

PAN AMERICAN LIFE, S.A., SEGUROS DE PERSONAS (PALSA)

| | | | | | |
|---|------------|--|--------------------------------------|------------------|------------|
| Comité No. 64/2023 | | | | | |
| Informe con EEFF Auditados al 31 de diciembre de 2022. | | | Fecha de comité: 26 de abril de 2023 | | |
| Periodicidad de actualización: Semestral | | | Sector Asegurador / El Salvador | | |
| Equipo de Análisis | | | | | |
| Katerin Morales kmorales@ratingspqr.com | | Adalberto Chávez achavez@ratingspqr.com | | (+503) 2266-9471 | |
| HISTORIAL DE CLASIFICACIONES | | | | | |
| Fecha de información | dic-20 | jun-21 | dic-21 | jun-22 | dic-22 |
| Fecha de comité | 04/03/2021 | 23/12/2021 | 12/05/2022 | 11/10/2022 | 26/04/2023 |
| Fortaleza Financiera | EAA+ | EAA+ | EAA+ | EAA+ | EAA+ |
| Perspectiva | Estable | Estable | Estable | Estable | Estable |

Significado de la Calificación

Categoría EAA: Corresponde 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 que pertenece y en la economía. Los factores de protección son fuertes, el riesgo es modesto.

Esta categorización puede ser complementada mediante los signos (+/-) para diferenciar los instrumentos con mayor o menor riesgo¹ dentro de su categoría. El signo "+" indica un nivel menor de riesgo, mientras que el signo menos "-" indica un nivel mayor de riesgo.

"La información empleada en la presente clasificación proviene de fuentes oficiales; sin embargo, no garantizamos la confiabilidad e integridad de esta, por lo que no nos hacemos responsables por algún error u omisión por el uso de dicha información. Las clasificaciones de PCR constituyen una opinión sobre la calidad crediticia de una entidad financiera y no son recomendaciones de compra y/o venta de instrumentos que esta emita".

"La opinión del Consejo de Clasificación de Riesgo no constituirá una sugerencia o recomendación para invertir, ni un aval o garantía de la emisión; sino un factor complementario a las decisiones de inversión; pero los miembros del Consejo serán responsables de una opinión en la que se haya comprobado deficiencia o mala intención, y estarán sujetos a las sanciones legales pertinentes".

El presente informe se encuentra publicado en la página web de PCR (<http://www.ratingspqr.com/informes-pais.html>), donde se puede consultar adicionalmente documentos como el código de conducta, la metodología de clasificación respectiva y las clasificaciones vigentes.

Racionalidad

En Comité de Clasificación de Riesgo, PCR decidió mantener la clasificación de **EAA+** a la **Fortaleza Financiera** de **Pan American Life, S.A, Seguros de personas (PALSA)** con perspectiva **Estable** con información Auditada al 31 de diciembre de 2022.

La clasificación se fundamenta en el modelo de negocio de la aseguradora enfocado en el segmento de personas; asimismo, se toma en cuenta el crecimiento de primas colocadas en el mercado, las cuales permitieron evidenciar una evolución positiva en el resultado técnico de la entidad. Por otra parte, se evaluó el rendimiento del portafolio de inversiones, mismo que incidió en el buen desempeño de la utilidad neta del ejercicio, favoreciendo los indicadores de rentabilidad. Finalmente se considera el adecuado control en los indicadores de siniestralidad.

Perspectiva

Estable

¹ Normalizado bajo los lineamientos del Art.9 de "NORMAS TECNICAS SOBRE OBLIGACIONES DE LAS SOCIEDADES CLASIFICADORAS DE RIESGO" (NRP-07), emitidas por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva de El Salvador.

Resumen Ejecutivo

- **Enfoque del negocio orientado especialmente en Seguros de Personas.** Pan American Life, S.A., Seguro de Personas orienta su estrategia comercial en brindar seguridad financiera confiable, satisfaciendo las necesidades de las personas y los negocios. Cabe mencionar que La Superentendía del Sistema Financiero (SSF) autorizó la cesión de la totalidad de la cartera de pólizas de seguros de Pan American Life Insurance Company, Sucursal El Salvador a Pan American Life, S.A., Seguro de Personas, dicha cesión fue efectiva a partir del 01 de octubre 2021, incluyendo en el contrato de cesión los valores del activo y pasivo que guardan relación con la cesión de cartera a esa misma fecha.
- **Crecimiento del portafolio de primas netas de Pan American Life, S.A., Seguro de Personas.** La entidad mantiene su especialización en el segmento de seguros de personas, enfocado en seguros de vida tanto individual y colectivos, así como salud y accidentes personales. Al cierre de 2022, el portafolio de primas netas alcanzó los US\$42,891 miles, (diciembre 2021: US\$9,069 miles) compuesto principalmente por el ramo Salud y Hospitalización con el 54.79%, seguido del ramo de Vida con el 43.76%, distribuidos en Vida Individual con el 31.91% y Vida Colectivo con el 11.85%. A nivel de participación, PALSALSA representa el 4.73% del total de primas colocadas en el mercado asegurador.
- **Siniestralidad neta influenciada por el ramo Accidentes y Enfermedades.** Los siniestros netos totalizaron en US\$15,711 miles, mostrando un crecimiento de 35.1%, equivalente a +US\$4,083 respecto al trimestre anterior. Dichos siniestros fueron originados en un (69.9%) por el ramo de Accidentes y Enfermedades, seguido del ramo Vida (30.1%), en línea con su participación dentro de portafolio de pólizas. Por lo anterior, al revisar el índice de siniestralidad retenida, medida como la relación de los siniestros netos sobre primas retenidas netas, esta se ubicó en 53.42%, por debajo de lo reportado en 2021 (74.3%). Al revisar la siniestralidad neta por ramo, se observa que únicamente el ramo de Vida Individual rebasó el 100% (136.8% a diciembre 2022). Por su parte, el resto de los ramos mostraron comportamientos estables.
- **Mayor colocación de primas favorece el desempeño del Resultado Técnico e impulsa la rentabilidad.** A la fecha de análisis la Aseguradora refleja una buena posición del Resultado Técnico, ubicándose en US\$10,333 miles, producto del aumento en las primas netas (+3.5%), aunado a la siniestralidad retenida la cual únicamente reportó un incremento de 0.5 p.p., respecto al trimestre anterior. Por su parte, los gastos operativos y financieros fueron cubiertos de manera oportuna reflejando así una utilidad operativa de US\$2,267 miles, lo que representa un crecimiento de +46.63% equivalente a US\$721 miles y una mejora en el margen operativo de 5.3%. Asimismo, el rendimiento del portafolio de inversión a la fecha se ubicó en 2.57%, contribuyendo a la evolución positiva de la utilidad neta la cual se ubica en US\$2,505 miles, favoreciendo así, los indicadores de rentabilidad con un ROAA de 4.7% (diciembre 2021: -2.0%) y el ROEA de 16.5% (diciembre 2021: -7.9%), Cabe mencionar que el ROE se encuentra por arriba de lo reportado en el sector de personas (12.38%).
- **Portafolio de inversiones financieras con un perfil de riesgo moderado.** El portafolio de inversiones financieras se distribuye principalmente en títulos valores de renta fija y en dólares de los Estados Unidos, con una tasa de rendimiento entre el 4.0% y 7.7%, con un saldo neto de US\$24,081 miles. A nivel de composición, el 68.43% son instrumentos de emisores locales y el 31.67% extranjeros dedicados a sectores de alimentos, petróleo, farmacéuticos, y servicios financieros. La totalidad de los instrumentos adquiridos cumplieron con los límites establecidos en la política de inversión de la entidad. Por su parte, PALSALSA dispuso de un excedente de inversión del 4.3%, manteniendo la mayor parte de sus inversiones en instrumentos con calificación local entre ("AAA" y "A") con plazos de vencimiento de 1 hasta 27 años mientras que, la pérdida esperada del portafolio se ubica en US\$582 miles con un apetito de riesgo del 5%.
- **Niveles adecuados de suficiencia patrimonial.** A la fecha de análisis la entidad dispuso de una suficiencia patrimonial de 29.7%, reflejando la capacidad patrimonial para cubrir obligaciones extraordinarias provocadas por desviaciones en la siniestralidad. En ese sentido el patrimonio de PALSALSA, cerró en US\$15,189 miles representado en un 85.6% por el capital social. Por su parte, el apalancamiento patrimonial reportó niveles controlados y moderados, cerrando en 2.5 veces (diciembre 2021: 3 veces), a partir de ello, se puede determinar la buena capacidad de respuesta que se tiene con los recursos líquidos ante los siniestros y posibles reclamos de asegurados.
- **Soporte de Grupo PALIG en las operaciones de PALSALSA.** PALSALSA sigue formando parte del Grupo PALIG², compañía aseguradora con más de 100 años de experiencia y con presencia en distintos mercados a nivel global. Dicho Grupo continúa brindando soporte estratégico en las operaciones de PALSALSA, representando un factor clave para el manejo adecuado de sus riesgos.

² A la fecha de análisis, el Grupo cuenta con una calificación internacional de "A" con perspectiva estable.

Factores Claves

Factores que podrían llevar a un incremento en la clasificación:

- Crecimiento sostenido de las primas netas el cual le permita a PALSА alcanzar una posición destacable dentro del mercado.
- Cumplimiento holgado de los requerimientos regulatorios.

Factores que podrían llevar a una reducción en la clasificación:

- Incremento en los costos de adquisiciones.
- Aumento en los niveles de siniestralidad que deterioren el Resultado Técnico.
- Incumplimiento prolongado de requerimientos regulatorios, especialmente los relacionados con inversiones y suficiencia patrimonial.

Metodología utilizada

Metodología de Clasificación de Riesgo de Seguros de Vida (El Salvador, noviembre 2021, PCR-SV-MET-P-032), normalizada bajo los lineamientos del Art. 8 y 9 de "NORMAS TÉCNICAS SOBRE OBLIGACIONES DE LAS SOCIEDADES CLASIFICADORAS DE RIESGO" (NRP-07), emitidas por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva de El Salvador.

Información Utilizada para la Clasificación

- **Información Financiera:** Estados Financieros Auditados de Pan American Life, S. A., Seguros de Personas al 31 de diciembre de 2022 y 2021, los cuales no reportaron salvedades por parte de la firma auditora.
- **Riesgo de Mercado y Técnico:** Detalle de portafolio de inversiones y detalle de Resultado Técnico.
- **Riesgo de Liquidez y Cobertura:** Comportamiento de inversiones financieras de la institución.
- **Información del sector:** Superintendencia del Sistema Financiero (www.ssf.gob.sv).

Limitaciones para la clasificación

- **Limitaciones encontradas:** No se encontraron limitaciones en la información financiera para la elaboración de la presente clasificación de Riesgo.
- **Limitaciones potenciales:** La presente clasificación se mantendrá vigente a partir del cumplimiento de las proyecciones planteadas por PALSА para el año 2022-2023.

Hechos de Importancia de PALSА

- En fecha 2 de mayo de 2022, la sociedad de seguros nombró a la Licda. Norma Lorena Arévalo Azucena para el cargo de Asesor Legal.
- La sociedad Pan American Life, S.A., Seguros de Personas (PALSА), sustituye en todas y cada una de las obligaciones, derechos, deberes, operaciones y otros de Pan American Life Insurance Company Sucursal en El Salvador; esto con la aprobación de la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF).

Panorama Internacional

Según las *Perspectivas económicas mundiales* del Banco Mundial, en su edición más reciente a enero de 2023, se pronostica una desaceleración del crecimiento global desde el 3.0% proyectado hace 6 meses, hasta un 1.7%, producto de la elevada inflación, el aumento de las tasas de interés, la reducción en las inversiones y por las perturbaciones de la invasión de Rusia a Ucrania; mientras que para 2024 se prevé una ligera recuperación, alcanzando una tasa de crecimiento de 2.7%. En ese sentido, para 2023 se espera una desaceleración generalizada con correcciones de pronósticos a la baja en el 95% de las economías avanzadas y para aproximadamente el 70% de las economías emergentes y en desarrollo.

En 2022, la inflación presionó a la mayoría de las economías del mundo, donde la mediana de la inflación global superó el 9% en la segunda mitad del año, alcanzando su nivel más alto desde 1995. En las economías emergentes y en desarrollo (EMDEs), ésta alcanzó casi el 10%, el nivel más alto desde 2008; mientras que en las economías avanzadas un poco más del 9.0%, la más alta desde 1982; la alta inflación es producto de factores tanto de oferta como de demanda. Por parte de la demanda, se encuentran el crecimiento acelerado por el efecto rebote posterior a la crisis de 2020 por la pandemia, así como los impactos retardados de las políticas macroeconómicas aplicadas. Mientras que, por el lado de la oferta, la escasez de productos básicos profundizada por la invasión de Rusia a Ucrania contribuyó sustancialmente al incremento del precio de la energía y los alimentos. Adicionalmente, en algunos países, condiciones más estrictas y desajustes en los mercados laborales propiciaron un aumento de los salarios y costos de insumos de producción.

En ese sentido, se espera que para 2023 la inflación se modere, pero aún será un factor determinante que sumado a las demás condiciones adversas que enfrenta la economía global, provocarán una ralentización del crecimiento económico, donde las economías avanzadas podrían experimentar desaceleraciones de su crecimiento desde 2.5% en 2022 a 0.5% en 2023, lo que podría elevar las alertas, dado que estas magnitudes han sido la antesala de una recesión mundial en las dos últimas décadas, según datos del Banco Mundial. En Estados Unidos se espera que el crecimiento se reduzca en 1.9 p.p. hasta ubicarse en 0.5% en 2023, comparado con las proyecciones previas y alcanzando una de las peores tasas de crecimiento desde las recesiones oficiales en la década de 1970. Por su parte, se espera que la zona euro no registre avances y China prevé un crecimiento de 4.3%, 0.9 p.p. por debajo de los pronósticos anteriores.

Para la región de América Latina y el Caribe, se estimó un crecimiento económico de 3.6% para el 2022; sin embargo, para 2023 se pronostica una desaceleración marcada con un crecimiento económico de 1.3%, mientras que para 2024 se esperaría una ligera recuperación ubicándose en 2.4%. Se estima que las condiciones económicas globales, en conjunto con el lento crecimiento de las economías desarrolladas como Estados Unidos y China reduzcan las exportaciones a la vez que se sigan manteniendo las condiciones financieras restrictivas por

el aumento de las tasas de interés de Estados Unidos. Adicionalmente, según el Banco Mundial, la inversión regional disminuirá debido al costo del financiamiento, escasa confianza empresarial e incertidumbre normativa. De igual forma, para Centroamérica se estima un crecimiento de 3.2% en 2023, afectado por el efecto de la desaceleración de la economía estadounidense sobre las exportaciones en la región y menor ingreso de remesas.

Adicionalmente, las condiciones de endeudamiento de muchas economías emergentes y en desarrollo ya se dirigen hacia un camino de vulnerabilidad y dadas las presiones económicas globales es probable que la sostenibilidad fiscal se erosione aún más debido a las perspectivas de crecimiento menores y al aumento de los costos de la deuda. El escenario de bajo crecimiento, sumado a las medidas de los gobiernos para proteger a las poblaciones más vulnerables por medio de subsidios y recortes a los impuestos de consumo han tensado aún más los presupuestos fiscales de muchos países que ya cuentan con elevados niveles de deuda pública, que les restringe aún más el acceso a los mercados financieros internacionales.

Desempeño Económico

La actividad económica muestra resiliencia frente a las condiciones económicas globales. Al cierre de 2022, de acuerdo con cifras del Banco Central de Reserva del Índice de Volumen de la Actividad Económica (IVAE), la actividad económica del país registró un crecimiento de 3.2% con respecto a 2021. El Índice registra comportamientos moderados, similares al crecimiento de periodos prepandemia, una vez se van diluyendo los efectos del repunte económico por la normalización de las actividades comerciales y presionado por las condiciones inflacionarias globales, debido al aumento de precios de las materias primas, alimentos y energía y la subida en las tasas de interés por parte de la FED. Los sectores que muestran un mayor dinamismo de crecimiento son las actividades de Construcción con 13.1%, Información y Comunicaciones con 9.3%, Actividades Profesionales, Científicas y Técnicas con 8.1%, Actividades de Administración Pública y Defensa con 4.7% y Comercio con 4.3%.

Por su parte, el consumo privado y la formación bruta de capital impulsaron el crecimiento económico. A septiembre de 2022, al analizar el crecimiento del PIB por el enfoque del gasto, se observa un aumento del consumo privado de 1.9%, influenciado por el dinamismo de la actividad económica y la recepción de remesas en los hogares. En contraste, el consumo público registra un decrecimiento de -1.8% al tercer trimestre. Por otra parte, la formación bruta de capital presenta un crecimiento de 10.4%. Según estimaciones del Banco Central de Reserva, el PIB de El Salvador creció en 2.8% en 2022.

La Inflación superó niveles históricos registrados durante las últimas décadas. El Índice de Precios al Consumidor (IPC) al cierre de 2022 se ubicó en 7.3%, luego de la tendencia creciente hasta junio, donde se situó en el máximo del año (7.76%) y estabilizándose en los últimos meses, pero aún en niveles altos. Dicho comportamiento está asociado a la elevada inflación global, sumado a la fuerte dependencia de productos de consumo importados, en su mayoría relacionados con alimentos que provienen de Estados Unidos, al aumento de los precios de los combustibles, así como los problemas geopolíticos que han causado distorsiones en los mercados y en las cadenas de abastecimiento de algunos productos. Los sectores que presentan mayor incremento son el de Alimentos y Bebidas no alcohólicas (12.24%), Muebles y artículos para el hogar (8.33%), Recreación y Cultura (8.02%), Bienes y Servicios Diversos (9.87%) y Restaurantes y Hoteles (8.13%).

Con respecto al sistema financiero, registró un robusto crecimiento pese al contexto de desaceleración de la economía. La cartera neta del sistema financiero reportó un crecimiento de 10.8%, alcanzando los US\$17,087 millones (diciembre 2021: US\$15,422 millones) debido a una buena dinámica en las actividades de intermediación financiera. Bajo el contexto de la buena dinámica de crecimiento de las actividades comerciales, así como el escenario de subida de tasas de interés a nivel internacional, las tasas de interés locales han experimentado aumentos que han elevado el spread financiero ubicándolo en 2.1%, mayor en 0.6 p.p., respecto a diciembre de 2021 (1.5%). Por otra parte, en cuanto a las reservas de liquidez del sistema bancario, el FMI realizó un llamado para una consolidación fiscal y un plan de financiamiento junto a reformas regulatorias que restauren los requisitos de reserva al menos al 15.0% de los depósitos para fortalecer los colchones de liquidez bancaria, sin socavar el crédito privado.

Mientras que, en materia de endeudamiento público del país, se mantiene en niveles altos, a pesar de una reducción en el déficit fiscal. Según estimaciones del Fondo Monetario Internacional, la razón de deuda pública al PIB al cierre de 2022 se ubicó en 77.0%, lo que denota una mejora respecto al cierre de 2021 (83.9%). A pesar de estos avances, el FMI señala la importancia de un plan de desarrollo fiscal y financiamiento que lleve a reconducir la deuda a una senda de sostenibilidad y facilite el acceso al mercado internacional de capitales. La reducción del nivel de endeudamiento está relacionada con una mejora del déficit fiscal que se ubicó en US\$860 millones, con una disminución de -46.45% (dic-21: US\$1,606 millones). Este comportamiento obedece a un incremento en los ingresos corrientes que aumentaron en 11.0% (US\$776.3 millones) debido a la expansión de los ingresos tributarios (+US\$643.0 millones), que se derivan del pago de Impuestos al Valor Agregado (IVA) y Renta, y por contribuciones a la seguridad social (+US\$72.0 millones). Se estima que, al cierre de 2022, el déficit cerró en alrededor del 2.5% respecto al PIB, denotando una mejora respecto al año anterior (5.6%).

Por otra parte, el déficit de la balanza comercial creció en 2022, como resultado del mayor ritmo de crecimiento de las importaciones versus las exportaciones. En ese sentido, la Balanza Comercial de 2022 reportó un déficit de US\$9,993 millones, mayor en 21.6% (US\$1,770.4 millones), respecto al reportado en 2021, que se ubicó en US\$8,223 millones. Según cifras de Comercio Exterior del Banco Central de Reserva de El Salvador, las importaciones alcanzaron un monto de US\$17,108 millones, correspondiente a una tasa de crecimiento interanual de 17.0% (US\$2,490.6 millones). Por su parte, las exportaciones FOB ascendieron a US\$7,115 millones, cuyo saldo representa una tasa de crecimiento de 11.3% (US\$720.2 millones), con mayor enfoque en la industria manufacturera que representó el 77.6% del total, alcanzando los US\$4,962 millones y con un aumento interanual de 9.6% (US\$474.8 millones).

Adicionalmente, las expectativas de crecimiento económico se ajustan a la baja, dadas las condiciones económicas globales. Para el año 2023 el Banco Central de Reserva proyecta una tasa de crecimiento de 2.4%, por debajo de la proyección que se tenía para el año 2022 de 2.8%. Según el BCR, este ajuste en la tasa de crecimiento de la economía estaría influenciado por los elevados precios a nivel nacional e internacional y la desaceleración significativa de la economía mundial. Adicionalmente, el flujo de remesas ha evidenciado un descenso respecto a años anteriores, lo que también contribuye al ajuste del PIB a la baja. A pesar del contexto económico global complejo, los esfuerzos en materia de seguridad y la inversión en turismo podrían ser factores para mantener un crecimiento sostenible para el país.

Finalmente, al cierre de 2022 El Salvador registra una buena dinámica de crecimiento de empleos (+5.4%), comparada con 2021, como consecuencia de la recuperación de la economía posterior a la pandemia. Sin embargo, se muestra un leve retroceso en cuanto a la percepción de la transparencia con datos a 2020, donde el Índice de Percepción de la corrupción se ubica en el ranking 115 de 180 países con un puntaje de 34/100; siendo 0 el nivel de mayor corrupción y 100 el de menor corrupción. Adicionalmente es de destacar la reducción en la tasa de homicidios en el país, que desde 2015 ha pasado de 103 homicidios por cada 100 mil habitantes a 7.8 en 2022, según cifras del gobierno. Se espera que para 2023 se mantenga esta tendencia de reducción en el número de homicidios en el país.

Sector Asegurador de El Salvador

A la fecha de estudio, en un año de normalización y recuperación de las actividades de seguros, posterior al impacto de la pandemia por coronavirus, las primas netas del sector alcanzaron los US\$907 millones, mostrando una expansión de 9.7% equivalentes a US\$81 millones más que lo registrado en el periodo anterior. Con datos de la Superintendencia del Sistema Financiero a diciembre de 2022, la expansión fue impulsada principalmente por los ramos Previsionales Rentas y Pensiones con (16.2%), Incendios y líneas aliadas (15.6%) y Automotores con un aumento de (14.3%). Los crecimientos anteriores estarían especialmente relacionados con la recuperación del empleo formal y actividades de transporte tanto personal como comercial. Por su parte, respecto a la composición del portafolio de primas netas, este está representado principalmente por los ramos relacionados con personas, donde el ramo Vida contribuyó con el 25.6%, Accidentes y enfermedades con el 17.3%, Incendios y líneas aliadas con 15.7% y el ramo Previsionales Renta y Pensiones con 13.4%. Asimismo, se observa que el sistema no refleja concentraciones altas en ningún ramo, permitiendo una adecuada distribución del riesgo.

Respecto a los costos por siniestralidad, estos mostraron un comportamiento controlado al disminuir en -2.3%, equivalente a US\$11 millones, registrando los US\$462 millones. Con datos a diciembre de 2022, el principal ramo que generó mayores costos por siniestralidad fue el de Seguros de accidentes y enfermedades con el 23.5%, seguido por Seguros previsionales, rentas y Pensiones con una participación de 22.2% y Seguros de Vida al participar con el 20.5% del total. A nivel de ramos generales, Automóviles obtuvo la mayor representación con el 15.3%, mientras que Incendios y líneas aliadas representaron el 5.4%.

Lo anterior dejó como resultado una siniestralidad retenida neta de 56.1%, cercana al promedio de los últimos cinco años (55.6%), y en mejor posición respecto a lo registrado en diciembre 2021, año en el cual se reflejaron las afectaciones más importantes producto de la pandemia (60.9%). De acuerdo con datos de la SSF, el ramo con mayor siniestralidad fue el de Previsionales Renta y Pensiones con el 90.0%. Por otra parte, se destacan las mejoras en la siniestralidad del ramo Vida, pasando de 65.6% a 49.4% a la fecha, Accidentes y enfermedades cerró en 73.4% desde el 78.3% del periodo previo, y de Automotores pasó de 67.3% a 61.3%.

Debido al buen desempeño de las primas netas, aunado al comportamiento controlado de los costos por siniestralidad y de adquisición, se evidenció una mejora en la posición del resultado técnico al cerrar en US\$110 millones, mostrando una tasa de crecimiento de 57.3%, equivalentes a US\$40 millones. Lo anterior también permitió mejorar la eficiencia del negocio al pasar de un índice combinado de 102.9% a 99.4% a la fecha de estudio.

A partir del mejor desenvolvimiento de la operación técnica y sumado a los mayores ingresos financieros netos (+15.8%), la utilidad neta alcanzó los US\$53 millones, superando en US\$34 millones la registrada en el periodo previo. Lo anterior confirma la recuperación del sistema, especialmente del segmento de vida, luego de las afectaciones por la pandemia por COVID-19 retornando a niveles de rentabilidad previos a 2020. En ese sentido, la rentabilidad del sistema presentó una notable mejora al ubicar al ROE en 12.2% y el ROA en 5.1% (dic 21: 4.6% y 1.9%, respectivamente)

A nivel general, la liquidez del sistema se ubicó en 1.1 veces, manteniéndose estable durante los últimos cinco años. Por su parte, al revisar específicamente las inversiones financieras y disponibilidades del sector, estas cubrieron en 1.5 veces las reservas totales, manteniendo una posición estable respecto al periodo anterior (dic 2021: 1.5 veces), y del histórico de los últimos cinco años (1.6 veces). Lo anterior denota la capacidad de los activos líquidos del mercado para responder a los compromisos de corto plazo con sus asegurados y terceros. Por su parte, el sistema reportó en conjunto una suficiencia de inversión de 15.2% (dic-21: 14.0%).

Reseña de la Institución

Pan American Life, S.A., Seguros de Personas (PALSA) es una Aseguradora dedicada al segmento de seguros de personas en el mercado salvadoreño constituida el 10 de junio de 2019 e iniciando operaciones el 1° de octubre de 2021. PALSA forma parte del grupo Pan-American Life Insurance Group, Inc. quien cuenta con más de 100 años de experiencia en el segmento asegurador en Estados Unidos y la región Centroamericana. Desde octubre de 2021, la entidad ha recibido la transferencia de la cartera de pólizas de Pan American Life Insurance Company, Sucursal El Salvador, bajo la autorización de las respectivas entidades regulatorias, como parte de una estrategia para posicionarse en el mercado local, sin implicar en una reestructuración o modificaciones a la forma de operar, ni un cese del soporte de la casa matriz, contando con casi 95 años de presencia y trayectoria en El Salvador.

A la fecha, el objetivo de PALSa es proveer seguros y servicios financieros a compañías locales y multinacionales que buscan asociarse con una empresa que ofrezca seguros de vida, accidentes y de salud con beneficios para sus empleados, así como para individuos, que a su vez cuente con un respaldo financiero generado a partir de los resultados de sus adecuadas inversiones, mínima exposición al riesgo y continuo desarrollo en sus operaciones.

Gobierno Corporativo

El capital social de PALSa es propiedad exclusiva de Pan American Life Insurance Group Inc³ originaria de Estados Unidos, y está dirigida por una Junta Directiva con alta experiencia en el sector asegurador local, el cual rige su accionar conforme a los diferentes manuales y políticas de gobierno corporativo establecidas por la entidad.

| COMPOSICIÓN ACCIONARIA | | JUNTA DIRECTIVA | |
|---|---------------|--------------------------|-----------------------------------|
| ACCIONISTA | % | JUNTA DIRECTIVA | |
| Pan-American Life Insurance Group, Inc. | 99.9% | Director Presidente | María Teresa Gutiérrez de Bolaños |
| Pan-American Life Insurance De Costa Rica, S.A. | 0.1% | Director Vicepresidente | Carlos Alexis Mayorga Recuero |
| Total | 100.0% | Director Secretario | María del Rosario Alvarenga |
| | | Primer Director Suplente | Oscar José Torres Cañas |

Fuente: Pan American Life, S.A., Seguros de Personas / Elaborado: PCR

La estructura organizativa de PALSa cuenta con una Dirección General liderada de manera directa por la Gerencia General, la cual se apoya de las gerencias de Finanzas, Ventas, Suscripción, Legal y Operaciones, con el propósito de mantener una adecuada organización matricial que le permita desarrollar su plan estratégico anual de manera eficiente.

| PLANA GERENCIAL | |
|--------------------------------------|------------------------------------|
| CARGO | NOMBRE |
| Gerente General | María Teresa Gutiérrez de Bolaños |
| Gerente de Operaciones | Claudia Itsmenia Gonzales de Arias |
| Gerente de Ventas | María Raquel Macías Ramírez |
| Gerente de Administración Y Finanzas | Linda Marisel Abrego de Castellón |
| Gerente Técnico de Suscripción | Francisco Antonio Rodríguez García |
| Asesor Legal | Norma Lorena Arévalo Azucena |

AUDITORES EXTERNOS Y FISCALES

Ernst & Young El Salvador, S.A. de C.V.

Fuente: Pan American Life, S.A., Seguros de Personas / Elaboración: PCR

Dentro de los factores cualitativos validados por PCR, se observó que la Aseguradora sigue cumpliendo con lo regulado en las "Normas Técnicas de Gobierno Corporativo (NRP-17)" y "Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Entidades Financieras" (NRP-20).

Responsabilidad Social Empresarial

Bajo la evaluación interna efectuada por PCR a través de la encuesta ESG⁴, se obtuvo que la Aseguradora realiza acciones que velan por el cuidado del medio ambiente, y cuenta con políticas de Gobierno Corporativo que garantizan el correcto funcionamiento de la Junta Directiva, así como de sus áreas gerenciales y administrativas.

Estrategias y Operaciones

PALSa fundamenta sus operaciones de acuerdo con el Plan Estratégico orientado al ramo de personas, comercializando productos de vida tanto individual como colectivo, de salud y enfermedades, y de accidentes personales. Dentro de los principales aspectos mencionados en el Plan de Negocios para el 2022, se pueden destacar los siguientes:

Salud Individual

- Ampliar canal de distribución: reclutar nuevos agentes e incentivar a los productores activos a vender más.
- Implementación de políticas de estrategia de conservación.
- Se destaca la facilidad de hacer negocios (mejorando los procedimientos de cobranza, evitar notificaciones de renovaciones y pago a los clientes, etc).

Vida Individual

- Continuar desarrollando el programa PGAs Next Gen, impulsado por el desarrollo de un selecto grupo de agentes en seguros empresariales.
- Implementación de talleres especializados en seguros empresariales.

Marketing Masivo

- Enfoque en instituciones financieras pequeñas y medianas y el desarrollo de productos promocionales con patrocinadores existentes.

Beneficio de empleados

- Fuerte enfoque en renovaciones: retención de cuentas rentables e incremento de ventas requeridas.
- Continuar monitoreando la gestión de las actividades de ventas, concentrándose en cuentas medianas y reclutamiento de nuevos corredores.
- Enfoque en iniciativas orientadas a la facilidad para hacer negocio.
- Reuniones y capacitaciones orientadas en expandir los canales de distribución enfocados en Pequeñas y Medianas Empresas.

³ Calificación de riesgo internacional de "A", con perspectiva "Estable", ratificada en septiembre de 2021.

⁴ Environmental, Social & Governance Assessment, por sus siglas en inglés. Encuesta que mide el nivel de desempeño de la entidad respecto a temas de Responsabilidad Ambiental y Gobierno Corporativo.

Por su parte, dentro del abanico de pólizas de PALSA, se pueden destacar las siguientes:

| PORTAFOLIO DE PRODUCTOS | | |
|-------------------------|---|--|
| LINEA | NOMBRE | DESCRIPCIÓN |
| INDIVIDUAL | Life Access | Es un seguro de Vida Universal flexible y permanente, diseñado para la acumulación de máximos valores a largo plazo, monto mínimo de seguro \$150,000. Ideal para los mercados de planificación para ejecutivos principales, acumulación de capital, planificación individual de la jubilación, financiamiento educativo y planificación de seguros familiares. |
| | Vida Flexible 1 | Es un seguro de Vida Universal flexible y permanente, el cual ofrece significativos valores acumulados en los años finales de la póliza, monto mínimo de seguro \$100,000. Ideal para los mercados de planificación para ejecutivos principales, acumulación de capital, planificación individual de la jubilación, financiamiento educativo y planificación de seguros familiares. |
| | Vida Flexible 1 Banda Baja | Es un seguro de Vida Universal flexible y permanente, diseñado para aquellos casos que requieren montos entre \$25,000 y \$99,999, y primas bajas; es ideal para los mercados de planificación de seguros familiares y garantías bancarias. |
| | Vida Flexible 2 | Es un seguro de Vida Universal flexible y permanente, diseñado para aquellos que requieren primas de nivel intermedio y valores moderados en efectivo durante la vigencia de la póliza, monto mínimo de seguro \$100,000. Ideal para los mercados de seguros para ejecutivos principales y planificación de seguros familiares. |
| | Termino 10 años | Es un seguro de vida temporal con monto de seguro nivelado, monto mínimo de seguro \$100,000. Ideal para asegurados que necesitan protección durante un período de tiempo determinado y costos competitivos. |
| | ITP | Es un seguro que anticipa una indemnización ante una incapacidad total y permanente del asegurado, a consecuencia de una lesión corporal o una enfermedad. |
| | Accidentes Personales Individuales | Es un seguro personal que ofrece cobertura individual o familiar en caso de sufrir un accidente. Principales coberturas: muerte accidental y desmembramiento, indemnización por incapacidad total y permanente por accidente, reembolso de gastos funerarios por accidentes, reembolso de gastos médicos por accidentes, renta diario de hospitalización por accidente. |
| | Enfermedades Graves | Es un seguro individual o conyugal, que ofrece un pago único del monto contratado, ante el primer diagnóstico por cáncer o infarto al miocardio. |
| COLECTIVO | Gastos Médicos Colectivo | Ofrece una gama completa de servicios de gastos médicos, creados para satisfacer las necesidades de los contratantes, así como de sus empleados para el restablecimiento de la salud. |
| | Vida Colectivo | Seguro diseñado para respaldar el desequilibrio financiero en el grupo familiar del empleado asegurado al momento de ocurrir el fallecimiento de este, otorgando una suma establecida de seguro de acuerdo con lo contratado a sus beneficiarios designados. |
| | MINIMED | Es un contrato de seguro colectivo de vida y gastos médicos, en donde se pueden incorporar grupos de empresas desde 5 hasta 50 empleados. MiniMed está orientado a empresas cuyo número de empleados no es muy alto o bien a patronos que buscan cobertura para una cierta categoría específica de sus empleados. |
| | Gastos Médicos Individuales | Seguros de salud para grupos familiares con coberturas mundial y Centroamericana con diferentes alternativas de sumas aseguradas para respaldar a nuestros asegurados y/o su grupo familiar en el restablecimiento de la salud. |
| | Accidentes Personales | Para garantizar la seguridad en atención médica o protección financiera, para aquellos asegurados inscritos en la póliza únicamente cuando se presente un hecho de forma accidental (fallecimiento o lesión derivada de un accidente). |
| | Mercadeo Masivo | Diseñado para garantizar la cobertura de las instituciones financieras, proveedores de micro-finanzas y otros que buscan proveer protección a sus clientes; estos productos incluyen soluciones de seguros de vida, accidentes, salud y vida crédito. |
| | Major Medical | Private Client fue creado como un concepto exclusivo que incluye un servicio "Concierge" para los clientes más selectos y exigentes que contratan la póliza de Individual Gastos Médicos Mayores, nuestro objetivo es ofrecer un auténtico y sofisticado nivel de servicio, bajo la dirección de un personal experimentado y el apoyo de una extensa red mundial de proveedores médicos. |

Fuente: Pan American Life, S.A., Seguros de Personas / Elaboración: PCR

Administración de Riesgos

PALSA ha adoptado medidas relevantes para implementar una administración basada en Gestión de Riesgos que contempla los posibles escenarios a los que está expuesta tales como: Cambios en su estructura organizacional, diseño o modificación de manuales y/o metodologías, implementación o modificación de aplicaciones de tecnología de información para manejo de bases de datos de riesgo operacional, etc. De igual manera, efectúa un monitoreo permanente de la evolución de los diversos riesgos de la entidad a través de Comités, acompañado de mecanismos de divulgación de información para promover entre el personal una cultura de gestión basada en la administración integral de riesgos. Adicionalmente, dispone de una Unidad de Riesgos, cuyo objetivo es identificar, medir, controlar, monitorear e informar los riesgos que enfrenta el negocio en el desarrollo de sus operaciones cotidianas, ya sea que éstos afecten a los activos o pasivos dentro o fuera del balance, la cual sirve de apoyo a la Gerencia General a través del Comité de Riesgos, con el propósito de que la toma de decisiones sea eficiente y efectiva, apoyándose además de los Comités de Auditoría y Prevención de lavado de dinero y activos.

PCR considera que la Aseguradora muestra un adecuado desempeño en su Gestión Integral de Riesgos basado en la información proporcionada por medio del "Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgo", donde no se observaron riesgos potenciales que pudiesen afectar los aspectos de liquidez, técnicos, solvencia, operacional ni reputacionales de la entidad. En ese sentido, PALSA ha adoptado medidas relevantes basadas en la gestión de riesgo estableciendo manuales que incluyen políticas, procedimientos y metodologías a cumplir para la debida gestión de estos, que le ayudan a ejecutar adecuadamente un proceso documentado de identificación, medición, control y monitoreo.

Gestión de Riesgo Operacional

PALSA gestiona el riesgo operacional mediante la aplicación de controles internos e indicadores de gestión del desempeño sobre los principales procesos del negocio, una adecuada segregación de funciones y seguimiento periódico de los objetivos estratégicos establecidos. El riesgo operacional se evalúa midiendo el nivel de riesgo inherente al cual está expuesto cada uno de los procesos operativos críticos o significativos de las principales unidades del negocio, teniendo en cuenta los criterios de probabilidad de ocurrencia del riesgo y la magnitud del impacto al materializarse el riesgo.

En ese sentido, mensualmente la Aseguradora identifica, mide, controla y monitorea las posibles desviaciones de los indicadores claves respecto al nivel de apetito de riesgo y exposición previamente establecidos, donde en caso de materializarse algún tipo de riesgo, éste se registra en un sistema para gestión de eventos operacionales (ROPE), formulando para su mitigación planes de acción ya sea correctivos, preventivos o ambos.

Gestión de Riesgo Técnico

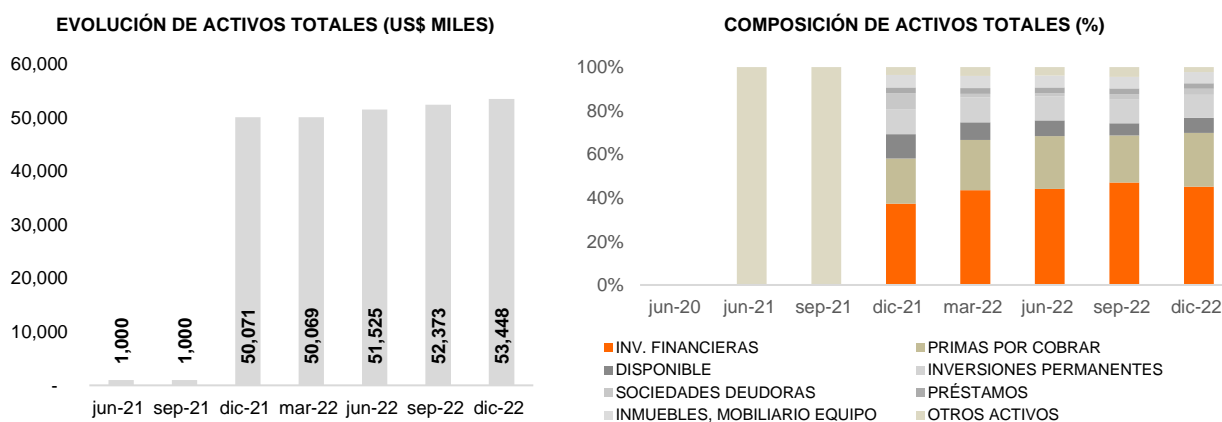
Los riesgos técnicos de la Aseguradora son los que se derivan de la propia actividad de la compañía y nacen directamente de las pólizas suscritas. Para la evaluación de la evolución de este riesgo, PALSAs ha determinado límites aceptables, según el apetito de riesgo en factores como: Insuficiencia de primas, insuficiencia de reservas técnicas, insuficiencia en la cobertura de reaseguros, así como de aumentos inesperados de gastos y distribución en el tiempo de los siniestros.

Análisis Financiero PALSAs

Activos

Durante el proceso de cesión de activos y pasivos de Sucursal PALIC a PALSAs, se identificó que, en abril 2022, algunas partidas contables como disponibilidades y activos diversos continuaban registradas bajo el nombre de PALIC; no obstante, a partir de la liquidación total de estas al cierre de 2022, el estado de situación financiera de PALSAs refleja saldos completamente transferidos a cargo de la entidad.

La Aseguradora a la fecha de análisis cerró con un total de activos de US\$53,448 miles, compuestos principalmente por las inversiones financieras y primas por cobrar con el 45.06% y 24.67%, respectivamente. Lo anterior exhibe un negocio fundamentado en activos líquidos, permitiéndole contar con buena liquidez para cubrir de manera adecuada sus obligaciones de corto plazo.



Fuente: Pan American Life, S.A., Seguros de Personas / Elaboración: PCR

Respecto a las primas por cobrar de PALSAs, estas muestran un saldo de US\$13,186 miles, de las cuales el 92.76% se categorizó como vigentes, y el 7.24% como vencidas equivalentes a US\$973.5 miles, demostrando niveles adecuados de gestión de cobro. Por su parte, de las primas por cobrar con retraso, el 40.81% exhibió una mora entre 1 a 30 días, un 40.51% entre 31 a 120 días, y un 18.69% en primas con mayor a 121 días; por lo anterior, la Aseguradora constituyó provisiones por US\$261.7 miles, representando una importante cobertura del 102% respecto a las primas con mayor riesgo de impago (+121 días). Por su parte, al revisar la eficiencia en la rotación de las primas por cobrar, se observó un ciclo de cobro de 101 días a la fecha de análisis, superior a lo reportado en el año anterior (diciembre 2021: 75 días), lo cual demuestra una leve deficiencia en la gestión de cobro.

PRIMAS POR COBRAR VENCIDAS (US\$ EN MILES)

| COMPONENTE | PRIMAS POR COBRAR VENCIDAS | PRIMAS POR COBRAR VENCIDAS (US\$ EN MILES) | | | | | PRIMAS VENCIDAS | PROVISIÓN | COBERTURA |
|-------------------------------|----------------------------|--|---------------|---------------|---------------|----------------|-----------------|---------------|-------------|
| | | 1 A 30 DÍAS | 31 A 60 DÍAS | 61 A 90 DÍAS | 91 A 120 DÍAS | 121 A 150 DÍAS | | | |
| Vida Colectivo | 283.28 | 110.59 | 62.87 | 20.30 | 16.17 | 73.36 | 89.53 | 90.76 | 123.7% |
| Salud Colectivo | 681.70 | 284.82 | 142.33 | 93.43 | 57.60 | 103.51 | 161.12 | 165.59 | 160.0% |
| Minimed | 2.64 | 1.22 | 0.55 | 0.17 | 0.17 | 0.52 | 0.70 | 0.69 | 99.4% |
| Accidentes Personales Colect. | 5.84 | 0.61 | 0.18 | 0.53 | 0 | 4.5 | 4.52 | 4.66 | 103.3% |
| TOTAL | 973.45 | 397.24 | 205.93 | 114.43 | 73.94 | 181.91 | 255.85 | 261.71 | 102% |

Fuente: Pan American Life, S.A., Seguros de Personas / Elaboración: PCR

Riesgo de Liquidez

La Aseguradora gestiona el riesgo de liquidez presupuestando mensualmente los flujos de efectivo necesarios para cubrir sus obligaciones de corto plazo, de tal forma que la institución mantiene activos disponibles e inversiones de fácil realización, con el objetivo de hacer frente ante cualquier necesidad extraordinaria que pueda surgir en el corto plazo. Asimismo, para respaldar las obligaciones contraídas con sus asegurados, cuenta con inversiones que cubren adecuadamente el patrimonio neto más las reservas técnicas, mismas que atienden los criterios de diversificación establecidos por la Ley de Sociedades de Seguros.

Al cierre de 2022, la liquidez se posicionó en 1.3 veces, levemente superior a la reportada por el sector seguros (1.1 veces), impulsada por la adecuada gestión de activos respecto a los pasivos, derivado principalmente de las inversiones las cuales muestran un saldo de US\$24,081 miles, mostrando una proporción del 45.06% respecto al total de activos. Lo anterior representa una mínima exposición al riesgo de liquidez permitiéndole a la Aseguradora contar con buena capacidad de pago ante sus obligaciones técnicas y con terceros.

INDICADORES DE LIQUIDEZ (VECES Y PORCENTAJE)

| INDICADOR | dic-21 | mar-22 | jun-22 | sep-22 | dic-22 |
|---------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| LIQUIDEZ | | | | | |
| INVERSIONES TOTALES / ACTIVOS | 0.7 | 0.8 | 0.8 | 0.8 | 0.8 |
| INVERSIONES / RESERVAS TOTALES | 1.1 | 1.2 | 1.3 | 1.3 | 1.3 |
| LIQUIDEZ (SSF) | 1.1 | 1.2 | 1.3 | 1.3 | 1.3 |
| LIQUIDEZ SISTEMA SECTOR SEGUROS (SSF) | 1.1 | 1.1 | 1.1 | 1.1 | 1.1 |

Fuente: Pan American Life, S.A., Seguros de Personas / Elaboración: PCR

Políticas de Inversión

La Aseguradora gestiona el riesgo de crédito y de contraparte de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos en su Manual de Inversiones, alineado con los requerimientos normativos del país. Cabe destacar que todas las compras y ventas de instrumentos financieros son revisados por la Unidad de Inversiones con el fin de velar que se cumplan los principios de seguridad (solidez del emisor y de la emisión), liquidez (liquidez de la entidad emisora y convertibilidad en efectivo en caso se vendan en el mercado) y rentabilidad (rendimiento adecuado y proporcional al capital invertido, riesgo asumido y plazo de retorno previsto). Para determinar el Valor de Riesgo de su portafolio de inversiones (VaR), PALSA ha adoptado el Método no Paramétrico o de Simulación Histórica con Crecimientos Absolutos, utilizando una serie histórica de precios de la posición de riesgo (portafolio) para construir una serie de tiempo de precios, con el supuesto de que se ha conservado el portafolio durante el período de tiempo de la serie histórica. Lo anterior con el objetivo de generar un informe periódico y presentarlo a la alta dirección donde se describe el rendimiento y exposición de la cartera de inversiones.

A la fecha de estudio, el portafolio de inversiones financieras de la entidad estuvo compuesto principalmente en títulos valores de renta fija y en dólares de los Estados Unidos, con una tasa de rendimiento entre el 4.0% y 7.7%, cerrando con un saldo neto de US\$24,081 miles. En cuanto a su composición, el 68.43% son instrumentos de emisores locales y el 31.67% extranjeros dedicados a sectores de alimentos, petróleo, farmacéuticos, y servicios financieros.

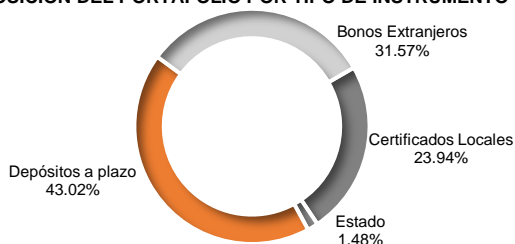
En ese sentido, los instrumentos locales como principal componente del portafolio mostraron un apetito de riesgo conservador donde el 58.76% contó con ratings locales superiores a "A", cumpliendo con la política de inversión de la entidad, mientras que el 39.09% posee ratings en categoría Nivel-1 y el resto en calificaciones entre ("B" y "CCC"). Por su parte, el segmento de instrumentos extranjeros evidenció un apetito de riesgo relativamente moderado, con alta participación de valores con ratings internacionales de BBB, cuya participación representa el 78.6% del total del portafolio, implicando una mayor constitución de provisiones según normativa por desvalorización (US\$498 miles). La tasa de rendimiento promedio de estas inversiones se ubicó en 2.57% a la fecha.

ESTRUCTURA DEL PORTAFOLIO DE INVERSIONES (US\$ MILES)

| PORTAFOLIO DE INVERSIONES LOCALES | | | | | |
|--|---------------|----------------|-------------|-------------|-----------------|
| Plazo | Local Rating | Valor Contable | Rendimiento | % Provisión | Monto Provisión |
| Corto Plazo | AA | 3,500 | 5.2% a 5.4% | 0% | |
| | A | 2,500 | 5.5% a 5.8% | 2% | -50 |
| | N-1 | 4,500 | 5.3% a 5.9% | 0% | |
| Largo Plazo | AAA | 500 | 5.40% | 0% | |
| | AA | 3,314 | 5.8% a 5.9% | 0% | |
| | A | | | | |
| | N-1 | 2,028 | 5.30% | | |
| | BBB | | | | |
| | BBB- | | | | |
| | BB | | | | |
| CCC+ | 360 | 7.70% | | | |
| TOTAL | | 16,702 | | | -50 |
| PORTAFOLIO DE INVERSIONES EXTRANJERAS | | | | | |
| Plazo | Inter. Rating | Valor Contable | Rendimiento | % Provisión | Monto Provisión |
| Corto Plazo | AA | | | | |
| | A | | | | |
| | N-1 | | | | |
| Largo Plazo | AAA | | | | |
| | AA | | | | |
| | A | 240 | 4.30% | 2% | -4.8 |
| | N-1 | | | | |
| | BBB | 4,617 | 4.6% a 6.9% | 5% | -230.9 |
| | BBB- | 1,439 | 4% a 4.2% | 5% | -72 |
| | BB | 1,407 | 4.3% a 4.8% | 10% | -140.7 |
| CCC+ | | | | | |
| TOTAL | | 7,704 | | | -448.3 |
| Rendimiento total de portafolio | | | | | 173 |
| Total de portafolio neto | | | | | 24,081 |

Fuente: Pan American Life, S.A., Seguros de Personas / Elaborado: PCR

COMPOSICIÓN DEL PORTAFOLIO POR TIPO DE INSTRUMENTO (%)



Fuente: Pan American Life, S.A., Seguros de Personas / Elaborado: PCR

Por su parte, la entidad respaldó adecuadamente su patrimonio neto mínimo y sus reservas técnicas a través de inversiones financieras efectuadas de acuerdo con lo establecido en el Art. 34 de la Ley de Sociedades de Seguros, totalizando los US\$47,410 miles, de las cuales, luego de realizar los ajustes de los montos máximos permitidos en los Art. 35 y 36 de la referida Ley, la inversión elegible totalizó los US\$42,280 miles, permitiendo que no se reportaran deficiencias de inversión, cerrando con un indicador de 4.35%.

COBERTURA DE INVERSIONES

El total de los recursos más líquidos con los que cuenta PALSA para atender sus compromisos técnicos y deudas con sus asegurados es de US\$42,386 miles, los cuales, están compuestos por el disponible, inversiones financieras, préstamos y primas por cobrar, representando en conjunto el 79.3% del total de activos. Lo anterior permitió que dichos activos brinden una cobertura sobre el total de reservas de 1.3 veces. Asimismo, la entidad presenta niveles adecuados de coberturas de 7.3 veces, demostrando la buena capacidad para atender sus compromisos técnicos, sostenidos por la alta composición de activos de fácil realización, siendo las disponibilidades su cuenta más líquida.

| COBERTURAS (%) | | | | | |
|--------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| COBERTURA | dic-21 | mar-22 | jun-22 | sep-22 | dic-22 |
| INDICADOR DE COBERTURA | 1.1 | 1.2 | 1.3 | 1.2 | 1.3 |
| COBERTURA 1 PCR | 3.8 | 5.6 | 6.4 | 6.5 | 7.3 |
| EXCEDENTE O DEFICIENCIA DE INVERSIÓN | 0.5% | 4.9% | 6.0% | 9.0% | 4.3% |

Fuente: Pan American Life, S.A., Seguros de Personas / Elaborado: PCR

PASIVOS

Los pasivos totales de la Aseguradora cerraron en US\$38,259 miles, compuestos principalmente por las reservas totales (Reservas técnicas y por siniestro) que conforman el 77.57% del total de pasivos, seguido de las cuentas por pagar con el 9.51%, en coherencia con el giro del negocio. Por su parte, las obligaciones en cuenta corriente con sociedades de reaseguro y reafianzamiento representan el 7.3%.

A la fecha de análisis, las reservas por seguro de vida, riesgos en curso, y de siniestros constituidas por la Aseguradora para afrontar compromisos derivados de las pólizas de seguros y fianzas vigentes registraron un saldo de US\$29,676 miles, compuestas así: 61.22% en seguro de vida (US\$18,169.23 miles), 27.18% por reserva de riesgo en curso (US\$8,064.58 miles) y 11.60% por las reservas por siniestro (US\$3,442.46 miles).

Según la "Certificación de las Reservas de Riesgo en curso" presentada por el representante legal y contador general de la entidad, a la fecha de estudio estas fueron consistentes y acordes a lo exigido por la normativa de la SSF. En ese sentido, a continuación, se presenta el detalle de la constitución de dichas reservas.

| RAMO | COMPOSICIÓN DE RESERVAS (EN MILES DE US\$) | | | |
|--------------------------------------|--|----------------------------------|-------------------------|---------------|
| | RESERVAS TÉCNICAS | | RESERVAS POR SINIESTROS | |
| | SEGUROS DE VIDA | P/RIESGOS EN CURSO ACC Y ENF. | REPORTADOS | NO REPORTADOS |
| MATEMÁTICA DE VIDA INDIVIDUAL DE LP | \$16,564.87 | | | |
| DE RIESGO DE CURSO DE VIDA COLECTIVO | \$ 1,572.91 | | | |
| ADICIONALES DE SEGURO DE VIDA | \$ 31.45 | | | |
| ACCIDENTES PERSONALES | | \$ 153.96 | | |
| SALUD Y HOSPITALIZACIÓN | | \$ 7,910.62 | | |
| SEGUROS DE VIDA | | | \$ 410.89 | \$ 564.31 |
| ACCIDENTES Y ENFERMEDADES | | | \$1,325.31 | \$1,141.95 |

Fuente: Pan American Life, S.A., Seguros de Personas / Elaborado: PCR

REASEGUROS

Las primas netas registradas por PALSA cerraron en US\$42,891 miles a la fecha de estudio, de las cuales se cedió el 31.4% (US\$13,480 miles) a los reaseguradores, dicha cesión fue menor a la reportada por el sector (36.7%), e inferior a lo cedido en 2021 (36.6%). Lo anterior, resultó en un total de primas retenidas de US\$29,411 miles.

| PRIMAS NETAS (MILES DE US\$ Y PORCENTAJE) | | | | | |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|
| COMPONENTE | dic-21 | mar-22 | jun-22 | sep-22 | dic-22 |
| PRIMAS CEDIDAS | 36.6% | 37.3% | 32.6% | 32.0% | 31.4% |
| PRIMAS RETENIDAS | 63.4% | 62.7% | 67.4% | 68.0% | 68.6% |
| PRIMAS CEDIDAS DEL SECTOR SEGUROS | 36.9% | 37.4% | 38.0% | 37.0% | 36.7% |

Fuente: Pan American Life, S.A., Seguros de Personas / Elaborado: PCR

A nivel de ramo, el segmento de vida individual representó la mayor cesión con el 82.4%, seguido del ramo de accidentes personales con el 10.5%. Por su parte, el rubro de salud y hospitalización representa el mayor porcentaje en cuanto a las primas retenidas con 92.7%, y en menor medida el ramo vida colectiva (91.5%).

| RAMO | CESIÓN POR RAMO (%) | | | | |
|------------------|---------------------|-------------------|------------------------------|--------------------------|------------------|
| | VIDA INDIVIDUAL | VIDA COLECTIVO | SALUD Y HOSPITALIZACIONES | ACCIDENTES PERSONALES | CARTERA TOTAL |
| PRIMAS CEDIDAS | 82.4% | 8.5% | 7.3% | 10.5% | 31.4% |
| PRIMAS RETENIDAS | 17.6% | 91.5% | 92.7% | 89.5% | 68.6% |

Fuente: Pan American Life, S.A., Seguros de Personas / Elaborado: PCR

Por su parte, Aseguradora PALSA toma en cuenta lo establecido en la regulación local al momento de suscribir contratos con sus reaseguradores a fin de garantizar su principio de negocio en marcha, apoyado en el asesoramiento del Grupo PALIG para establecer los límites de retención de manera adecuada. En ese sentido, PALSA mantiene un único proveedor de reaseguro (INRECO), éste posee alto reconocimiento a nivel internacional y larga trayectoria en dicho segmento con un rating internacional de "A" con perspectiva "Estable", mitigando el riesgo de incumplimiento de obligaciones.

| RESUMEN DE RESEGUADORAS | | |
|-------------------------|---|---|
| REASEGUADOR | CLASE DE CONTRATO | TIPO DE REASEGURO |
| INRECO | Exceso vida colectivo, vida individual automático facultativo, seguro ordinario y colectivo de vida catástrofe, vida individual, seguro colectivo, excedentes de accidentes personales. | Automático, Facultativo, Exceso, Cuota-Parte, |

Fuente: Pan American Life, S.A., Seguros de Personas / Elaborado: PCR

Riesgo de Endeudamiento y Solvencia⁵

A la fecha de estudio, el patrimonio de PALSA cerró en US\$15,189 miles, principalmente fundamentado por el capital social de la entidad el cual representó el 85.59% del total del patrimonio. Al observar el apalancamiento patrimonial, este cerró en 2.5 veces, estando por debajo del máximo permitido por regulación (máx.: 5.0 veces), y siendo inferior al registrado en el año previo (3.0).

Por su parte, el margen de solvencia de la entidad cerró en US\$10,842 miles, equivalente a una suficiencia patrimonial de 29.7%, reflejando la capacidad patrimonial para cubrir obligaciones extraordinarias provocadas por desviaciones en la siniestralidad. Por su parte, a diciembre 2021 registraba una suficiencia de 44.0% es decir, contaba con una mayor capacidad para responder ante una mayor siniestralidad.

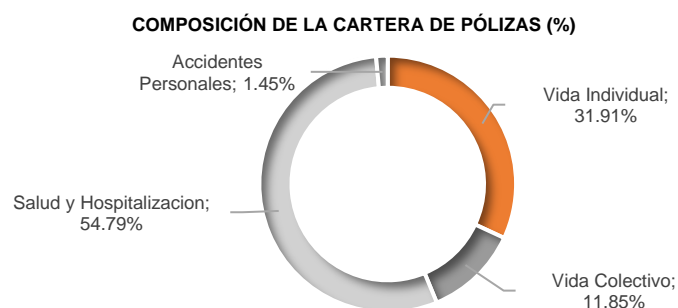
| INDICADORES DE SOLVENCIA (VECES Y %) | | | | | |
|--------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| SOLVENCIA | dic-21 | mar-22 | jun-22 | sep-22 | dic-22 |
| APALANCAMIENTO PATRIMONIAL | 3.0 | 2.8 | 2.5 | 2.4 | 2.5 |
| APALANCAMIENTO SECTOR SEGUROS | 1.6 | 1.5 | 1.6 | 1.5 | 1.6 |
| SUFICIENCIA PATRIMONIO NETO | 44.0% | 49.7% | 58.6% | 61.0% | 29.7% |

Fuente: Pan America Life, S.A., Seguros de Personas / Elaborado: PCR

Resultado Técnico

Primas

El negocio de primas netas a la fecha de estudio alcanzó los US\$42,891 miles, principalmente compuesto por el ramo de Salud y Hospitalización 54.79%, seguido del ramo de Vida con el 42.92%, distribuidos en Individual con el 31.07% y Colectivo con el 11.85%. Para la colocación de dicho portafolio la Aseguradora incurrió en costos de adquisición y renovación por US\$6,635 miles, con mayor erogación de comisiones en el ramo seguro de vida, seguido del ramo accidentes y enfermedades. Por lo anterior, se observó un ratio de eficiencia del 6.7% respecto a las primas netas retenidas.



Fuente: Pan American Life, S.A., Seguros de Personas / Elaborado: PCR

Por su parte, los costos por siniestralidad retenida cerraron en US\$15,711 miles, generados principalmente por el ramo de Accidentes y enfermedades con el 69.5%, seguido del ramo Individual con el 21.0%, en línea con las afectaciones directas e indirectas por la pandemia COVID-19 y otro tipo de siniestros reportados por su cartera de clientes. Por lo anterior, al revisar la siniestralidad neta, medida como la relación de los siniestros netos sobre primas retenidas netas, esta se ubicó en 53.42%, permitiendo a la Aseguradora reflejar un buen desempeño del Resultado Técnico el cual cerró en US\$10,333 miles.

Al revisar el comportamiento de la siniestralidad neta por ramo, se observó que únicamente el ramo de Vida Individual rebasó el 100% (136.8% a diciembre 2021). Por su parte, el resto de los ramos mostraron un comportamiento estable, amortiguando la desviación del ramo anterior, y contribuyendo al resultado positivo del ejercicio.

| SINIESTRALIDAD POR RAMO (US\$ MILES Y %) | | | |
|--|------------------------|------------------|---------------------|
| RAMO | PRIMAS NETAS RETENIDAS | SINIESTROS NETOS | SINIESTRALIDAD NETA |
| VIDA INDIVIDUAL | 2,410 | 3,297 | 136.80% |
| VIDA COLECTIVO | 4,649 | 1,428 | 30.73% |
| ACCIDENTES Y ENFERMEDADES | 21,794 | 10,920 | 50.11% |
| ACCIDENTES PERSONALES | 558 | 65.32 | 11.70% |
| TOTAL | 29,411 | 15,711 | 53.42% |

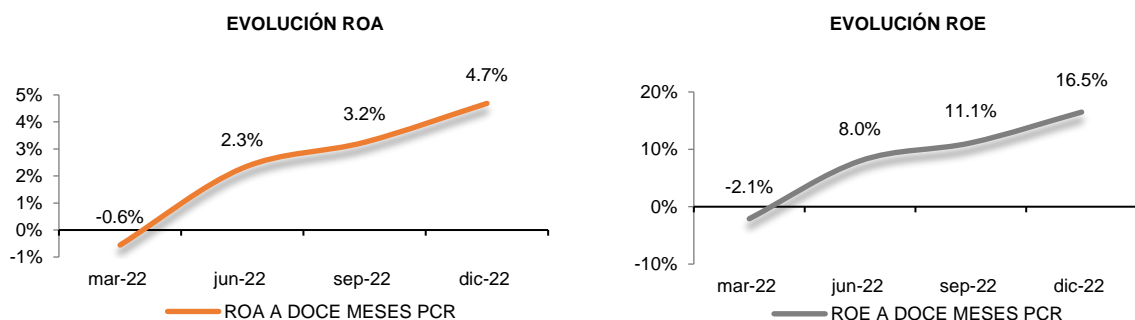
Fuente: Pan American Life, S.A., Seguros de Personas / Elaborado: PCR

Respecto al índice combinado, el cual mide la gestión técnica de la entidad para cubrir los costos técnicos y administrativos, este cerró en 108.5% reflejando una relativa ineficiencia para absorber de manera oportuna los costos por siniestralidad, sus reservas y los gastos de administración. Por su parte, a diciembre 2021 dicho indicador se ubicó en -97.2%.

Por su parte, el resultado neto del ejercicio cerró en US\$2,505 miles, el cual fue impulsado principalmente por el desempeño favorable del Resultado Técnico que permitió cubrir los gastos de administración y financieros de

⁵ Se considera este riesgo como aquella situación de no contar con medios suficientes para cumplir adecuadamente deudas financieras y con asegurados.

manera oportuna, generando un margen operativo de 5.3%. Por su parte, al incluir la porción que representaron los otros ingresos y gastos netos provenientes por recuperación de activos y provisiones (US\$790.43 miles), el margen neto cerró en 5.8%, favoreciendo las métricas de rentabilidad y ubicando el ROA en 4.7% y el ROE en 16.5%, este último por encima de los reportados por el sector personas (ROE: 12.38%).



Fuente: Pan American Life, S.A., Seguros de Personas / Elaborado: PCR

Resumen de Estados Financieros Auditados

| BALANCE GENERAL PALSA (US\$ MILES) | | | | | |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| COMPONENTE | dic-21 | mar-22 | jun-22 | sep-22 | dic-22 |
| DISPONIBLE | 5,533 | 4,107 | 3,654 | 2,909 | 3,766 |
| INVERSIONES FINANCIERAS | 18,700 | 21,750 | 22,686 | 24,620 | 24,081 |
| PRÉSTAMOS | 1,335 | 1,310 | 1,310 | 1,330 | 1,352 |
| PRIMAS POR COBRAR | 10,395 | 11,550 | 12,543 | 11,355 | 13,186 |
| SOCIEDADES DEUDORAS DE SEGUROS Y FIANZAS | 3,678 | 824 | 819 | 1,354 | 1,487 |
| INVERSIONES PERMANENTES | 5,728 | 5,704 | 5,680 | 5,656 | 5,633 |
| INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO | 2,867 | 2,827 | 2,798 | 2,762 | 2,738 |
| OTROS ACTIVOS | 1,836 | 1,997 | 2,035 | 2,387 | 1,205 |
| TOTAL ACTIVOS | 50,071 | 50,069 | 51,525 | 52,373 | 53,448 |
| OBLIGACIONES CON ASEGURADOS | 1,913 | 534 | 330 | 654 | 379 |
| SOCIEDADES ACREEDORAS DE SEGUROS Y FIANZAS | 2,823 | 2,632 | 2,541 | 2,444 | 2,794 |
| OBLIGACIONES CON INTERMEDIARIOS Y AGENTES | 530 | 542 | 511 | 697 | 646 |
| CUENTAS POR PAGAR | 3,019 | 3,747 | 3,533 | 3,203 | 3,639 |
| PROVISIONES (INCLUYE OBLIGACION LABORAL) | 313 | 319 | 326 | 332 | 319 |
| OTROS PASIVOS | 649 | 783 | 749 | 786 | 806 |
| RESERVAS TOTALES | 28,289 | 28,264 | 28,767 | 28,966 | 29,676 |
| RESERVAS TÉCNICAS | 23,907 | 24,193 | 24,990 | 25,383 | 26,234 |
| RESERVAS POR SINIESTROS | 4,382 | 4,072 | 3,776 | 3,583 | 3,442 |
| TOTAL PASIVOS | 37,537 | 36,821 | 36,756 | 37,082 | 38,259 |
| CAPITAL SOCIAL PAGADO | 13,000 | 13,000 | 13,000 | 13,000 | 13,000 |
| RESERVA LEGAL | - | - | - | - | 258 |
| PATRIMONIO RESTRINGIDO | 527 | 527 | 589 | 589 | 676 |
| RESULTADOS ACUMULADOS | (992) | (280) | 1,180 | 1,702 | 1,255 |
| TOTAL PATRIMONIO | 12,535 | 13,247 | 14,769 | 15,291 | 15,189 |
| TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO | 50,071 | 50,069 | 51,525 | 52,373 | 53,448 |

Fuente: Pan American Life, S.A., Seguros de Personas / Elaboración: PCR

| ESTADO DE RESULTADOS PALSA (US\$ MILES) | | | | | |
|--|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| ESTADO TÉCNICO FINANCIERO | dic-21 | mar-22 | jun-22 | sep-22 | dic-22 |
| PRIMAS PRODUCTO | 9,264 | 11,277 | 22,302 | 32,520 | 43,730 |
| (-) DEVOLUCIÓN DE PRIMAS | 196 | 283 | 451 | 783 | 839 |
| PRIMAS NETAS | 9,069 | 10,994 | 21,852 | 31,737 | 42,891 |
| (-) PRIMAS POR REASEGURO CEDIDO | 3,322 | 4,100 | 7,125 | 10,155 | 13,480 |
| PRIMAS NETAS RETENIDAS | 5,747 | 6,893 | 14,727 | 21,582 | 29,411 |
| (-) GASTOS POR INCREMENTO DE RESERVAS TÉCNICAS | 73,372 | 2,467 | 5,556 | 8,064 | 11,716 |
| (+) INGRESOS POR DECREMENTOS DE RESERVAS TÉCNICAS | 45,220 | 2,491 | 5,078 | 7,375 | 10,316 |
| (=) AJUSTE DE RESERVAS TÉCNICAS | (28,153) | 25 | (478) | (690) | (1,400) |
| PRIMAS NETAS DE RETENCIÓN DEVENGADAS | (22,406) | 6,918 | 14,249 | 20,892 | 28,011 |
| (+) GASTOS DE ADQUISICIÓN Y RENOVACIÓN (COMISIONES) | 1,702 | 2,155 | 3,564 | 4,882 | 6,635 |
| (-) REEMBOLSO DE GASTOS POR CESIONES | 989 | 1,132 | 2,101 | 3,322 | 4,668 |
| (-) COSTOS DE ADQUISICIÓN (COMISIONES) | 713 | 1,024 | 1,462 | 1,560 | 1,967 |
| (+) GASTOS POR SINIESTROS | 5,189 | 3,978 | 8,801 | 13,716 | 18,350 |
| (-) SINIESTROS Y GASTOS RECUPERADOS POR REASEGURO Y REAFIANZAMIENTO CEDIDO | 921 | 498 | 1,330 | 2,089 | 2,639 |
| SALVAMENTOS Y RECUPERACIONES | - | - | - | - | - |
| (-) COSTOS DE SINIESTRALIDAD NETOS | 4,269 | 3,480 | 7,471 | 11,628 | 15,711 |
| (=) RESULTADO TÉCNICO EN OPERACIONES DE SEGUROS (PCR) | (27,387) | 2,414 | 5,316 | 7,704 | 10,333 |
| (-) GASTOS ADMINISTRATIVOS | 2,618 | 2,286 | 4,533 | 6,856 | 9,163 |
| (+) PRODUCTOS FINANCIEROS NETOS | (559) | 148 | 450 | 697 | 1,097 |
| INGRESOS FINANCIEROS Y DE INVERSIÓN | 423 | 450 | 958 | 1,405 | 1,833 |
| GASTOS FINANCIEROS NETOS | 982 | 303 | 508 | 708 | 736 |
| (=) UTILIDAD OPERATIVA | (992) | 712 | 2,172 | 1,546 | 2,267 |
| (+) OTROS INGRESOS NETOS | 29,571 | 436 | 939 | 1,148 | 1,420 |
| IMPUESTO SOBRE LA RENTA | - | - | - | - | 1,181 |
| (=) UTILIDAD (PÉRDIDA) NETA DE IMPUESTOS | (992) | 712 | 2,172 | 2,694 | 2,505 |

Fuente: Pan American Life, S.A., Seguros de Personas / Elaboración: PCR

| INDICADORES FINANCIEROS (%) | | | | | |
|--|---------|--------|--------|--------|--------|
| INDICADOR | dic-21 | mar-22 | jun-22 | sep-22 | dic-22 |
| LIQUIDEZ | | | | | |
| INVERSIONES TOTALES / ACTIVOS | 0.7 | 0.8 | 0.8 | 0.8 | 0.8 |
| INVERSIONES / RESERVAS TOTALES | 1.1 | 1.2 | 1.3 | 1.3 | 1.3 |
| LIQUIDEZ (SSF) | 1.1 | 1.2 | 1.3 | 1.3 | 1.3 |
| LIQUIDEZ SISTEMA SECTOR SEGURO (SSF) | 1.1 | 1.1 | 1.1 | 1.1 | 1.1 |
| COBERTURA | | | | | |
| INDICADOR DE COBERTURA | 1.1 | 1.2 | 1.3 | 1.2 | 1.3 |
| COBERTURA 1 PCR | 3.8 | 5.6 | 6.4 | 6.5 | 7.3 |
| EXCEDENTE O DEFICIENCIA DE INVERSIÓN | 0.5% | 4.9% | 6.0% | 9.0% | 4.3% |
| SOLVENCIA | | | | | |
| APALANCAMIENTO PATRIMONIAL | 3.0 | 2.8 | 2.5 | 2.4 | 2.5 |
| APALANCAMIENTO SECTOR SEGURO | 1.6 | 1.5 | 1.6 | 1.5 | 1.6 |
| SUFICIENCIA PATRIMONIO NETO | 44.0% | 49.7% | 58.6% | 61.0% | 29.7% |
| SUFICIENCIA PATRIMONIO NETO SECTOR SEGUROS | 61.2% | 60.0% | 58.1% | 55.1% | 50.1% |
| EFICIENCIA | | | | | |
| ÍNDICE COMBINADO | -97.2% | 105.0% | 103.4% | 104.3% | 108.5% |
| ÍNDICE COMBINADO SECTOR SEGUROS (SSF) | 102.9% | 103.0% | 97.4% | 97.5% | 99.4% |
| PRIMAS POR COBRAR / PRIMAS NETAS | 114.6% | 105.1% | 57.4% | 35.8% | 30.7% |
| GASTOS ADMINISTRATIVOS A PRIMAS NETAS (SSF) | 29% | 21% | 21% | 22% | 24% |
| GASTO DE ADMINISTRACIÓN / PRIMA NETA | 45.5% | 33.2% | 30.8% | 31.8% | 31.2% |
| COSTO DE ADQUISICIÓN / PRIMA NETA | 12.4% | 14.9% | 9.9% | 7.2% | 6.7% |
| COMPONENTE | | | | | |
| PRIMAS CEDIDAS | 36.6% | 37.3% | 32.6% | 32.0% | 31.4% |
| PRIMAS RETENIDAS | 63.4% | 62.7% | 67.4% | 68.0% | 68.6% |
| PRIMAS CEDIDAS DEL SECTOR SEGUROS | 36.9% | 37.4% | 38.0% | 37.0% | 36.7% |
| ROTACIÓN PRIMAS POR COBRAR DÍAS (SSF) | 75 | 46 | 72 | 100 | 101 |
| ROTACIÓN PRIMAS POR COBRAR DÍAS SECTOR SEGUROS (SSF) | 62 | 254 | 81 | 85 | 83 |
| SINIESTRALIDAD | | | | | |
| SINIESTROS CEDIDOS | 17.7% | 12.5% | 15.1% | 15.2% | 14.4% |
| SINIESTROS RETENIDOS | 82.3% | 87.5% | 84.9% | 84.8% | 85.6% |
| SINIESTRALIDAD DIRECTA | 57.2% | 36.2% | 40.3% | 43.2% | 42.8% |
| SINIESTRALIDAD RETENIDA | 74.3% | 50.5% | 50.7% | 53.9% | 53.4% |
| SINIESTRALIDAD NETA DEVENGADA | -19.1% | 50.3% | 52.4% | 55.7% | 56.1% |
| RENTABILIDAD | | | | | |
| ROA A DOCE MESES PCR | -2.0% | -0.6% | 2.3% | 3.2% | 4.7% |
| ROE A DOCE MESES PCR | -7.9% | -2.1% | 8.0% | 11.1% | 16.5% |
| ROE ANUALIZADO (SSF) | -10.6% | 21.5% | 29.4% | 23.5% | 16.5% |
| ROE ANUALIZADO DEL SECTOR SEGUROS (SSF) | 6.2% | 4.7% | 13.2% | 12.6% | 12.2% |
| MARGEN OPERATIVO | -337.0% | 2.5% | 5.6% | 4.9% | 5.3% |
| MARGEN NETO A DOCE MESES | -1.8% | -0.4% | 1.4% | 1.7% | 4.1% |

Fuente: Pan American Life, S.A., Seguros de Personas / Elaboración: PCR

Nota sobre información empleada para el análisis

La información que emplea PCR proviene directamente del emisor o entidad calificada. Es decir, de fuentes oficiales y con firma de responsabilidad, por lo que la confiabilidad e integridad de esta le corresponden a quien firma. De igual forma en el caso de la información contenida en los informes auditados, la compañía de Auditoría o el Auditor a cargo, son los responsables por su contenido.

Con este antecedente y acorde a lo dispuesto en la normativa vigente, PCR es responsable de la opinión emitida en su calificación de riesgo, considerando que en dicha opinión PCR se pronuncia sobre la información utilizada para el análisis, indicando si esta es suficiente o no para emitir una opinión de riesgo, así como también, en el caso de evidenciarse cualquier acción que contradiga las leyes y regulaciones en donde PCR cuenta con mecanismos para pronunciarse al respecto. PCR, sigue y cumple en todos los casos, con procesos internos de debida diligencia para la revisión de la información recibida.