

**SISAVIDA S.A.**  
SEGUROS DE PERSONAS

# MEMORIA DE LABORES 2021



Pintor: Pedro Ipiña



**SISA**  
S E G U R O S



Gracias a la preferencia de nuestros clientes,  
nuestra solidez financiera y nuestra  
impecable reputación corporativa\* somos  
la Aseguradora líder en El Salvador.

**SÍ PAGA**

\*Revista Summa, edición 316, septiembre 2020.

El poder de la buena reputación, ranking 2020: aseguradora salvadoreña con la mejor reputación corporativa de América Central.

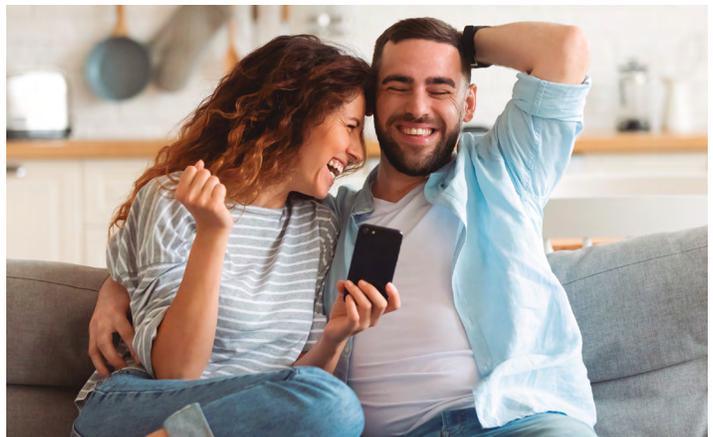
Colección de pinturas de SISA Seguros  
Pintor: Fernando Llort



# CONTENIDO

---

<b>MENSAJE</b> del Presidente de la Junta Directiva	• 06
<b>JUNTA</b> Directiva y Administración	• 08
<b>INFORME</b> Financiero y de Gestión	• 11
<b>LO NUEVO</b>	• 16
<b>BANCASEGUROS</b>	• 17
<b>DONACIONES</b> y Patrocinios	• 18
<b>COMUNICACIONES</b>	• 19
<b>TECNOLOGÍA</b>	• 19
<b>TALENTO</b> Humano	• 20
<b>ESTADOS</b> Financieros	• 22



## **MENSAJE DEL PRESIDENTE** de la Junta Directiva

### Eduardo Montenegro

Señores Accionistas:

En nombre de nuestra Junta Directiva, me complace presentarles para su consideración la Memoria de Labores y los Estados Financieros de nuestra empresa, correspondientes al ejercicio económico comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre 2021.

El año 2021, quedara registrado como uno de los años más difíciles para la industria aseguradora a nivel mundial. El impacto de la pandemia provocado por el virus Sars Covid-19 ha sido el de una catástrofe con un alcance universal. Este fuerte impacto se dio dentro de un contexto de escasa posibilidad de medidas para mitigar los riesgos o transferirlos. Dentro de este entorno, los resultados obtenidos en el ejercicio 2021, reflejan dicho impacto, pero también reflejan la resiliencia de nuestra compañía resultado de una acertada política de distribución de riesgos y reaseguro, una fuerte solvencia patrimonial y capacidad de pago y un apropiado balance en la composición de nuestra cartera de negocios en cuanto a su diversidad y dispersión.

A pesar de este entorno tan complejo y desafiante, SISA y su filial SISA VIDA, logro ampliar su liderazgo en el mercado con un primaje total neto alcanzado al cierre del año 2021, de \$225.9 millones. Dicho volumen de primas, significan un crecimiento en primas netas de \$ 39.8 millones (21.4 %) respecto al año 2020 y representan el más alto nivel de producción en la historia de la compañía y un record en el mercado nacional. La mayor parte del crecimiento fue de carácter orgánico manteniendo una composición diversificada en las carteras de seguros de daños como en las de seguros de personas.

El resultado neto obtenido fue de \$5.994 millones en comparación con \$6.294 millones del año anterior. Si bien este refleja el impacto de la pandemia principalmente sobre los ramos de vida, también refleja un excelente manejo del negocio asegurador en todos sus otros ramos. Al cierre del 2021, el patrimonio consolidado es de \$67.222 millones en comparación con \$60.568 millones del año anterior. Este nivel de patrimonio refleja el más alto respaldo financiero del mercado y la destacada capacidad de pago de la empresa.

Al cierre del ejercicio. SISA y su filial SISA Vida, mantienen las más altas calificaciones de riesgo

locales. La clasificadora de riesgo Pacific Credit Rating (PCR) otorgo una calificación de AAA a las aseguradoras. De igual forma la calificadora Fitch Ratings mantuvo su calificación de AA+ para ambas aseguradoras. En este año, SISA fue calificada por AM Best, la prestigiosa agencia de calificaciones internacionales especializada en seguros y reaseguros, otorgándonos una calificación internacional de fortaleza financiera B++ (Buena) y una calificación como emisor de BBB+ (Buena), ambas con perspectiva estable. Todas estas calificaciones son opiniones independientes que señalan una muy alta capacidad de pago de nuestras obligaciones en los términos y plazos pactados, la cual no se vería afectada ante posibles cambios en la entidad, en la industria a la que pertenece y en la economía. Dichas calificaciones están acordes y respaldan nuestra filosofía de cumplimiento de pago de nuestras obligaciones con nuestros asegurados.

El año 2021 vio la continuación de la pandemia y sus efectos. Lamentamos profundamente el efecto de la misma sobre nuestros asegurados, principalmente aquellos que perdieron sus vidas a raíz de esta terrible enfermedad. Nuestras sinceras condolencias para sus familiares. Si bien nada puede reparar la pérdida de un ser querido, hemos trabajado en forma expedita para pagar las indemnizaciones correspondientes a los seguros de vida que en forma previsora adquirieron nuestros clientes para proteger a sus familiares. De igual forma, en el ramo de salud, SISA continuó brindando cobertura de gastos médicos a pesar de la exclusión de dichos riesgos en las pólizas de salud.

La pandemia también aceleró la digitalización de nuestros canales de atención a nuestros asegurados. Al cierre el ejercicio, nuestro portal de intermediarios ya tiene la capacidad de gestionar ofertas, nuevas emisiones y el control de reclamos en forma totalmente digital. De igual forma, ya todas las pólizas son entregadas en forma digital en su emisión, pudiendo los clientes requerir que el documento sea impreso si lo desean. De la misma manera se han mejorado los esquemas de acceso de pagos y la implementación del NPE en nuestros estados de cuenta. En ese sentido, nos complace el poder informar que la prestigiosa revista Summa, nos posicionó en el segundo lugar en general como la compañía de mejor servicio al cliente en el país. Esta posición privilegiada nos representa un enorme reto para profundizar en un mejor servicio al cliente para nuestros clientes.

Con el afán de buscar eficiencias y en especial simplificar y mejorar procesos que resulten en una

mejor atención a nuestros clientes, este año se inició una consultoría para la revisión de los procesos operativos de la compañía con la empresa consultora especializada en seguros Connectum. Esta consultoría tendrá como resultado la revisión y redefinición de los procesos principales de negocios con una óptica de principio a fin. Al final del ejercicio 2021 tenemos un avance significativo en la definición de los nuevos procesos de manera que en el año 2022 trabajaremos en su implementación.

Durante el segundo trimestre del año anterior, nuestra Junta Directiva autorizó la realización de una consultoría con la empresa McKinsey para definir una hoja de ruta de la digitalización de nuestra operación. Dicha ruta no solo incluye la digitalización de los procesos relacionados con la comercialización y la atención de reclamos para mejorar la experiencia de los clientes e intermediarios, sino que también contempla robustecer data existente, el gobierno de datos, analítica avanzada y fomentar una cultura data-driven, así como también la implementación de la metodología ágil de trabajo de equipos multifuncionales. La transformación digital ya es un pilar fundamental para asegurar continuar con el liderazgo del mercado que mantenemos.

En el 2021, el mercado internacional de reaseguro continuó con una tendencia al alza en lo que se conoce como un “mercado endureciente”. Si bien el mercado se encontraba fuertemente capitalizado, la mayor parte de renovaciones de programas de reaseguro a nivel mundial sufrieron incrementos entre leves a moderados. Dichos incrementos respondían por una parte a incrementos de precios en general, pero otra parte resultado de las afectaciones particulares de los programas de cada compañía. Lo anterior fue cierto tanto en programas de reaseguro de daños y especialmente en programas de reaseguro de vida. Dada la persistencia de la pandemia, los procesos de renovación de los programas de reaseguros de vida fueron especialmente difíciles y en donde se observaron incrementos significativos y en algunos casos salida de reaseguradores de programas. En este sentido nos complace comentar que la compañía realizó un concurso para la renovación de su programa de contratos de reaseguro de daños en el mes de Junio, habiéndose obtenido estructuras, security, condiciones y precios que significaron una mejora y una ventaja comparativa con respecto las condiciones del año anterior para la renovación del 1 de julio 2021-2022.

Las cifras de nuestros estados financieros son el resultado de un prudente gobierno corporativo, de

un riguroso manejo técnico y de una buena gestión administrativa y financiera de la compañía. De igual forma, estos resultados económicos han sido posibles por la dedicación, entusiasmo y empeño de todo nuestro personal, acompañado por el liderazgo de la alta administración y bajo la guía de nuestra Junta Directiva, para atender las necesidades de nuestros clientes, corredores y agentes de seguros en forma rápida e innovadora y con el mayor respaldo financiero de la Industria aseguradora nacional.

Es fundamental reconocer a todo el equipo de dirección de la compañía que con su liderazgo ha contribuido, en forma efectiva, al cumplimiento de las metas económicas y organizacionales definidas. De la misma manera, deseo agradecer a todo nuestro personal, quienes han trabajado arduamente para alcanzar estos importantes resultados.

En nombre de nuestra Junta Directiva, aprovecho la ocasión para hacer un especial agradecimiento a nuestros clientes por su preferencia y a los señores accionistas por la confianza depositada en esta Junta Directiva y en especial en este servidor como su Presidente. Agradezco a cada uno de nuestros Directores por el tiempo y dedicación que han brindado. Es un honor el poder guiar a la organización de seguros y un verdadero privilegio dirigir al mejor equipo administrativo, técnico, comercial y gerencial de la Industria.

Agradezco su aprobación de la gestión de esta Junta Directiva y la Administración durante el año 2021.



**Eduardo Montenegro Palomo**

Presidente de Junta Directiva

## JUNTA DIRECTIVA



Eduardo Montenegro Palomo  
**Presidente**



Federico Nasser Facussé  
**Vicepresidente**



Ferdinando Voto Lucia  
**Secretario**



Rafael Ernesto Barrientos Interiano  
**Primer Director**



José Rodrigo  
Dada Sánchez  
**Segundo Director**

Gerardo Emilio  
Kuri Nosthas  
**Primer Director Suplente**

Manuel Humberto  
Rodríguez Amaya  
**Segundo Director Suplente**

Omar Iván Salvador  
Martínez Bonilla  
**Tercer Director Suplente**

Benjamín  
Vides Déneke  
**Cuarto Director Suplente**

Andrés Francisco  
Pineda Rodríguez  
**Quinto Director Suplente**

## ADMINISTRACIÓN



Eduardo Montenegro Palomo  
**Presidente**



Pedro Artana Buzo  
**Director de Suscripción, Operaciones y Tecnología**



Flor de María Serrano Barillas  
**Gerente de Administración y Finanzas**



Ana Beatriz Mayorga de Magaña  
**Gerente de Comercialización Masiva**



Rigoberto Antonio Conde González  
**Gerente Comercial**



María Elena Palomo de Salazar  
**Gerente de Productos**



Óscar Armando Renderos Álvarez  
**Suboficial de Cumplimiento**



Álvaro Gustavo Benítez Medina  
**Gerente Legal**



Roxana Guadalupe Zúñiga Guandique  
**Gerente de Mercadeo y Riesgo Reputacional**



Diana Hazel Dowe Rodríguez  
**Gerente de Operaciones**



John Marlon Torres González  
**Gerente de Riesgos**

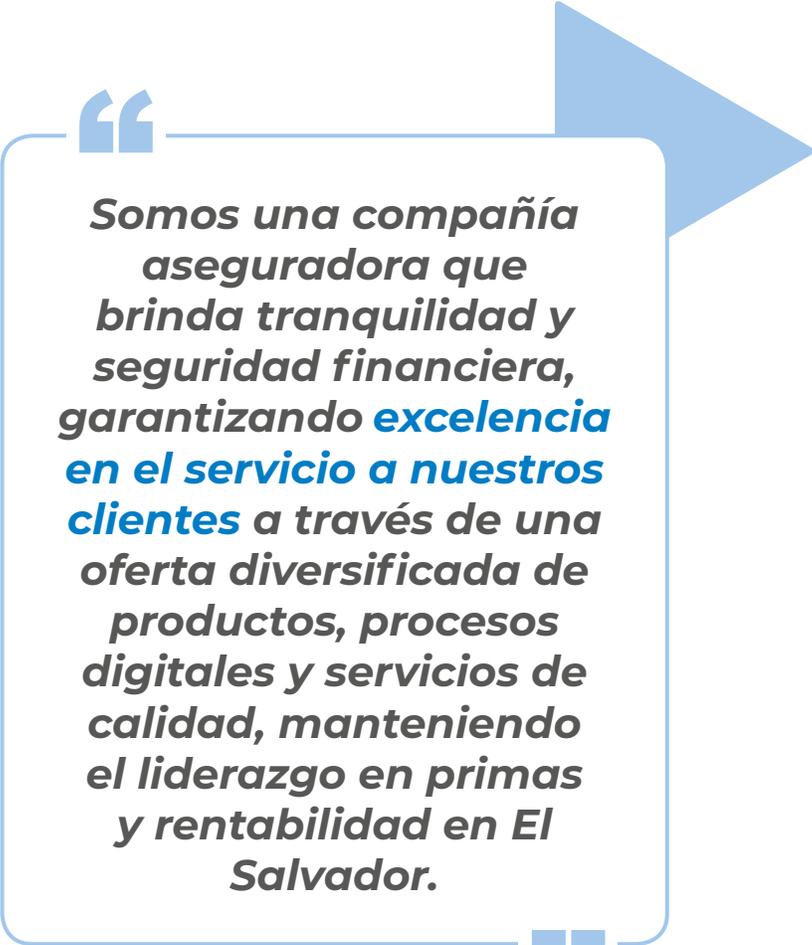


Jacqueline Sofía Carranza Martínez  
**Subgerente de Talento Humano**

Linda Jeannette Ibarra Martínez  
**Gerente de Tecnología**



Claudia María Figueroa Gutiérrez  
**Auditor Interno**



***Somos una compañía aseguradora que brinda tranquilidad y seguridad financiera, garantizando **excelencia en el servicio a nuestros clientes** a través de una oferta diversificada de productos, procesos digitales y servicios de calidad, manteniendo el liderazgo en primas y rentabilidad en El Salvador.***

**SISAVIDA S.A.**  
SEGUROS DE PERSONAS



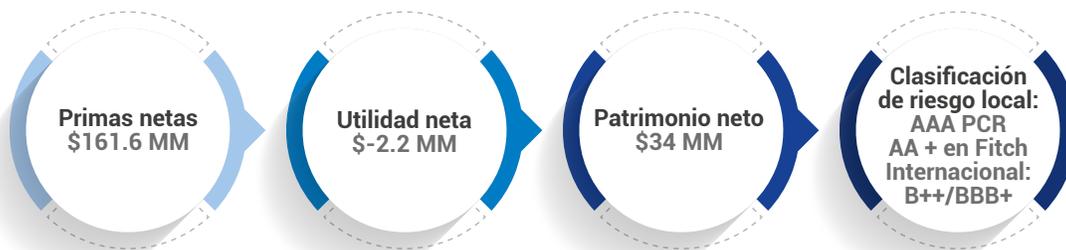
## INFORME FINANCIERO Y DE GESTIÓN

### SISA VIDA S.A., Seguros de Personas al 31 de diciembre del 2021

#### Resumen ejecutivo

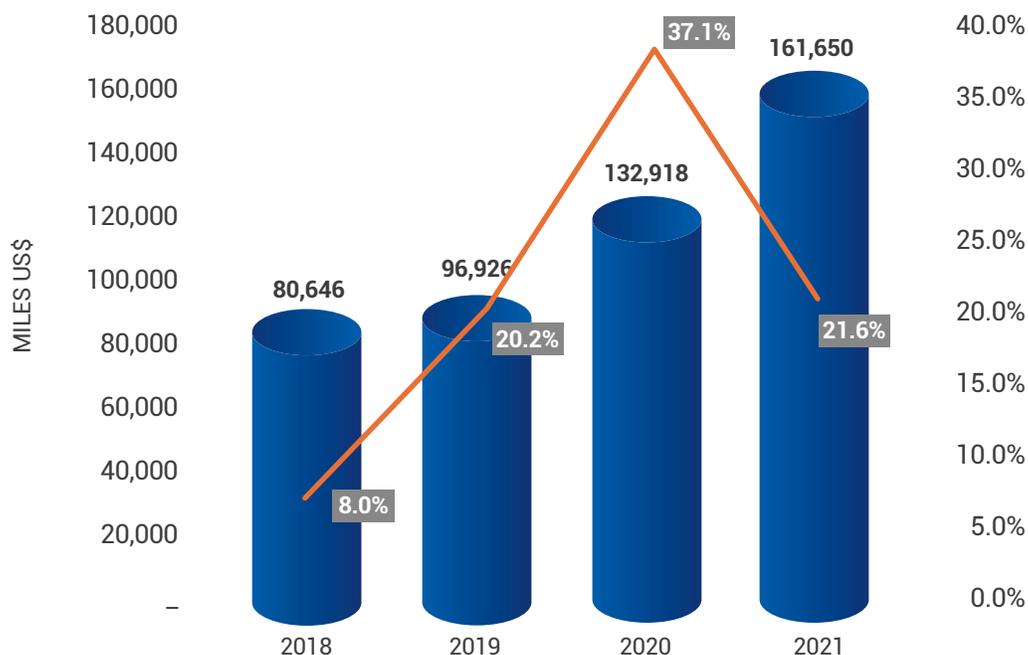
Al cierre del 2021, SISA Vida alcanzó primas netas de \$161.6 millones, lo que representa una mejora de \$ 28.7 millones con respecto al 2020 (un crecimiento del 21.6%). La suficiencia patrimonial fue de 7.6%, por encima de lo requerido por la regulación aplicable, tanto en términos relativos como absolutos y el patrimonio ascendió a \$34 millones. Para este ejercicio fiscal la compañía registró pérdida por un monto de \$ 2.2 millones debido a la alta siniestralidad relacionada con la pandemia de Covid-19. Al 30 de junio 2021, Fitch Ratings y Pacific Credit Ratings mantuvieron la calificación de riesgo de SISA Vida en AA+. Dichas calificaciones corresponden a aquellas entidades que cuentan con una muy alta

capacidad de pago de sus obligaciones en los términos y plazos pactados, la cual no se vería afectada ante posibles cambios en la entidad, en la industria a la que pertenece y en la economía. Los factores de protección son fuertes y el riesgo es modesto. En octubre de 2021, AM Best, reconocida firma de clasificación de riesgo internacional especializada en la industria de seguros, otorgó a SISA una calificación crediticia internacional de B++ en fortaleza financiera y bbb+ como emisor de largo plazo. Dichas calificaciones proporcionan seguridad a los inversionistas de que la empresa cuenta con una muy alta capacidad de pago a sus obligaciones en los términos y plazos pactados con otros países o emisores internacionales.



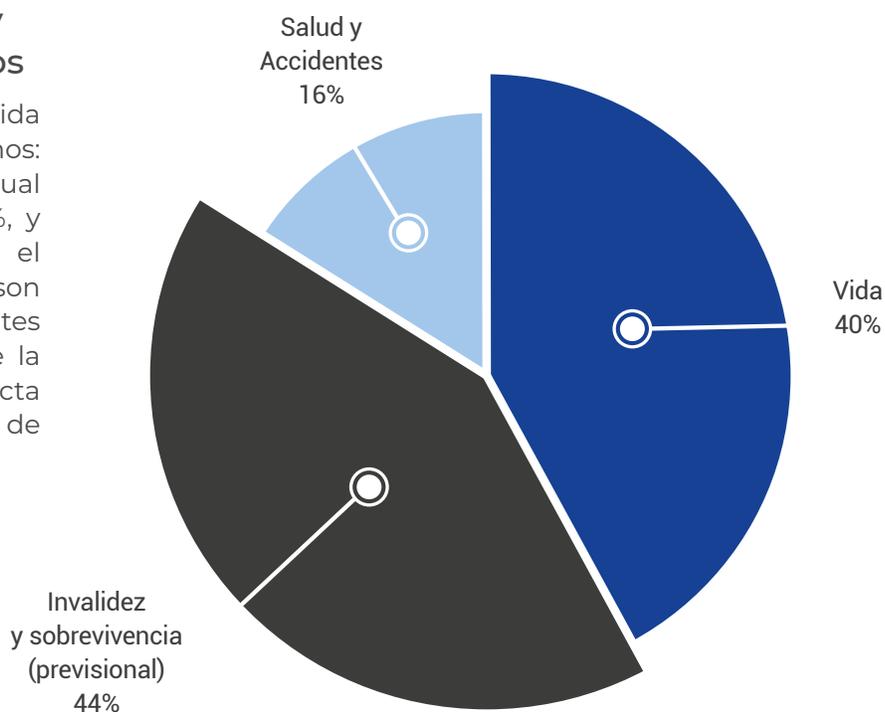
## Primas netas

SISA Vida alcanzó \$161.6 millones en primas netas durante el año 2021, se obtuvo un crecimiento de \$29.0 millones respecto al 2020 (21.6%), debido principalmente al crecimiento del ramo de seguros previsionales y el ramo de vida.



## Distribución de cartera y distribución de productos

El total de primas de SISA Vida incluye los siguientes ramos: invalidez y sobrevivencia, el cual representa el 44%, vida el 40%, y salud y accidentes conforman el 16% restante. Dichos productos son ofrecidos mediante los diferentes canales de comercialización de la compañía, ya sea de forma directa o a través de intermediarios de seguros y socios comerciales.

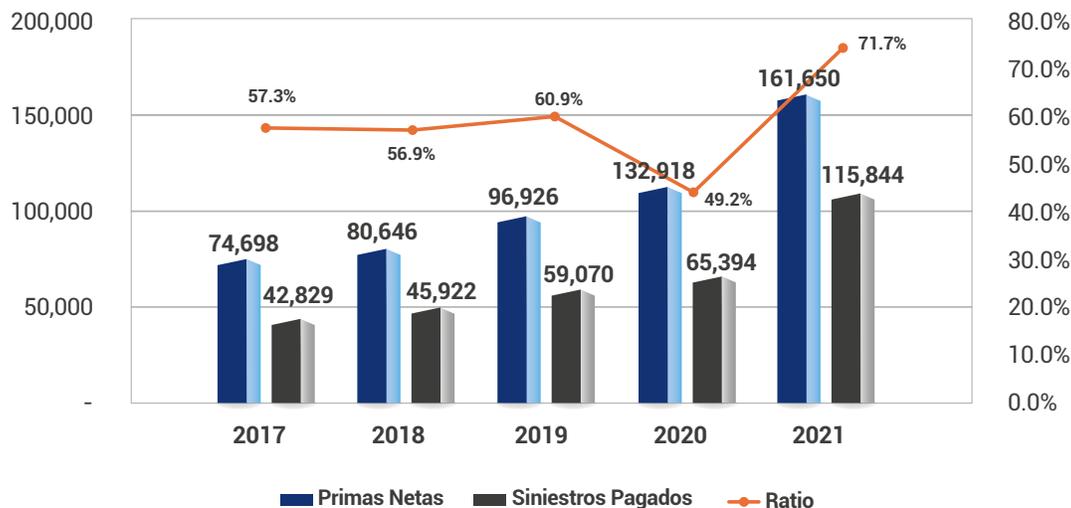


## Siniestralidad

### Siniestros totales / Primas netas totales

Este índice expresa la siniestralidad total de la aseguradora, es decir, la proporción de las primas netas totales que ha sido destinada a cubrir reclamos pagados por la institución de seguros. SISA Vida, al 31 de diciembre del 2021,

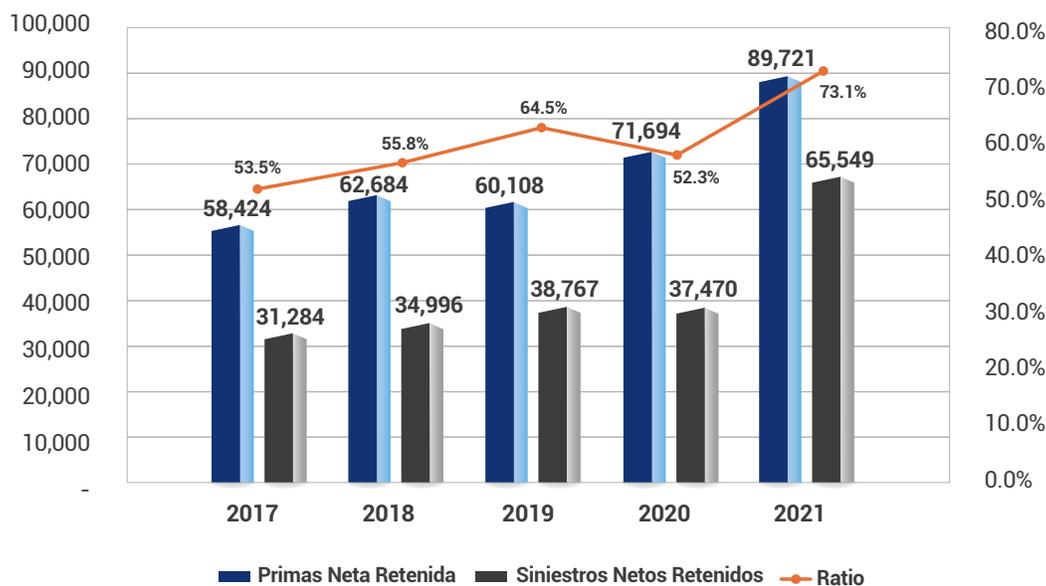
aumentó \$50.4 millones en siniestros. Su índice de siniestralidad, pasó de 49.2% en el 2020 a 71.7% en el 2021. Este incremento es debido principalmente a casos relacionados con la pandemia de covid-19.



### Siniestros retenidos / Primas retenidas

Este índice expresa la siniestralidad retenida por la compañía, es decir la proporción que ha cubierto con sus fondos propios. Al cierre del 2021 los siniestros retenidos reportaron un valor de

\$65.5 millones y un incremento en el índice de siniestralidad retenida de 52.3% en 2020 a 73.1% en 2021.



## Impacto de covid-19

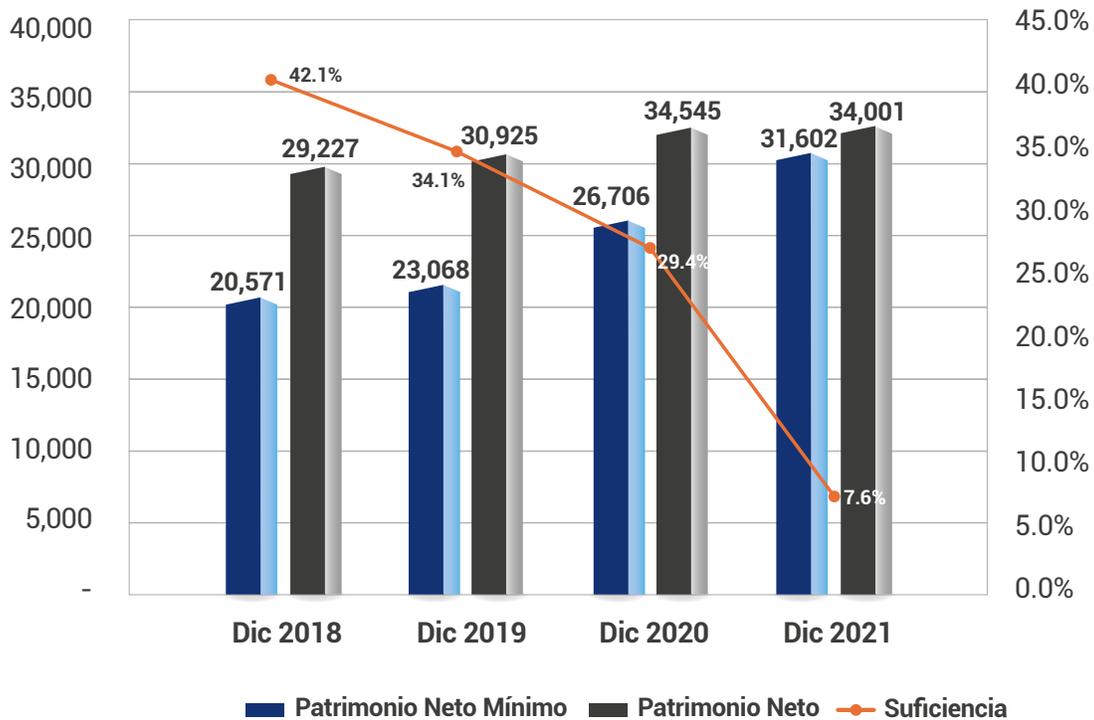
Al cierre de 2021 los reclamos ingresados debido a covid-19 fueron 8,511, lo que totaliza \$19.6 millones en siniestros pagados, de los cuales se recuperaron vía reaseguro \$8.6 millones; por lo que el impacto en el año es de \$10.8 millones antes de impuestos.

Los siniestros se distribuyeron en los ramos: vida 60%, invalidez y sobrevivencia 35%, y salud y accidentes conforman el 5% restante.

## Solvencia

El patrimonio neto mínimo es la porción necesaria para que una compañía de seguros haga frente a las obligaciones corrientes y a aquellas derivadas de situaciones extraordinarias provocadas por desviaciones en exceso, de las esperadas bajo situaciones normales; y debe

ser igual o mayor al capital mínimo exigido por la ley. Al 31 de diciembre de 2021, el porcentaje de suficiencia sobre el patrimonio neto mínimo para SISA Vida fue de 7.6% por encima de lo requerido por la ley.



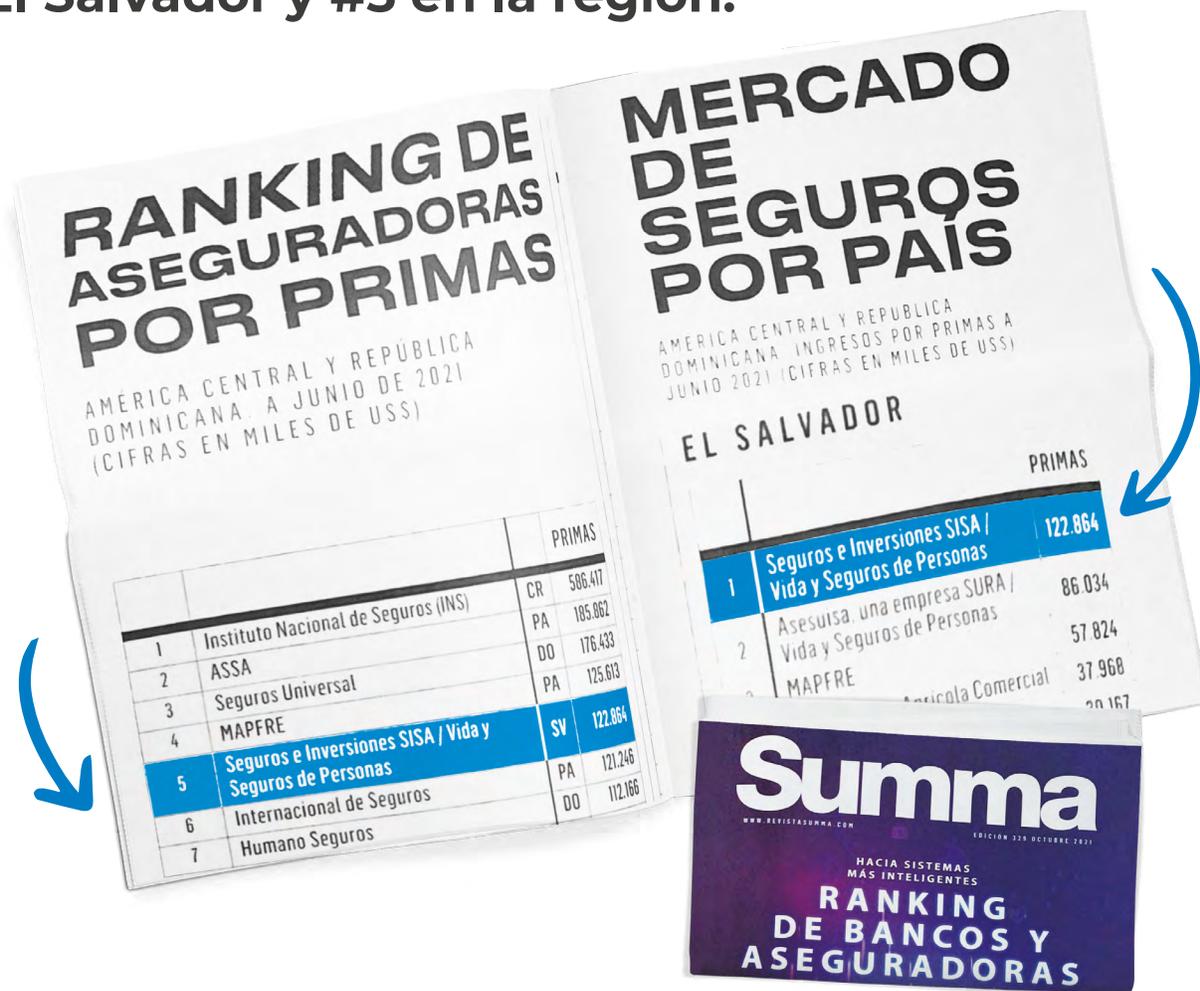
## Patrimonio y rentabilidad

Al cierre de diciembre 2021 la compañía reportó un patrimonio de \$34.0 millones y una pérdida de \$2.2 millones. La rentabilidad sobre el patrimonio para los accionistas fue de -1.8%, y

sobre los activos del -6.3%, lo cual fue ocasionado por la elevada siniestralidad generada por la pandemia de covid-19.

# Nuestro liderazgo trasciende fronteras.

SISA, la Aseguradora #1 en El Salvador y #5 en la región.



## SISA, SÍ PAGA

Agradecemos a nuestros clientes su confianza y su preferencia para reafirmarnos como la aseguradora líder en El Salvador y la 5a. en Centroamérica y el Caribe.

 SISA Phone 2241-0000  
 [www.sisa.com.sv](http://www.sisa.com.sv)  
[servicioalcliente@sisa.com.sv](mailto:servicioalcliente@sisa.com.sv)

 SISA Asistencia 2298-7472  
 Assist 7145-7472

 SISA Agencias  
Santa Tecla · Caribe · San Miguel  
Santa Ana Bypass · Loma Linda

**SISA**  
SEGUROS

\* Revista SUMMA, edición 329, octubre 2021. Ranking de bancos y aseguradoras de América Central y República Dominicana.

## LO NUEVO

### DR. SISA

Con la idea de evitar las visitas a los hospitales y clínicas, debido a la pandemia, SISA lanzó el servicio de telemedicina con Doctor SISA para nuestros clientes de las pólizas de salud, el cual los atiende con consultas médicas ilimitadas, a cualquier día y hora (7/24) y desde cualquier parte del mundo.

La atención la brindan médicos de primera línea: médicos generales, internistas, ginecólogos o pediatras.

Servicios a domicilio disponibles por prescripción de la tele consulta:

- Consulta médica en el hogar
- Toma de exámenes de laboratorio
- Envío de medicamentos
- Sin pago de deducible, solo paga el coaseguro.

Llamar al 22410000 y marcar la opción 1-2 y será atendido por los especialistas.



**Doctor SISA** 

**Protege tu salud sin salir de casa**

**Teleconsultas médicas gratis e ilimitadas**

**2241-0000 Opción 1-2**

## RECONOCIMIENTOS 2021

### Nuestro liderazgo trasciende fronteras.

**SISA, la Aseguradora #1 en El Salvador y #5 en la región.**



### SISA, SÍ PAGA

Agradecemos a nuestros clientes su confianza y su preferencia para reafirmarnos como la aseguradora líder en El Salvador y la Sa. en Centroamérica y el Caribe.

SISA Phone 2241-0000 | SISA Asistencia 2298-7472 | SISA Agencias Santa Tecla - Caribe - San Miguel Santa Ana - Baysas - Loma Linda



Revista SUMMA edición 321, octubre 2021. Ranking de bancos y aseguradoras de América Central y República Dominicana.

### Ranking de aseguradoras por primas (hasta junio 2021):

SISA ocupa el 1º lugar a nivel nacional y 5º a nivel regional

Revista Suma edición 329

### Top 25 empresas con mejor reputación corporativa:

SISA ocupa el lugar 18º a nivel nacional

Revista Suma edición 328

### Ranking de empresas líderes, ágiles y solidarias 2021:

SISA se posicionó en lugares de privilegio, tanto a nivel nacional (SV) como regional, en los pilares evaluados: Cultura solidaria: 4º (SV)

Transformación digital: 7º (SV)

Innovación: 7º (SV)

Agilidad de aprendizaje: 13º (SV)

Revista Suma edición 325

### Ranking de empresas grandiosas:

SISA logró puestos altos entre empresas en El Salvador

Servicio al cliente: 3º local

Clima organizacional: 6º local

Talento humano: 7º local

Revista Suma edición 320

## BANCASEGUROS

Bancaseguros y Comercialización Masiva presento un crecimiento significativo en la colocación de los seguros del 87% y un 8% en primas en comparación al año anterior. Dentro de los principales cambios realizados, podemos mencionar la creación de un equipo dedicado a la comercialización de seguros a través de canal telefónico y la implementación de la plataforma INXU Bancaseguros con algunos comercializadores masivos, lo cual contribuye al mejor manejo de los productos masivos. Además, de continuar reforzando el proyecto “Expertos en Seguros” y siempre manteniendo el apoyo comercial con nuestros comercializadores para trabajar en conjunto en ofrecer el mayor beneficio y atención para los clientes asegurados.

Este año se realizó el lanzamiento del seguro “Tu hogar más seguro” en Banco Cuscatlán, el cual otorga cobertura del contenido propio de una casa habitacional, además de brindar asistencia en el hogar.

En SAC Credicomer se inició la comercialización de los seguros Guardián para Tarjetas de Crédito y Débito, ofreciendo amplios beneficios a sus

clientes en coberturas de deuda en caso de fallecimiento, así como fraude realizados en las tarjetas.

Durante los meses de febrero y octubre, trabajando en conjunto con nuestros socios estratégicos Almacenes SIMA y Banco Cuscatlán de El Salvador, se apoyó la concientización de la detección temprana del cáncer, revistiendo nuestros productos y ofreciendo incentivos por su contratación.



## GERENCIA COMERCIAL E INTERMEDIARIOS

El año 2022 inició con la integración definitiva con SISA SV (antes Scotiaseguros). En este proceso se integraron clientes, intermediarios de seguros, productos y canales de atención para trasladar el beneficio de la fusión al público.

Por tercer año consecutivo, se llevó a cabo la Escuela de Formación de Intermediarios de SISA (EFIS) en sus Módulos I (técnico), II (profesional) y III (gerencial), con la participación de aproximadamente 200 intermediarios en cada una de las sesiones a lo largo de 6 meses.

Continuando con el proceso de digitalización de la Compañía se habilitó el envío de estado de cuenta y factura digital a los clientes. Asimismo, se ampliaron las capacidades de trámites remotos de pólizas para clientes e intermediarios.

La encuesta de satisfacción de intermediarios que se llevó a cabo por una firma independiente en el mes de octubre, confirma las fortalezas de SISA y marca las prioridades de mejora a futuro para estrechar la relación con los intermediarios de seguro, nuestro principal canal de distribución.

## DONACIONES Y PATROCINIOS



SISA entregó al Comité Olímpico de El Salvador una póliza de seguro de gastos médicos y de accidentes personales, para la delegación de atletas y equipo técnico que viajaron a Colombia a representar a nuestro país en los juegos Panamericanos Junior Cali 2021.

### Apoyo Espiga Dorada FESA



Lo mejor está en UNO: SISA brindó el Seguro de Automotores por 1 año a los 7 vehículos que eran los premios principales de la promoción. Los asegurados de SISA disfrutaron el beneficio de recibir el doble de los cupones según los parámetros de la campaña.

### Activación equipo de 1ª división de BKB de Santa Tecla



### Las donaciones más importantes hacia la comunidad más vulnerable:

- Cruz Roja Salvadoreña: apoyo a los planes de contingencia de 2021
- Fundación Educación y Trabajo:
- Patronato Nacional Antituberculoso: medicamentos y equipo
- Fundación Padre Vitto Guarato: celebración de la fiesta del Día del Niño y póliza de seguros para sus instalaciones
- Fundación CIDECO de el salvador: becas al programa de apadrinamiento Mano Amiga 2021
- Fundación Ayúdame a Vivir: compra de medicamentos y equipo

## COMUNICACIONES

En el 2021 hemos apoyado diferentes actividades desde PR, entre los que podemos destacar:

SISA finaliza fusión con Scotia Seguros, consolidándose como líder en El Salvador y reafirmando su liderazgo en Centroamérica (marzo).

Selecta playera en el Mundial de Rusia 2021 (mayo).

Esta es mi Patria, celebración de los 200 años de la independencia (septiembre).

SISA Seguros entregó póliza a Team ESA que fue a Cali, Colombia (noviembre).



## TECNOLOGÍA

En este año 2021, hemos orientado nuestro esfuerzo para el primer trimestre en el Proyecto Corporativo de Fusionar dos Aseguradoras como lo es ScotiaSeguros SA y Seguros e Inversiones SA, se integraron sus aplicaciones, infraestructura, servicios, como procesos operativos, con este logro hemos llegado a mantenernos siempre como la #1 a nivel país y ser la #1 a nivel regional, tomando lo mejor de estas dos grandes empresas.

Debido a este crecimiento de cartera de clientes, operatividad, SISA ha realizado una inversión significativa en el performance de nuestra Infraestructura Tecnológica, con el objetivo de fortalecer nuestras aplicaciones que prestan servicios a nuestros clientes.

De la mano de todos estos cambios, se han desarrollado nuevos productos para nuestros clientes, como lo es Seguros Universal y PTV Life; también se automatizaron los Procesos para suscripción a nuestros Intermediarios, mejora a nuestro NPE (Número de Pago

Electrónico), Mejora a nuestro Procesos de Pago de Comisiones, Automatización de Pérdidas Operativas, Facturación por medios Digitales, Adecuar nuestros sistemas para aceptar Bitcoin, mejoras a nuestra APP de SISA GO, Actualización de la Plataforma de nuestro Workflow a una nueva versión que contiene una gran gamma de nuevas funcionalidades, Automatización de procesos de Banca Seguros y Comercializadores Masivos, Desarrollo de Onboarding de Documentos y Certificación de Documentos para nuestras aplicaciones de Front End, cumplimientos a requerimientos regulatorios de Entidades Externa.

Sin duda, ha sido un año de muchos retos en tiempos de pandemia, sin embargo, siempre velamos por la mejora continua de nuestros procesos, estar ahí cuando nuestros clientes más nos necesitan, y eso se logra únicamente colocando nuestros procesos en línea para facilitar la autogestión, con plataformas robustas y actualizadas.

## TALENTO HUMANO

El 2021 estuvo lleno de aprendizajes y continuamos luchando contra la pandemia durante todo el año. Tuvimos nuevos retos y eso nos motivo a dar nuestro mayor esfuerzo. Un hecho que podemos recalcar es haber obtenido la puntuación de 91.08% como satisfacción general de nuestros colaboradores en la encuesta Tu Voz realizada para ese año, reflejo de los pilares evaluados por la compañía: Ética, Compromiso, Bienestar, Liderazgo, Compañía y Marca Empleadora.

Un hecho que caracterizó este año fue nuestra fusión oficial con Scotiaseguros y que formamos un solo vehículo legal con SISA SV, integrando finalmente a nuestra familia SISA.

Nos propusimos a no bajar la guardia y a reforzar nuestras recomendaciones para mantener la bioseguridad de la mejor manera posible. Entregamos Kits de Bioseguridad así como

promovimos la vacunación voluntaria con nuestra característica energía SISA.

Indudablemente pese a la continua pandemia logramos realizar distintas actividades de bienestar, celebrar las fechas importantes como el día de la amistad, Día Internacional de la Mujer, Día de La Madre, Día Del Padre y conciencia sobre el Cáncer de Mama. Y por segundo año consecutivo realizamos nuestra Fiesta Infantil de manera virtual llegando a enriquecer la experiencia de los pequeños miembros de la familia SISA una vez más.

Impartimos capacitaciones constantes a lo largo del año, logramos concretar un programa de inglés con la Escuela Americana y para nuestros líderes brindamos un programa junto con ADEN International Business School que complementó sus conocimientos y brindo nuevas perspectivas sobre la nueva normalidad y las nuevas necesidades de esta.

Alcanzamos un gran porcentaje de satisfacción general de los colaboradores



## Reconocimiento por trayectoria SISA



## Las capacitaciones fueron una parte fundamental este año



Celebración del Bicentenario



Reforzamos nuestras medidas y promovimos la bioseguridad

ESTADOS  
**FINANCIEROS**  
**2021**





KPMG, S.A.  
Calle Loma Linda N° 266,  
Colonia San Benito  
San Salvador, El Salvador  
Teléfono: (503) 2213-8400  
Fax: (503) 2245-3070  
kpmg.com

## Informe de los Auditores Independientes

A los Accionistas de  
SISA VIDA, S.A., Seguros de Personas:

### *Opinión*

Hemos auditado los estados financieros de SISA VIDA, S.A., Seguros de Personas (“la Compañía”), que comprenden los balances generales al 31 de diciembre de 2021 y 2020, y los estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los períodos del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021 y 2020, y notas a los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos al 31 de diciembre de 2021 y 2020 y por los períodos del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021 y 2020 han sido preparados, en todos sus aspectos importantes, de conformidad con las Normas Contables para Sociedades de Seguros vigentes en El Salvador.

### *Bases de la Opinión*

Efectuamos nuestras auditorías de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas Normas se describen más adelante en la sección *Responsabilidades del Auditor en Relación con la Auditoría de los Estados Financieros* de nuestro informe. Somos independientes de la Compañía de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código de Ética del IESBA) junto con requerimientos de ética que son aplicables a nuestra auditoría de los estados financieros en El Salvador, y hemos cumplido con nuestras responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos y con el Código de Ética del IESBA. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

### *Asuntos de Énfasis*

- Base de contabilidad: Llamamos la atención a la nota (2) a los estados financieros, la cual describe las bases de contabilidad. Los estados financieros y sus notas han sido preparados de conformidad con las Normas Contables para Sociedades de Seguros vigentes en El Salvador, cuyas diferencias con las Normas Internacionales de Información Financiera se detallan en las notas a los estados financieros.
- Compañías afiliadas y relacionadas: Llamamos la atención a las notas a los estados financieros que describen que la Compañía es miembro de un grupo de compañías afiliadas y relacionadas que están bajo una misma dirección y control, existiendo transacciones con las mismas, siendo la operación principal la colocación de negocios de bancaseguros y seguros de deuda. En consecuencia, es posible que las condiciones bajo las cuales se llevan a cabo las transacciones no sean las mismas que resultarían de ser éstas con entidades independientes.

Estos asuntos no afectan nuestra opinión sobre los estados financieros.



### Asuntos Clave de la Auditoría

Los asuntos clave de la auditoría son aquellos que, según nuestro juicio profesional, han sido los más significativos en nuestra auditoría de los estados financieros al 31 de diciembre de 2021 y por el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021. Estos asuntos han sido tratados en el contexto de nuestra auditoría de los estados financieros en su conjunto y en la formación de nuestra opinión sobre éstos, y no expresamos una opinión por separado sobre esos asuntos. Estos asuntos son los siguientes:

---

#### 1. Saldos y transacciones con compañías reaseguradoras y reafianzadoras

---

Resumen del asunto clave	Cómo el asunto fue abordado en la auditoría
<p>Al 31 de diciembre de 2021, las cuentas deudoras por seguros y fianzas tienen un saldo de US\$ 10,381.0 miles, las cuentas acreedoras de seguros y fianzas tienen un saldo de US\$ 19,930.0 miles, y el estado de resultados muestra ingresos por siniestros y gastos recuperados por reaseguros y reafianzamientos de US\$ 50,294.6 miles, ingresos por reembolsos de gastos por cesiones de US\$ 4,664.9 miles, y gastos por primas cedidas por reaseguros y reafianzamientos por US\$ 71,928.7 miles, saldos que son significativos para los estados financieros.</p> <p>Estos saldos se determinan en cumplimiento con normas regulatorias y de acuerdo con los respectivos contratos con reaseguradores y reafianzadores, y errores en su determinación pueden tener un efecto importante en los estados financieros. En consecuencia, estos elementos se consideraron como significativos en nuestra auditoría.</p>	<p>Nuestros procedimientos de auditoría incluyeron, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pruebas sobre los controles internos relativos a las transacciones con compañías reaseguradoras y reafianzadoras.</li><li>• Pruebas sobre la razonabilidad de los saldos a favor y a cargo de dichas compañías al cierre del período incluyendo obtención de evidencia de terceros.</li><li>• Pruebas sobre la razonabilidad de las transacciones realizadas con dichas compañías durante el período.</li><li>• Pruebas sobre el cumplimiento de la normativa contable regulatoria para la determinación de los saldos.</li></ul>

---

#### 2. Reservas técnicas y por siniestros

---

Resumen del asunto clave	Cómo el asunto fue abordado en la auditoría
<p>Al 31 de diciembre de 2021, las reservas de riesgos en curso tienen un saldo de US\$ 20,160.2 miles, las reservas matemáticas tienen un saldo de US\$ 568.7 miles y las reservas por siniestros tienen un saldo de US\$ 38,821.0 miles, saldos que son significativos para los estados financieros.</p> <p>Estos saldos se determinan en cumplimiento con normas regulatorias, y errores en su determinación pueden tener un efecto importante en los estados financieros. En consecuencia, estos elementos se consideraron como significativos en nuestra auditoría.</p>	<p>Nuestros procedimientos de auditoría incluyeron, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pruebas sobre los controles internos relativos a la determinación de los saldos de dichas reservas y su efecto en los resultados.</li><li>• Inspección de las bases de datos usadas para los cálculos y sus parámetros, incluyendo la comparación de la composición de la reserva por siniestros con documentación soporte.</li><li>• Pruebas sobre el cumplimiento de la normativa contable regulatoria para la determinación de los saldos.</li></ul>



### *Otra Información*

La dirección es responsable por la otra información. La otra información comprende la memoria de labores de 2021 de la Compañía, la cual se espera que esté disponible para nosotros después de la fecha de nuestro informe de auditoría sobre los estados financieros.

Nuestra opinión sobre los estados financieros no cubre la otra información y no expresaremos ninguna forma de conclusión de aseguramiento sobre ésta.

En conexión con nuestra auditoría de los estados financieros, nuestra responsabilidad es leer la otra información identificada arriba cuando esté disponible para nosotros, y de esa forma, considerar si la otra información es significativamente inconsistente con los estados financieros y nuestro conocimiento obtenido en la auditoría, o si parece presentar inconsistencias significativas.

Cuando leamos la memoria de labores de 2021, en caso de que concluyamos que la misma contiene inconsistencias significativas, se nos requiere reportar este hecho a los encargados del gobierno de la entidad.

### *Responsabilidades de la Dirección y los Encargados del Gobierno de la Entidad en Relación con los Estados Financieros*

La dirección es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros adjuntos de conformidad con las Normas Contables para Sociedades de Seguros vigentes en El Salvador, y del control interno que la dirección considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de errores significativos, debido a fraude o equivocación.

En la preparación de los estados financieros, la dirección es responsable de la evaluación de la capacidad de la Compañía de continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con el negocio en marcha, y utilizando el principio contable de negocio en marcha, excepto si se tiene la intención de liquidar la Compañía o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

Los encargados del gobierno de la entidad tienen la responsabilidad de la supervisión del proceso de información financiera de la Compañía.

### *Responsabilidades del Auditor en Relación con la Auditoría de los Estados Financieros*

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de errores significativos, debido a fraude o equivocación, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría siempre detecte errores significativos cuando existen. Los errores pueden deberse a fraude o equivocación y se consideran significativos si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de errores significativos en los estados financieros debido a fraude o equivocación, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar errores significativos debido a fraude es más elevado que en el caso de errores significativos debido a equivocación, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas, o la elusión del control interno.



- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias.
- Evaluamos la adecuación de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la dirección.
- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por la dirección, del principio contable de negocio en marcha, y basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre significativa relacionada con hechos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Compañía para continuar como negocio en marcha. Si concluyéramos que existe una incertidumbre significativa, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros, o si dichas revelaciones no son adecuadas que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden ser causa de que la Compañía deje de ser un negocio en marcha.

Comunicamos a los encargados del gobierno de la entidad en relación con, entre otros asuntos, el alcance y la oportunidad planificados de la auditoría y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a los encargados del gobierno de la entidad una declaración de que hemos cumplido los requerimientos de ética aplicables en relación con la independencia y comunicado a ellos acerca de todas las relaciones y demás asuntos de los que se puede esperar razonablemente que pueden afectar a nuestra independencia, y en su caso, las correspondientes salvaguardas.

Entre los asuntos que han sido objeto de comunicación a los encargados de SISA VIDA, S.A., Seguros de Personas, determinamos los que han sido más significativos en la auditoría de los estados financieros del período actual, y que son, en consecuencia, los asuntos clave de la auditoría. Describimos esos asuntos en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente dichos asuntos, o en circunstancias extremadamente poco frecuentes, determinemos que un asunto no se debería comunicar en nuestro informe porque cabe razonablemente esperar que las consecuencias adversas de hacerlo superarían los beneficios de interés público de la misma.

#### *Informe sobre Otros Requerimientos Legales y Regulatorios*

De conformidad con la NRP-018, *Normas Técnicas para la Prestación de Servicios de Auditoría Externa*, hemos emitido informes que contienen nuestra opinión con esta misma fecha y por separado sobre el cumplimiento de ciertas disposiciones legales y regulatorias aplicables y de control interno de la entidad. También, nuestra auditoría sobre los estados financieros incluyó el examen del conjunto de créditos relacionados según se describen en las notas a los estados financieros relativas a Personas Relacionadas y Créditos Relacionados.

KPMG, S.A.  
Registro N° 422  
Ciro Rómulo Mejía González  
Representante Legal y  
Socio Encargado de la Auditoría  
Registro N° 2234



San Salvador, El Salvador  
2 de febrero de 2022

**SISA VIDA, S.A., SEGUROS DE PERSONAS**  
**(Subsidiaria de Seguros e Inversiones, S.A.)**  
(La Libertad, República de El Salvador)

**Balances Generales**

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

(Cifras Expresadas en Miles de Dólares de los Estados Unidos de América)

<b>Activos</b>	<b>Nota</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Activos del giro:			
Bancos	3	5,118.4	4,782.6
Efectos de cobro inmediato	3	0.0	7.0
Inversiones financieras (neto)	6	69,711.1	74,026.1
Cartera de préstamos (neto)	7	805.7	678.9
Primas por cobrar (neto)	9	33,723.7	32,549.3
Sociedades deudoras de seguros y fianzas	10	10,381.0	5,666.9
		<u>119,739.9</u>	<u>117,710.8</u>
Otros activos:			
Diversos (neto)	25	<u>5,518.8</u>	<u>2,879.2</u>
Activo fijo:			
Bienes muebles y otros (neto)	12	<u>1.8</u>	<u>2.2</u>
<b>Total de activos</b>		<u><u>125,260.5</u></u>	<u><u>120,592.2</u></u>
<b>Pasivo y Patrimonio</b>			
Pasivos del giro:			
Obligaciones con asegurados	15 y 16	1,975.3	1,275.2
Sociedades acreedoras de seguros y fianzas	18	19,930.0	17,016.4
Obligaciones con intermediarios y agentes	20	866.8	399.0
		<u>22,772.1</u>	<u>18,690.6</u>
Otros pasivos:			
Cuentas por pagar		7,562.8	6,249.7
Provisiones	2.6	523.6	471.8
Diversos		851.0	4,994.9
		<u>8,937.4</u>	<u>11,716.4</u>
Reservas técnicas:			
Reservas matemáticas	17	568.7	298.4
Reservas de riesgos en curso	17	20,160.2	19,916.2
		<u>20,728.9</u>	<u>20,214.6</u>
Reservas por siniestros:			
Reportados		31,699.3	28,059.2
No reportados		7,121.7	5,667.9
	17	<u>38,821.0</u>	<u>33,727.1</u>
<b>Total de pasivos</b>		<u><u>91,259.4</u></u>	<u><u>84,348.7</u></u>
Patrimonio:			
Capital social pagado		5,000.0	5,000.0
Reservas de capital, patrimonio restringido y resultados acumulados	24, 29	<u>29,001.1</u>	<u>31,243.5</u>
<b>Total del patrimonio</b>		<u><u>34,001.1</u></u>	<u><u>36,243.5</u></u>
<b>Total de pasivos y patrimonio de los accionistas</b>		<u><u>125,260.5</u></u>	<u><u>120,592.2</u></u>

Véanse notas que acompañan a los estados financieros.

**SISA VIDA, S.A., SEGUROS DE PERSONAS**  
**(Subsidiaria de Seguros e Inversiones, S.A.)**  
(La Libertad, República de El Salvador)

**Estados de Resultados**

Por los períodos del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021 y 2020

(Cifras Expresadas en Miles de Dólares de los Estados Unidos de América)

	<u>Nota</u>	<u>2021</u>	<u>2020</u>
<b>Ingresos de operación:</b>			
Primas netas de devoluciones y cancelaciones		161,649.7	132,918.3
Ingresos por decremento de reservas técnicas	17	25,471.1	20,800.4
Siniestros y gastos recuperados por reaseguros y reafianzamientos cedidos		50,294.6	27,924.0
Reembolsos de gastos por cesiones		4,664.9	4,904.7
Ingresos financieros y de inversiones		4,417.9	4,356.2
		<u>246,498.2</u>	<u>190,903.6</u>
<b>Costos de operaciones:</b>			
Siniestros		115,843.6	65,393.6
Primas cedidas por reaseguros y reafianzamientos		71,928.7	61,223.9
Gastos por incremento de reservas técnicas	17	31,282.0	32,793.9
Gastos de adquisición y conservación		22,796.4	20,400.4
		<u>241,850.7</u>	<u>179,811.8</u>
Reservas de saneamiento		<u>1,450.3</u>	<u>4,348.2</u>
<b>Utilidad antes de gastos</b>		<u>3,197.2</u>	<u>6,743.6</u>
<b>Gastos de operación:</b>			
Financieros y de inversión		249.5	155.8
De administración	23	8,616.3	6,437.3
		<u>8,865.8</u>	<u>6,593.1</u>
<b>(Pérdida) utilidad de operación</b>		(5,668.6)	150.5
Otros ingresos y gastos (neto)		<u>3,387.5</u>	<u>4,673.0</u>
<b>(Pérdida) utilidad antes de impuesto y contribución</b>		(2,281.1)	4,823.5
Provisión de impuesto sobre la renta	25	60.0	(1,226.7)
Provisión de contribución especial para el plan de seguridad ciudadana	36(d)	0.0	(200.4)
<b>(Pérdida) utilidad neta</b>		<u>(2,221.1)</u>	<u>3,396.4</u>

*Véanse notas que acompañan a los estados financieros.*

**SISA VIDA, S.A., SEGUROS DE PERSONAS**  
**(Subsidiaria de Seguros e Inversiones, S.A.)**  
(La Libertad, República de El Salvador)

**Estados de Cambios en el Patrimonio**

Por los períodos del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021 y 2020

(Cifras Expresadas en MILES de Dólares de los Estados Unidos de América, excepto información de acciones)

	<b>Nota</b>	<b>Saldos al 31/12/2019</b>	<b>Aumentos</b>	<b>Disminuciones</b>	<b>Saldos al 31/12/2020</b>	<b>Aumentos</b>	<b>Disminuciones</b>	<b>Saldos al 31/12/2021</b>
<b>Patrimonio:</b>								
Capital social pagado		5,000.0	0.0	0.0	5,000.0	0.0	0.0	5,000.0
Reserva legal	24	1,000.0	0.0	0.0	1,000.0	0.0	0.0	1,000.0
Utilidad distribuable	29	25,714.7	6,408.1	3,372.9	28,749.9	1,493.6	3,374.9	26,868.6
<b>Sub total</b>		<b>31,714.7</b>	<b>6,408.1</b>	<b>3,372.9</b>	<b>34,749.9</b>	<b>1,493.6</b>	<b>3,374.9</b>	<b>32,868.6</b>
<b>Patrimonio restringido:</b>								
Utilidad no distribuable		470.7	553.5	470.7	553.5	508.4	553.5	508.4
Reserva riesgo país	29	653.1	940.1	653.1	940.1	624.1	940.1	624.1
<b>Total patrimonio</b>		<b>32,838.5</b>	<b>7,901.7</b>	<b>4,496.7</b>	<b>36,243.5</b>	<b>2,626.1</b>	<b>4,868.5</b>	<b>34,001.1</b>
Valor contable de las acciones (en dólares de los Estados Unidos de América)		<u>52.54</u>			<u>57.99</u>			<u>54.40</u>
Cantidad de acciones comunes, autorizadas, emitidas y pagadas		<u>625,000</u>			<u>625,000</u>			<u>625,000</u>
Valor nominal de las acciones		<u>8.00</u>			<u>8.00</u>			<u>8.00</u>

*Véanse notas que acompañan a los estados financieros.*

**SISA VIDA, S.A., SEGUROS DE PERSONAS**  
**(Subsidiaria de Seguros e Inversiones, S.A.)**  
(La Libertad, República de El Salvador)

**Estados de Flujos de Efectivo**

Por los períodos del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021 y 2020

(Cifras Expresadas en Miles de Dólares de los Estados Unidos de América)

	<u>Nota</u>	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Flujos de efectivo por actividades de operación:			
(Pérdida) utilidad neta		(2,221.1)	3,396.4
Ajustes para conciliar la (pérdida) utilidad neta y el efectivo neto (usado en) provisto por actividades de operación:			
Depreciación	12	0.4	0.7
Ajuste neto a reservas técnicas, matemáticas y siniestros		5,608.2	12,765.3
Provisión para obligaciones laborales neta		30.5	43.8
Reserva de saneamiento de activos de riesgo y otros activos		(310.5)	255.6
<b>Sub total</b>		<u>3,107.5</u>	<u>16,461.8</u>
Cambios netos en activos y pasivos:			
Aumento en primas por cobrar		(902.3)	(10,650.9)
Aumento en sociedades deudoras de seguros y fianzas		(4,714.1)	(2,292.1)
Aumento en otros activos		(2,608.4)	(1,038.1)
Aumento (disminución) en obligaciones con asegurados		700.1	(930.5)
Aumento en sociedades acreedoras de seguros y fianzas		2,913.5	1,999.8
Aumento en obligaciones con intermediarios y agentes (Disminución) aumento en cuentas por pagar		467.8	31.8
		<u>(2,830.7)</u>	<u>5,707.9</u>
<b>Efectivo neto (usado en) provisto por actividades de operación</b>		<u>(3,866.6)</u>	<u>9,289.7</u>
Flujos de efectivo por actividades de inversión:			
Inversiones financieras		4,322.2	(7,890.9)
Reportos y operaciones bursátiles		(127.0)	(552.1)
Préstamos y descuentos		0.2	(2.2)
<b>Efectivo neto provisto por (usado en) actividades de inversión</b>		<u>4,195.4</u>	<u>(8,445.2)</u>
Aumento neto en el efectivo		328.8	844.5
Efectivo al inicio del año		<u>4,789.6</u>	<u>3,945.1</u>
<b>Efectivo al final del año</b>	3	<u><u>5,118.4</u></u>	<u><u>4,789.6</u></u>

Véanse notas que acompañan a los estados financieros.



**SISAVIDA S.A.**  
SEGUROS DE PERSONAS