando la herramienta UiPath.

Como resultado de la academia, se desarrollaron y pusieron en producción un total de 20 robots que sirven de apoyo en los procesos de las áreas de cobros, reclamos automotores, reclamos ramos personales, técnico auto, gestión documental y tecnología.

## PILARES COMERCIALES

Desde el 2017 la estrategia comercial se ha fundamentado en tres pilares comerciales para potencializar de manera integral la relación con nuestros asesores de seguros. En 2019 se dio continuidad y se fortalecieron los programas con los cuales se desarrollan los pilares comerciales.

- **Reconocimiento**  
El “Programa de incentivos” nos permitió premiar a los asesores por alcanzar metas de producción, las cuales son segmentadas en las cinco categorías en la que se ubiquen los asesores. El programa se actualiza anualmente, tomando como base las metas de la compañía y el crecimiento de los asesores.
- **Formación**  
El “Programa de Acompañamiento Gerencial (PAG)”, es un programa de capacitaciones de la más alta calidad que brindó herramientas a más de 80 asesores de seguros en los temas de comunicaciones, administración, habilidades blandas y productos. En el 2019 se desarrolló un programa con la Asociación Salvadoreña de Sociedades Corredoras de Seguros (ASSACORDES), para poder capacitar a los colaboradores de las corredurías miembros de dicha asociación.

- **Cercanía**

El “Programa Azulado”, es un programa de Wellness que busca crear hábitos saludables en los colaboradores, asesores y sus familias, impactando positivamente en sus vidas. Además, el programa contribuye a mejorar la cultura organizacional de la compañía, creando un espacio en el cual nuestros colaboradores interactúan con los asesores de seguros en un ambiente diferente al trabajo.

## **COMITÉS DE CONTROL**

El comité de Auditoría, Comité de Riesgos y Comité de Cumplimiento, reportan directamente a la Junta Directiva para poder apoyar el gobierno corporativo. Entre los tres comités en el 2019 se desarrollaron 16 sesiones en las que se realizaron cambios en la estructura de los comités, se dieron a conocer temas relevantes para la administración de riesgos y control, así como el cumplimiento de los planes proyectados y reportados a la Superintendencia del Sistema Financiero, todo lo anterior cumpliendo con las normas legales correspondientes.

## **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

Durante el 2019, en el tema de Responsabilidad Social Empresarial se desarrollaron actividades a beneficio de la comunidad en los ejes de educación, salud, deporte y cultura.

### **Basura Challenge**

El 27 de abril, compartimos una experiencia diferente con nuestros Amigos Azulados y sus familias, participando en la Jornada de limpieza de la Bocana de San Diego, en La Libertad. El cuidado de nuestro medio ambiente comienza por los detalles más pequeños, así contribuimos a tener playas y espacios más limpios.

### **Donativo a Olimpiadas Especiales**

En el marco de los Juegos Mundiales de Verano de Olimpiadas Especiales Abu Dhabi 2019, desarrollados en marzo del año recién pasado, tuvimos la oportunidad de formar parte de las instituciones que apoyaron a estos grandes atletas para la participación en el evento. Nos sumamos como Compañía en el apoyo a la compra de boletos para su viaje.

### **Colecta a favor del Centro de atención de ancianos Sara Zaldivar**

Uniéndonos al día de las Buenas Acciones, nuestros Amigos Azulado organizaron una colecta de utensilios de limpieza y cuidado personal para poder apoyar al hogar de ancianos Sara Zaldivar. Estos donativos fueron entregados por nuestros voluntarios representantes, quienes tuvieron la oportunidad de compartir un poco con los habitantes del hogar y conocer de sus experiencias.

### **Jornada de donación de sangre**

Dimos por inaugurado durante 2019 nuestro Banco de Sangre, cuyo objetivo es que nuestros donantes voluntarios se sumen para contar con un fondo de sangre que pueda ser utilizado para emergencias personales o de nuestras familias. Tuvimos dos jornadas, una en abril y la última en noviembre, donde contamos con más de 20 participantes.

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

Se reforzó el convenio con la institución educativa, firmando un convenio de apoyo con la Fundación Dona Tu Cora. El apoyo consistió en la donación de 4 becas educativas para apoyar a jóvenes de escasos recursos que estudian en las zonas aledañas al Colegio Citalá.

### **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.

**Concierto “Melodías Para Sonrisas”:** El 6 de diciembre, se realizó la segunda edición del concierto “Melodías para Sonrisas”, con la asistencia de más de 800 personas y logrando recolectar más de 1,500 lbs en víveres. Nuevamente 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 21 de diciembre, se donó al comedor de ancianos “Mamá Margarita” más de 1,500 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, S.A.**

San Salvador, 17 de febrero de 2020.