

Denominación de la Entidad:	SISA, VIDA, S.A., SEGUROS DE PERSONAS																				
Fecha de envío de archivo de la información:	10-02-2025																				
Fecha de la información del hecho relevante:	07-02-2025																				
Título:	COMUNICADO DE HECHOS RELEVANTES.																				
Hecho relevante:	Celebración de Junta General Ordinaria de Accionistas																				
Descripción:	A las diez horas del día 7 de febrero de 2025 se celebró en las instalaciones de la Compañía Junta General Ordinaria de Accionistas en la que se tomaron los siguientes acuerdos relevantes: - Se aprobó Memoria de Labores (adjunta). - Se aprobó el Balance General, Estado de Resultados y Estado de Cambios en el Patrimonio, correspondientes al ejercicio que finalizó el 31 de diciembre de 2024. - En el punto relativo a la Aplicación de Resultados la Junta General de Accionistas aprobó decretar un dividendo de US\$ 6,000,000.00, los cuales corresponden a utilidades retenidas del año 2017, y a restante de utilidad parcial del año 2018. - Se nombró a KPMG, LTD. de C.V. como Auditor Externo propietario, fijando sus emolumentos; y a Arévalo Segovia y Asociados, S.A. como Auditor Externo Suplente. - Se nombró a KPMG, LTD. de C.V. como Auditor Fiscal propietario, fijando sus emolumentos; y a Arévalo Segovia y Asociados, S.A. como Auditor Fiscal Suplente. - Se eligió nueva Junta Directiva por el término de 3 años contados a partir de la inscripción de la credencial en el Registro de Comercio, de conformidad con lo siguiente: <table border="1"> <tr> <td>PRESIDENTE:</td><td>José Eduardo Montenegro Palomo</td></tr> <tr> <td>VICEPRESIDENTE:</td><td>José Rodrigo Dada Sánchez</td></tr> <tr> <td>SECRETARIO:</td><td>Ferdinando Voto Lucia</td></tr> <tr> <td>PRIMER DIRECTOR:</td><td>Oscar José Santamaría Menéndez</td></tr> <tr> <td>SEGUNDO DIRECTOR:</td><td>María Elena Palomo de Salazar</td></tr> <tr> <td>PRIMER DIRECTOR SUPLENTE:</td><td>Manuel Humberto Rodríguez Amaya</td></tr> <tr> <td>SEGUNDO DIRECTOR SUPLENTE:</td><td>Gerardo Emilio Kuri Nosthas</td></tr> <tr> <td>TERCER DIRECTOR SUPLENTE:</td><td>Francisco Teodoro Oliveros Gómez</td></tr> <tr> <td>CUARTO DIRECTOR SUPLENTE:</td><td>Omar Iván Salvador Martínez Bonilla</td></tr> <tr> <td>QUINTO DIRECTOR SUPLENTE:</td><td>Tzetel Janice Velásquez Mendoza</td></tr> </table>	PRESIDENTE:	José Eduardo Montenegro Palomo	VICEPRESIDENTE:	José Rodrigo Dada Sánchez	SECRETARIO:	Ferdinando Voto Lucia	PRIMER DIRECTOR:	Oscar José Santamaría Menéndez	SEGUNDO DIRECTOR:	María Elena Palomo de Salazar	PRIMER DIRECTOR SUPLENTE:	Manuel Humberto Rodríguez Amaya	SEGUNDO DIRECTOR SUPLENTE:	Gerardo Emilio Kuri Nosthas	TERCER DIRECTOR SUPLENTE:	Francisco Teodoro Oliveros Gómez	CUARTO DIRECTOR SUPLENTE:	Omar Iván Salvador Martínez Bonilla	QUINTO DIRECTOR SUPLENTE:	Tzetel Janice Velásquez Mendoza
PRESIDENTE:	José Eduardo Montenegro Palomo																				
VICEPRESIDENTE:	José Rodrigo Dada Sánchez																				
SECRETARIO:	Ferdinando Voto Lucia																				
PRIMER DIRECTOR:	Oscar José Santamaría Menéndez																				
SEGUNDO DIRECTOR:	María Elena Palomo de Salazar																				
PRIMER DIRECTOR SUPLENTE:	Manuel Humberto Rodríguez Amaya																				
SEGUNDO DIRECTOR SUPLENTE:	Gerardo Emilio Kuri Nosthas																				
TERCER DIRECTOR SUPLENTE:	Francisco Teodoro Oliveros Gómez																				
CUARTO DIRECTOR SUPLENTE:	Omar Iván Salvador Martínez Bonilla																				
QUINTO DIRECTOR SUPLENTE:	Tzetel Janice Velásquez Mendoza																				
Valor:	N/A																				

John Marlon Torres
Delegado de Hechos Relevantes

“La veracidad y la oportunidad de este comunicado de hecho relevante es responsabilidad de Sisa, Vida, S.A., Seguros de Personas”

Memoria
de Labores
2024

SISAVIDA S.A.
SEGUROS DE PERSONAS

Índice

04	Misión de SISA
05	Mensaje del Presidente de Junta Directiva
07	Junta Directiva
08	Administración
09	Información relevante de SISA
10	Informe de Gestión Financiera
14	Dirección Comercial
16	Bancaseguros y Comercialización Masiva
17	Tecnología y Transformación Digital
18	Operaciones
19	Reclamos
20	Gestión Integral de Riesgos
21	Talento Humano
23	RSE y Reconocimientos
26	Estados Financieros

Misión

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.

Mensaje del Presidente de Junta Directiva

Señores Accionistas:

En nombre de nuestra Junta Directiva, me complace presentar, 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 de 2024.

El año recién finalizado presentó retos significativos para toda la industria aseguradora nacional e internacional. El costo de las diferentes catástrofes que afrontó la industria internacional, así como el alto costo de la siniestralidad más el impacto sobre los precios debido a la persistente inflación a nivel local y mundial, supusieron fuertes presiones sobre los costos de las coberturas de seguros de todos los ramos.

Adicionalmente, el mercado internacional de reaseguro continuó con su notable tendencia de endurecimiento del mercado, es decir de incremento de precios en todos los tipos de coberturas, pero en forma más marcada en las coberturas de carácter catastróficas, que son tan relevantes para nuestro país. Si bien, fuimos objeto de leves incrementos en los costos de reaseguro, consideramos que nuestra estrategia de reaseguro, la estructura de nuestro programa de reaseguro, el tamaño de nuestras carteras, así como la larga relación que hemos cultivado con nuestros reaseguradores nos permitieron renovar todas nuestras coberturas con las mejores condiciones del mercado nacional.

Para este ambiente desafiante, nuestra Junta Directiva diseñó un plan de

negocios y aprobó un presupuesto que integraba una estrategia comercial agresiva y centrada en el Cliente, combinada con una prudente y rigurosa gestión técnica. Este plan, además, incluyó metas específicas para intensificar nuestro proceso de transformación digital, con especial énfasis en poner a disposición de nuestros clientes e intermediarios, productos y servicios digitales. Pero también incluyó profundizar la automatización y digitalización de procesos internos para brindar nuestros servicios en forma más oportuna a nuestros asegurados.

Sobre la base de lo anterior, nos agrada poder informar que al final del ejercicio, se logró superar la meta de primas netas, alcanzando la suma de \$118.7 millones en primas. De igual forma, la utilidad neta obtenida también superó la meta alcanzando la suma de \$5.9 millones. En cuanto a nuestra solvencia, los índices de suficiencia patrimonial fueron del 30.4% para SISA VIDA, reflejando un notable grado de fortaleza financiera. Estos resultados nos continúan posicionando, como la aseguradora líder, la más sólida y de mayor patrimonio y la más grande en términos de primas netas con aproximadamente una cuarta parte de participación del mercado de El Salvador.

Nuestros esfuerzos para mejorar continuamente en el servicio a nuestros clientes están teniendo resultados positivos. Reflejo de ello es el resultado promedio del índice NPS

(Net Promoter Score) de 83.03% versus 78.3% para el año 2023. Este índice, mide la satisfacción de nuestros asegurados en relación con el pago de siniestros de los ramos de Automotores, Daños y Salud. La mejora en relación con el año anterior fue de 4.73 puntos porcentuales.

En el año 2024, hemos continuado con nuestros esfuerzos para ofrecer un servicio de excelencia a través de una mejora continua de nuestros procesos. Por ello, hemos invertido en forma significativa tanto en hardware como en aplicativos, robots, microservicios y en automatización de procesos internos. Esto nos ha permitido ampliar nuestro portafolio de productos y servicios digitales disponibles para nuestros asegurados y para intermediarios tales como Vida Click, un seguro de vida 100% digital y los nuevos servicios digitales por medio de nuestra App SISA GO.

Gracias a esta transformación digital, también hemos logrado una mejora en la reducción en los tiempos de nuestros procesos operativos de un 15%. Un reflejo de esto proceso de mejora y creatividad digital, fue el haber sido reconocidos dentro del Top 15 de las mejores empresas de la región en Transformación Digital, presentado en la edición 361 de la revista regional SUMMA, posicionándonos en el 4º lugar a nivel nacional de ese ranking.

También hemos seguido apoyando decididamente a los más de mil intermediarios a los que damos servicio. En términos de capacitación continua, durante el 2024 se ejecutaron dos módulos de nuestra Escuela de Formación de Intermediarios (EFIS). En ellos, durante 22 sesiones semanales reforzamos conocimientos a 200 intermediarios de seguros sobre productos, presentación de reclamos, formas de pago, prevención contra lavado de dinero y el uso de nuestra plataforma electrónica de servicio para intermediarios.

Las cifras de nuestros estados financieros reflejan una acertada estrategia de negocios definido por nuestra Junta Directiva y una apropiada implementación de la misma por parte de la administración. Nuestras calificaciones de riesgo nacional afirmadas por Pacific Credit Ratings (AAA) y Fitch Ratings (AA) reflejan la más alta capacidad de pago y cumplimiento de nuestras obligaciones. Adicionalmente, SISA tiene una calificación de riesgo internacional otorgada por AM Best, calificadora de riesgos internacionalmente reconocida por su especialización en compañías de seguros y reaseguros. Para el año 2024, AM BEST afirmó la calificación internacional de fortaleza financiera de SISA y su filial SISA Vida en B++ y cambio la perspectiva de "Estable" a "Positiva". Dicha calificación indica que, en la opinión de AM Best, SISA tiene una buena capacidad para cumplir con sus obligaciones de seguros.

Deseo reconocer y agradecer a todo el personal y a la administración superior por su constante dedicación y esfuerzo permanente para servir a nuestros clientes y así lograr ser la compañía preferida por los salvadoreños. También agradezco a mis compañeros de Junta Directiva por su participación, entusiasmo y empuje para mejorar nuestro servicio

y aprovechar las áreas de oportunidad que tenemos y así reafirmar el liderazgo en la industria. En nombre de ellos, aprovecho para agradecer de manera especial a los clientes, por preferirnos; a los accionistas, por su confianza con la Junta Directiva y con este servidor. Es un honor dirigir al mejor equipo administrativo, técnico, comercial y gerencial de la industria en nuestro país.

Agradezco su aprobación a la gestión de esta Junta Directiva y la Administración durante el año 2024.



Eduardo Montenegro Palomo
Presidente de Junta Directiva

Junta Directiva



Eduardo
Montenegro Palomo
Presidente

Oscar José
Santamaría*
Vicepresidente

Ferdinando
Voto Lucia
Secretario

José Rodrigo
Dada Sánchez
Primer Director

Manuel Humberto
Rodríguez Amaya
Segundo Director

Gerardo Emilio
Kuri Nosthas
Primer Director Suplente

Vacante
**Segundo Director
Suplente**

Omar Iván Salvador
Martínez Bonilla
Tercer Director Suplente

Benjamín
Vides Déneke
Cuarto Director Suplente

Vacante
**Quinto Director
Suplente**

* Llamamiento definitivo de Primer Director Suplente por renuncia de Rafael Ernesto Barrientos Interiano.

Administración



Eduardo
Montenegro Palomo
Presidente



Pedro Artana Buzo
Director de Suscripción,
Operaciones y Reclamos



Claudia María
Figueroa Gutiérrez
Auditor Interno



Álvaro Gustavo
Benítez Medina
Gerente Legal



Roberto Antonio
Francisco Llach Guirola
Director Comercial



Ana Beatriz
Mayorga de Magaña
Gerente de Bancaseguros
y Comercialización Masiva



Flor de María
Serrano de Calderón
Gerente de Finanzas y
Administración



Edwin Alexander
Peña Sandoval
Gerente de Operaciones



Roxana Guadalupe
Zúñiga Guandique
Gerente de Marca,
Comunicaciones
y Riesgo Reputacional



Camila
Marquez de Zablah
Gerente de Reclamos



Linda Jeannette
Ibarra de Martínez
Gerente de Tecnología



Roberto Antonio
Rodríguez Escobar
Gerente Técnico Regional



Óscar Armando
Renderos Álvarez
Oficial de Cumplimiento
Suplente



Jacqueline Sofía
Carranza Martínez
Subgerente de Talento
Humano



Diana Hazel
Dowe Rodríguez
Gerente Regional de
Transformación Digital
y Tecnología



John Marlon
Torres González
Gerente de Riesgos

Información relevante de SISA



Informe de Gestión Financiera.

SISA VIDA, S.A., Seguros de Personas al 31 de diciembre del 2024



Al cierre de 2024, SISA VIDA alcanzó primas netas por \$118.7 millones, lo que representa un aumento de \$6.5 millones respecto a 2023. Este resultado es significativo para la compañía, ya que refleja un crecimiento del 5.8% en primas, impulsado por los negocios nuevos y la renovación de cuentas importantes en los canales de comercialización.

En términos de utilidades, SISA VIDA reportó una utilidad neta de \$5.9 millones, lo que representa un resultado altamente

favorable, superando en \$3.2 millones lo registrado en 2023. En cuanto a la suficiencia patrimonial, la compañía reportó un patrimonio total de \$47.6 millones y una suficiencia del 30.4%, lo que demuestra el cumplimiento del indicador de margen de solvencia necesario para respaldar sus operaciones.

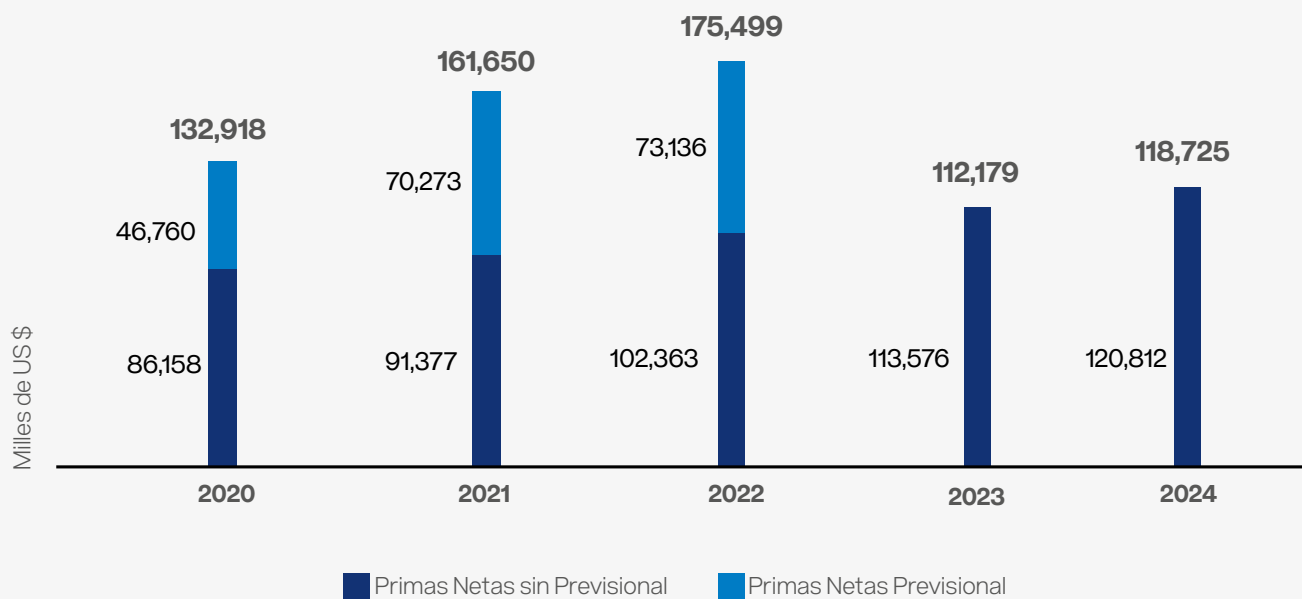
Con datos hasta junio de 2024, Pacific Credit Ratings ha mantenido la calificación de riesgo de SISA

VIDA en EAAA, mientras que Fitch Ratings la ha situado en EAA. Ambas calificaciones reflejan la muy alta capacidad de la compañía para cumplir con sus obligaciones en los plazos y términos pactados, sin verse afectada por posibles cambios en la entidad, la industria o la economía. Esto es resultado de su sólida posición competitiva, la mejora en la siniestralidad neta retenida devengada, niveles de apalancamiento estables y un portafolio de inversiones conservador.



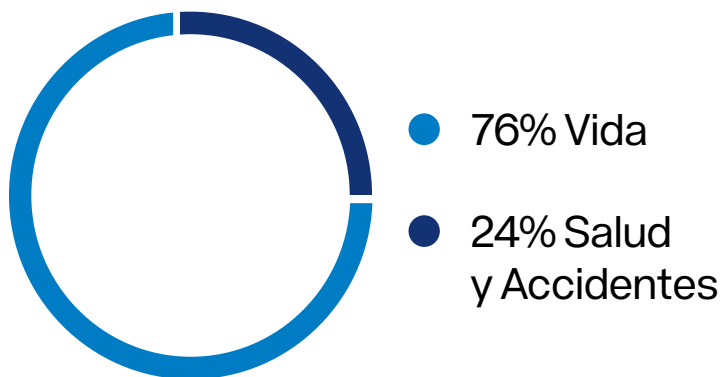
Primas netas

SISA VIDA alcanzó \$118.7 millones en primas netas, lo que refleja un crecimiento del 5.8% en comparación con 2023. A pesar de que la empresa dejó de suscribir las pólizas del negocio previsional debido a la entrada en vigor de la Reforma de Pensiones a finales de 2022, el resto de sus líneas de negocio experimentaron un crecimiento en primas del 6.37%.



Distribución de cartera

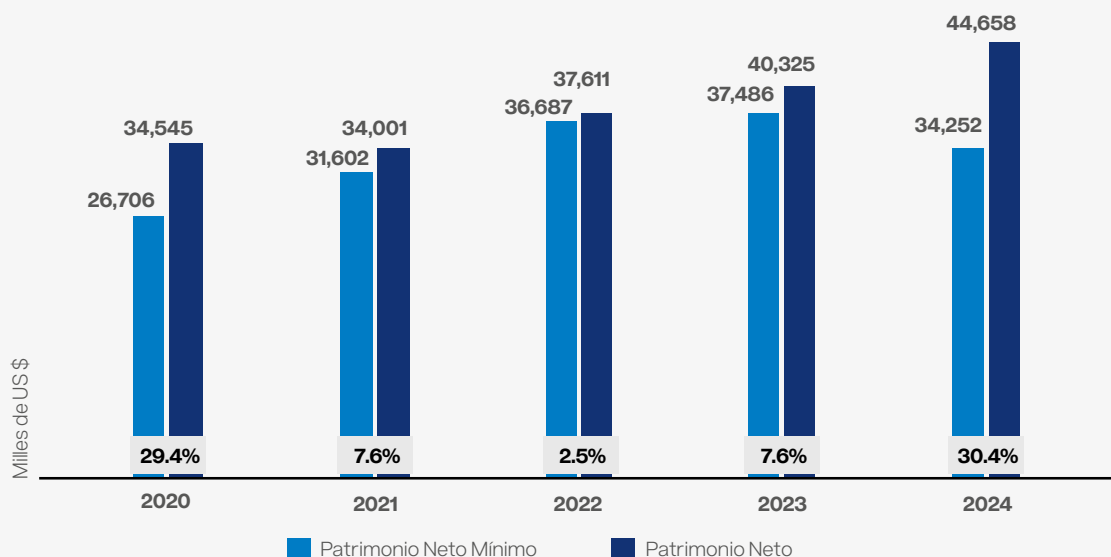
Los productos para personas incluyen seguros de Deuda, Vida Colectivo, Bancaseguros, Salud, Accidentes y Seguro Previsional. Los ramos de Vida representan el 76% del total de las primas de SISA VIDA, mientras que los ramos de Salud y Accidentes conforman el 24% restante. Estos productos se comercializan a través de los diversos canales de distribución de la compañía, ya sea de manera directa o a través de intermediarios de seguros y socios comerciales.



Suficiencia patrimonial - Margen de solvencia

Según la Superintendencia del Sistema Financiero, el patrimonio neto mínimo es un elemento crucial para garantizar que la sociedad cuente con los recursos propios necesarios para afrontar eventualidades extraordinarias. Este patrimonio debe ser igual o superior al capital social mínimo exigido por la ley. Al cumplir con este requisito, la aseguradora puede operar bajo condiciones normales.

A diciembre de 2024, el patrimonio neto mínimo de SISA VIDA fue de \$34.2 millones, y el porcentaje de suficiencia sobre el patrimonio neto mínimo alcanzó el 30.4%. Este resultado refleja una mejora significativa en comparación con 2023, lo que indica que la compañía cumple con este indicador en niveles similares a los previos a la pandemia.

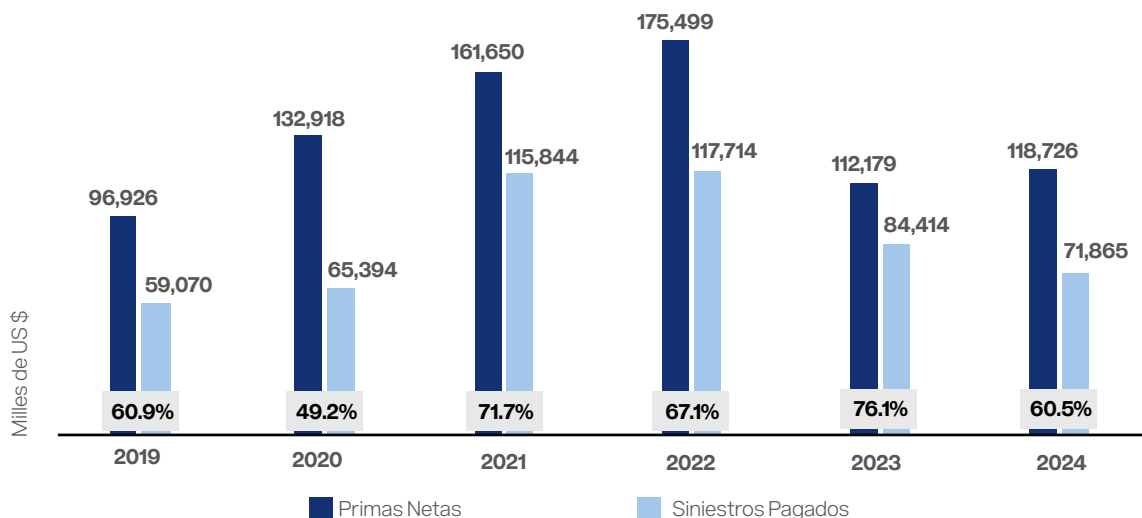


Siniestralidad

Siniestros netos totales / Primas netas totales

Este índice refleja la siniestralidad total de la aseguradora, es decir, la proporción de las primas netas totales que se destina a cubrir los reclamos pagados por la institución de seguros.

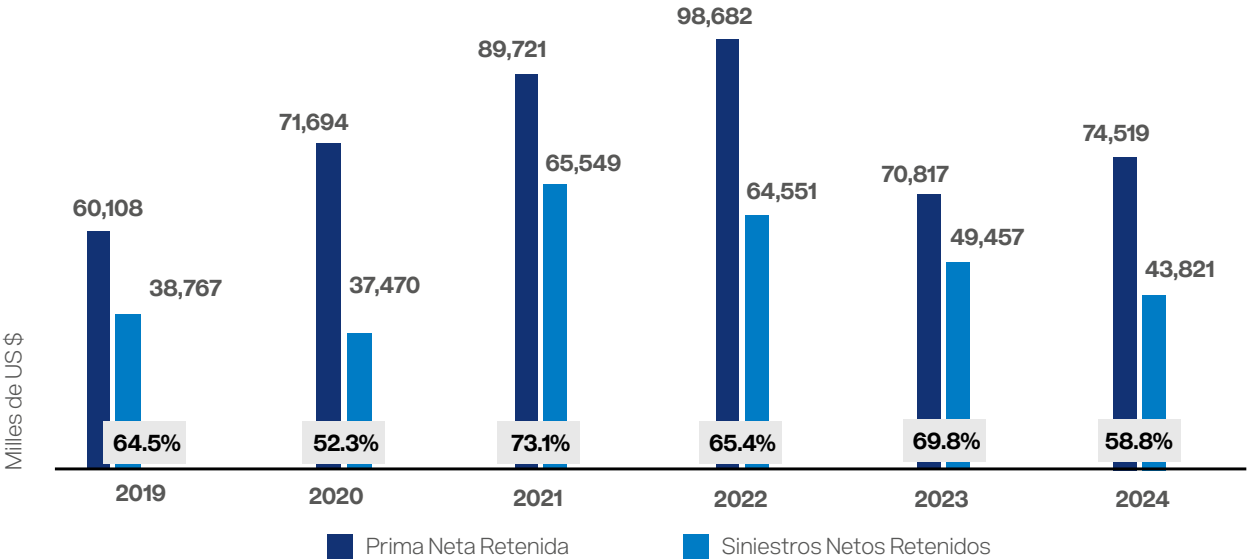
Al cierre de diciembre de 2024, SISA VIDA experimentó una disminución de \$13.5 millones en siniestros pagados. Como resultado, el índice de siniestralidad mostró una reducción significativa del 15.6% en comparación con 2023, alcanzando un ratio del 60.5%, frente al 76.1% reportado el año anterior.



Siniestros Retenidos / Primas Retenidas

Este índice refleja la siniestralidad retenida por la institución, es decir, la proporción de los siniestros que ha cubierto la aseguradora con sus propios fondos.

Al cierre de 2024, los siniestros retenidos alcanzaron un valor de \$43.8 millones, lo que representa una disminución de \$5.6 millones en comparación con el año anterior. Además, se observó una reducción en el índice de siniestralidad retenida, pasando del 69.8% en 2023 al 58.8% en 2024.



Patrimonio y Rentabilidad

Al cierre de diciembre de 2024, la compañía reportó un patrimonio de \$47.6 millones y una utilidad neta de \$5.9 millones. Además, la rentabilidad promedio sobre el patrimonio para los accionistas fue del 13.4% (frente al 6.7% registrado en 2023), mientras que la rentabilidad promedio sobre los activos alcanzó el 4.3% (comparado con el 1.9% en 2023).



ROA

4.3%

ROE

13.4%

SUFICIENCIA

30.4%

Dirección Comercial.



7%
incremento
en la cartera de clientes

5.4%
Incremento en primas



La dirección comercial de SISA Seguros se enorgullece de presentar los resultados alcanzados durante el año 2024. Estos logros reflejan el compromiso, la estrategia y la capacidad de nuestro equipo para adaptarse a las necesidades del mercado y consolidar nuestra posición como líderes del mercado asegurador de El Salvador.

Como uno de los principales resultados alcanzados, se reforzó la relación comercial con todos los socios de negocios, desarrollando programas de capacitación exclusivos para los intermediarios de seguros, fortaleciendo su conocimiento de productos y aumentando su compromiso con la marca.

Continuamos con la Escuela de Formación para Intermediarios de Seguros para Intermediarios "EFIS", la cual se realizaron 2 módulos en el año, acumulando un total de aproximadamente 200 participantes en 22 sesiones de formación, donde

200
participantes en las
22 sesiones de formación

se impartieron conocimientos técnicos sobre productos, presentación de reclamos, formas de pago, lavado de dinero y el uso de la plataforma electrónica de servicio para intermediarios EVA. De esta manera, nuestros socios estratégicos podrán trasladar de la mejor manera posible, todos los beneficios de nuestros seguros y planes de protección a la población salvadoreña.

Además, se desarrollaron 2 sesiones del programa de formación "Bienvenido a SISA" dirigido a nuevos intermediarios que desean adquirir código para producción con la compañía y a intermediarios activos que deseen refrescar conocimientos básicos. Se conto con la participación de 235 asistentes y se autorizaron 24 nuevos códigos.

Sumado a esto, se han tenido diversas capacitaciones a demanda en diferentes aspectos:

Número de Intermediarios capacitados en temas específicos y a solicitud de los Canales Comerciales



Para mantener el liderazgo en el mercado, en el mes de mayo se llevó a cabo el lanzamiento del producto Centromericano SISALUD, un nuevo seguro de gastos médicos con el cual se refresco el portafolio de productos de la compañía y se proporcionó una opción atractiva para un segmento del mercado que se encontraba desatendido.

La dirección comercial tiene como uno de sus principales objetivos el desarrollo y crecimiento de la comercialización digital. Es por ello por lo que en agosto se lanzó un nuevo producto digital "VidaClick". Con esto, ya se cuentan con 3 productos 100% digitales (AutoClick, SISA Travel y Vida Click). Se desarrollaron fuertes campañas en medios digitales y tradicionales con el fin de incentivar la contratación de los seguros.

Auto Click tuvo un resultado récord, se emitieron 457 pólizas, un 249% de crecimiento respecto al año 2023. Un comportamiento similar se pudo observar en SISA Travel con una producción de 633 pólizas emitidas, 200% más que en 2023.

Adicionalmente, a través del canal de intermediarios de seguros se sigue incentivando a venta a través de canales digitales. Se emitieron casi 2000 pólizas de seguros de forma digital a través de estos canales.

La dirección comercial tiene como uno de sus principales objetivos el desarrollo y crecimiento de la comercialización y ventas digitales. En agosto se lanzó un nuevo producto digital "VidaClick".

Contamos con 4 productos 100% digitales (AutoClick, AutoxKm, SISA



Travel y Vida Click). Se desarrollaron fuertes campañas en medios digitales y tradicionales con el fin de incentivar la contratación de los seguros.

Auto Click tuvo un resultado récord, se emitieron 457 pólizas, un 249% de crecimiento respecto al año 2023. Un comportamiento similar se pudo observar en SISA Travel con una producción de 633 pólizas emitidas, 200% más que en 2023.

Adicionalmente, a través del canal de intermediarios de seguros se sigue incentivando a venta a través de canales digitales. Se emitieron casi 2000 pólizas de seguros de forma digital a través de estos canales.



Bancaseguros y Comercialización Masiva.



8%
de incremento
en la cartera de clientes
de Comercialización Masiva

7%
de incremento
en primas



El área de Bancaseguros y Comercialización Masiva cierra el año 2024 con un incremento del 7% en primas en comparación con 2023, resultado del negocio masivo generado por los diversos comercializadores a nivel nacional.

A nivel regional, a través de los seguros ofrecidos por los comercializadores en Guatemala, Nicaragua y Honduras, se logró duplicar (%) el volumen de primas alcanzado en 2023, lo que impulsó y apoyó significativamente la colocación y atención del actual segmento de clientes. La cartera de clientes de comercialización masiva presentó un incremento del 8% en comparación al 2023.

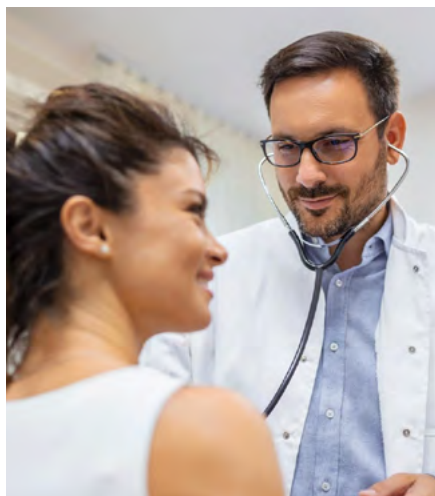
Actividades para incentivar la comercialización de seguros masivos.

Con el objetivo de ampliar el portafolio de productos, en 2024 se lanzó en Banco Hipotecario, el seguro de Enfermedades Graves, Vida y Gastos Funerarios, dirigido a clientes que buscan protegerse en caso de ser diagnosticados por primera vez con una enfermedad grave. En SIMAN Guatemala, se inició con la comercialización del seguro de Fraude y Vida para sus tarjetas Credisiman Visa.

Se participó en la primera autoexpo con nuestro socio comercial Banco Integral, fortaleciendo las relaciones e incursionando en los seguros digitales. A finales del año 2024, Banco Cuscatlán lanzó el seguro Protección sin Fronteras, dirigido a clientes que desean contar con cobertura de repatriación para un familiar residente en el extranjero, además de incluir un seguro de vida para el titular.



Tecnología y Transformación Digital.



SALUD
click

El año 2024 se ha caracterizado por tener un significativo crecimiento tecnológico, marcado por la expansión de productos y servicios digitales. Además, de haber realizado importantes inversiones en infraestructura tecnológica, tanto en hardware como en software, con el objetivo de seguir ofreciendo un sólido soporte a todas las operaciones de la compañía.

Protege tu auto y maneja sin preocupaciones

Encuentra el seguro de auto perfecto para ti y obtén la tranquilidad de saber que tu vehículo está protegido.

Controlar



Infraestructura de la tecnología.

Se ha invertido en la renovación de servidores y equipos de usuarios finales, mejorando el rendimiento operativo. Además, se actualizaron las herramientas ofimáticas para optimizar la comunicación interna y externa.

En tecnología, se implementó DEVOPS en el área de desarrollo, lo que ha permitido automatizar el ciclo de vida de las aplicaciones, aumentando la eficiencia y agilidad en los despliegues. Además, se fortalecieron y automatizaron los controles de ciberseguridad, asegurando la protección de la información de nuestros clientes frente a amenazas y ataques.

Nuevos productos digitales.

La inversión en tecnología ha sido clave para el desarrollo de nuevos productos y la transformación digital. En 2024, lanzamos productos 100% digitales como Vida Click, y un innovador producto de viaje dirigido a extranjeros que visitan El Salvador. También completamos el desarrollo de Salud Click, el primer producto de Salud digital en el país, que se comercializará en 2025.

La digitalización de los procesos para los intermediarios es fundamental, por lo que se inició con las ventas automatizadas de pólizas de vida y el desarrollo de un flujo digital para la venta de pólizas de viaje.

Además, se fortalecieron los servicios digitales para los asegurados, mejorando la experiencia en nuestra aplicación SISA GO, que ofrece acceso a información de pólizas, carnés digitales, facturas y seguimiento de reclamos desde cualquier dispositivo móvil. También re renovó el sitio web, haciéndolo más accesible, personalizado y seguro, con el fin de mejorar la experiencia de usuario de los clientes.

Mejoras en las aplicaciones y actualizaciones en productos y servicios.

A medida que el entorno evoluciona, impulsado por regulaciones, mejoras operativas y nuevas estrategias, impacta directamente en las aplicaciones, que son esenciales para la operatividad de la compañía. En 2024, se trabajó en mejoras clave para diversas áreas, destacando Cumplimiento, Operaciones, Monetarios, Préstamos y Soporte Operativo Comercial.

Entre los proyectos más relevantes, se incluyen la automatización de la documentación en los procesos de renovaciones, anulaciones y liquidación de pólizas, así como la optimización de los servicios hacia intermediarios, reduciendo el tiempo de gestión de solicitudes. También se inició con la integración de sistemas, utilizando microservicios y robots para automatizar completamente el ciclo de diversos procesos.

Mejoras en Bancaseguros.

La operación de Bancaseguros en Centroamérica ha abierto oportunidades para mejorar los procesos, debido a que en cada país las regulaciones y marcos operativos son diferentes. El mantenimiento de la plataforma que respalda estas operaciones y soporta nuevos productos o mejoras es una prioridad, con el fin de proporcionar a los comercializadores masivos una herramienta eficiente para la colocación de seguros.

En 2024, se completó los desarrollos tecnológicos para nuevos productos de Bancaseguros, incluyendo Protección Sin Fronteras y un producto de Automotores digital para uno de los socios estratégicos de SISA Seguros.

Operaciones.

Al finalizar el cierre del 2024, la Gerencia de Operaciones logró consolidar importantes avances alineados con los objetivos estratégicos de la compañía, garantizando eficiencia operativa, mejora continua y cumplimiento de los estándares de calidad.

A continuación, se detallan los principales logros y resultados alcanzados:

1. Optimización de Procesos.

Se implementaron mejoras en al menos 10 procesos, que resultaron en una reducción promedio del 15% en los tiempos de atención general. Proyectos como la "Automatización del flujo de proceso de renovación de pólizas que requieran cambios en las condiciones (proceso de prórrogas) para Auto individual", tuvo un impacto significativo en la reducción del 33% del tiempo de procesamiento.

El proyecto de conexión de Aura Portal (BPM) con nuestro gestor documental, para resguardo de documentos digitales, generó un ahorro en impresión de documentos de \$10,675.76; ahorro en tiempo de 4 días y una disminución de carga manual, correspondiente a 4,414 tareas.

De igual forma, la unificación de la Unidad de Registro con Soporte Operativo Comercial y su traslado a la Gerencia de Operaciones, permitió concentrar los procesos claves (End to End) del procesamiento de emisión, renovación o modificaciones de las pólizas; evitando duplicidad de funciones en el ciclo de revisión, así como mejorando los tiempos de atención a un estándar del 93% entre 0 y 2 días de atención. Por otro lado, con la unificación de ambos equipos, se logró generar eficiencias debido a la reducción de la capacidad instalada del personal.



2. Aseguramiento de la Calidad.

El índice de cumplimiento de los estándares de calidad alcanzó el 96%, manteniendo el objetivo anual del 95%. Asimismo, el índice de reprocesos disminuyó en un 24% pasando de 0.54% reportado en el 2023, a un 0.41% para el 2024.

3. Gestión de Recursos.

Se optimizó la utilización de recursos materiales, producto de la automatización, así como del talento humano, logrando un ahorro total de \$31,936.00; permitiendo mantener una capacidad instalada adecuada, para soportar la operación.

4. Principales indicadores de medición.

No.	Indicadores	Resultados
1	Atención de cesiones 1 día (85%)	90%
2	Atención certificados de transporte marítimo en 0 días (90%)	93%
3	Atención de Línea rápida en 3 días (90%)	96%
4	Atención de Línea Express en 1 día (90%)	93%
5	Atención de tareas Flash en 1 día	100%
6	Prórrogas y Renovaciones automáticas (2 meses antes)	90%
7	Atención tareas finalizadas Producción: Entre 0 y 4 días (85%)	91%
8	Atención tareas finalizadas SOC: Entre 0 y 2 días (85%)	93%

Reclamos.

En el presente informe de reclamos se expone su resumen de la gestion realizada. Un aspecto destacado que refleja nuestro desempeño en la atención y satisfacción de los usuarios es el índice de Net Promoter Score (NPS), que alcanzó un promedio de 83.03. Este resultado evidencia un alto nivel de satisfacción y fidelidad por parte de nuestros clientes, lo que demuestra el compromiso de nuestra organización por ofrecer productos y servicios de calidad, superando las expectativas y fortaleciendo las relaciones con nuestros usuarios. El NPS promedio obtenido no solo refleja el esfuerzo constante por mejorar, sino también la efectividad de las estrategias implementadas para satisfacer las necesidades de quienes confían en nosotros.

1. Resultado de NPS.

El promedio de satisfacción del año 2024 fue del 83.03%, lo que refleja nuestros esfuerzos continuos por ofrecer un servicio de excelencia y nos impulsa a seguir mejorando nuestros procesos.

Mes	NPS
ENERO	82.40
FEBRERO	81.20
MARZO	86.80
ABRIL	83.80
MAYO	85.00
JUNIO	84.50
JULIO	88.00
AGOSTO	79.20
SEPTIEMBRE	82.10
OCTUBRE	81.00
NOVIEMBRE	80.50
DICIEMBRE	81.90
PROMEDIO	83.03

2. Números de Reclamos Ingresados.

En el año 2024 se recibieron un total de 147,670 reclamos.

	año 2024
VIDA	10317
SALUD	38576
SALUD (REDES)	98610
PREVISIONAL (AFPS)	167
TOTAL	147670

3. Número de Reclamos Pagados.

El número de reclamos pagados en el año 2024 ascendieron a la suma de 141,885.

	año 2024
VIDA	9452
SALUD	32929
SALUD (REDES)	98610
PREVISIONAL (AFPS)	894
TOTAL	141885

4. Monto de Reclamos Pagados.

En el año 2024 se pagó un total de \$68,410,541.05 en reclamos.

	año 2024
VIDA	\$ 33,953,671
SALUD	\$ 10,145,469
SALUD (REDES)	\$ 7,798,552
PREVISIONAL (AFPS)	\$ 16,512,846
TOTAL	\$ 68,410,541

Gestión Integral de Riesgos.



En SISA, la gestión de riesgos se ha consolidado como una estrategia clave para anticiparse a escenarios adversos, proteger activos críticos y fortalecer nuestra ventaja competitiva a largo plazo. En 2024, continuamos gestionando los riesgos en dos categorías principales: financieros y operacionales.

Riesgos Financieros:

Este año, la volatilidad en los precios de los instrumentos bursátiles, especialmente los relacionados con El Salvador, y los cambios en su calificación de riesgo soberano, afectaron nuestras mediciones de pérdida esperada y el Valor en Riesgo (VaR) de nuestra cartera de inversiones. Sin embargo, el calce entre activos y pasivos ha mantenido un indicador adecuado, superior a 1, asegurando nuestra capacidad para cumplir con las obligaciones a corto plazo incluso bajo escenarios de estrés de liquidez, lo que reafirma la solidez financiera de SISA.

Riesgos Operacionales:

En cuanto a los riesgos operacionales, los indicadores se mantienen dentro de niveles aceptables. Para aquellos con resultados significativos, se han implementado planes correctivos con responsables y fechas asignadas. Se fortaleció la gestión de proveedores, especialmente los servicios tercerizados críticos, y se evaluaron nuevas iniciativas de proyectos de negocio para asegurar que cumplan con nuestras políticas de seguridad. Además, se logró el cumplimiento de las políticas de Continuidad del Negocio y Seguridad de la Información.



En 2024, se realizaron pruebas para validar nuestros Planes de Continuidad del Negocio (BCP) y Análisis de Impacto al Negocio (BIA). En agosto, se simuló un evento catastrófico en el que los colaboradores levantaron operaciones de manera remota, certificando el buen funcionamiento del sistema y la atención a nuestros clientes. En diciembre, se llevó a cabo un simulacro de ataque de ransomware, evaluando la respuesta de los grupos de gestión de crisis y la toma de decisiones gerenciales, con algunas oportunidades de mejora identificadas.

Talento Humano.



En SISA, estamos convencidos de que un entorno laboral positivo es fundamental para el éxito de nuestra organización. Por eso, nuestro programa de bienestar "Sonrisas Conquistadas" no es solo una iniciativa, sino una experiencia que llena de momentos especiales y significativos a todos nuestros colaboradores. A través de este programa, buscamos fomentar la integración, el compañerismo y el trabajo en equipo.



Actividades de Bienestar.

Durante el 2024, nos unimos para celebrar fechas especiales en un ambiente motivado y alegre, ofreciendo momentos para desconectar de la rutina diaria y disfrutar de diversas actividades de bienestar. Entre estas, destacamos:

Día de la Amistad, para fortalecer los lazos entre todos.
Conmemoración del Día Internacional de la Mujer, donde reconocemos a las Mujeres Extraordinarias que son el orgullo de nuestra compañía.
Día de la Madre y Día del Padre, en honor a los pilares fundamentales de las familias de nuestros colaboradores.
Semana Santa, Fiestas Agostinas y Celebraciones Patrias, con momentos de alegría compartida.
Día del Niño, un día lleno de sonrisas para los más pequeños.
Fiesta Navideña para Adultos, Fiesta Navideña para Hijos de Empleados y Día Navideño SISA, esperadas celebraciones que cierran el año con unidad y diversión.

Capacitación y Desarrollo Continuo.

En 2024, enfocamos nuestros esfuerzos en fortalecer el liderazgo a través de dos grandes programas:

Management 3.0: Fomentamos una filosofía de liderazgo centrada en las personas, empoderamiento de equipos, comunicación efectiva, desarrollo de competencias y motivación para el logro de objetivos.
Certificación Líder 3.0: Enfocado en el perfil de liderazgo que nuestros nuevos desafíos de negocio requieren, fortaleciendo habilidades en liderazgo ágil, desarrollo de competencias clave y brindando herramientas para enfrentar las tendencias del mercado.
Maestría ADEN: En colaboración con ADEN Business School, se graduaron 23 colaboradores de la Maestría en Gestión Estratégica de los Negocios, donde han adquirido conocimientos en estrategia empresarial, finanzas estratégicas en entornos digitales, e implementación estratégica con herramientas digitales.

Salud Física y Emocional:

En SISA, priorizamos el bienestar físico y emocional de nuestros colaboradores mediante un completo programa de Seguridad y Salud Ocupacional. Este incluye campañas de salud, ferias, pausas activas, clases de baile, consultas nutricionales y actividades deportivas, además de charlas y comunicados para prevenir y detectar padecimientos. Fomentamos hábitos saludables, ya que la salud de nuestro equipo es fundamental.

Nuestros Comités SSO y Brigadistas desempeñan un rol crucial en la seguridad, participando en simulacros de evacuación, señalización de edificios y en la identificación de necesidades urgentes. También aseguran el cumplimiento de capacitaciones en primeros auxilios, uso de extintores y técnicas de rescate, garantizando nuestra preparación ante cualquier emergencia y protegiendo la integridad de todos.

ENTÉRATE



Día Mundial de la Diabetes

Estimado colaborador:

Cada 14 de noviembre, se conmemora el "Día Mundial de la Diabetes", oficializado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en el año 2006. Este día representa la mayor campaña de sensibilización sobre la diabetes en el mundo; con el fin de promover una dieta saludable, actividad física regular, mantener un peso corporal acorde a la fisonomía de cada persona y evitar el consumo del tabaco.

Te recomendamos unos consejos para prevenirla:

1

Identifica signos de alerta: orinar con frecuencia, pérdida de peso y cansancio.

2

Realiza un control médico anual.

3

Realizar actividad física con frecuencia.

4

Procura tener una alimentación saludable.

5

Hidrátate constantemente.

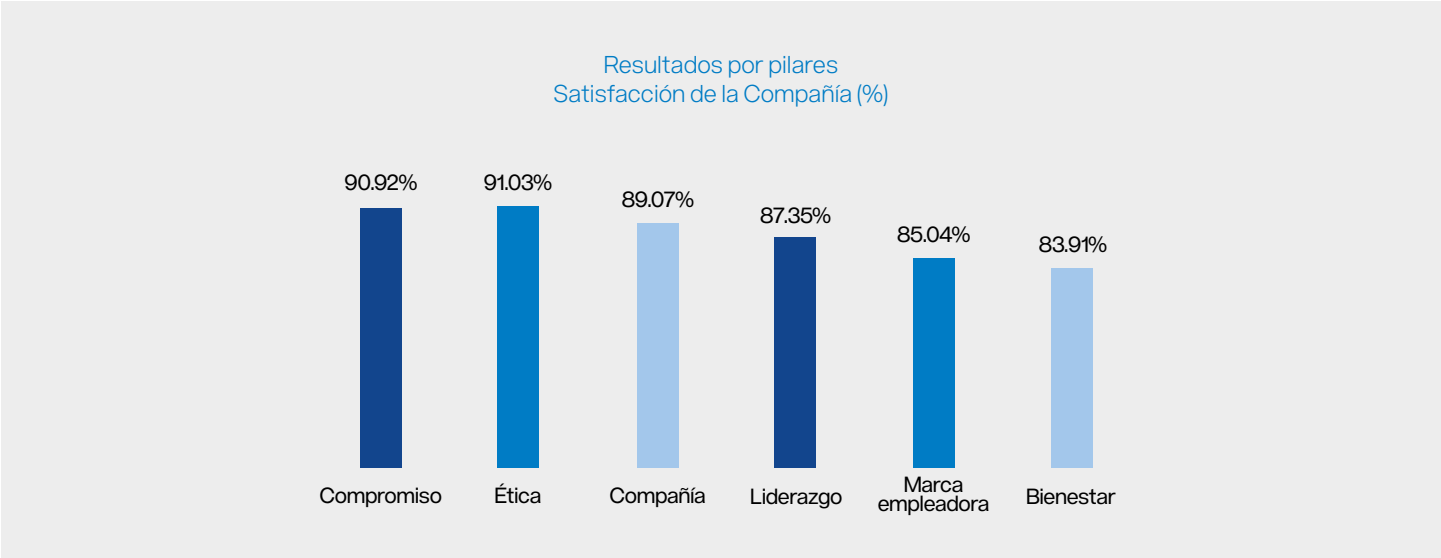
#OrgulloSISA





Resultados encuesta Tu Voz 2024.

La encuesta "Tu Voz" refleja anualmente el nivel de satisfacción de los colaboradores con SISA Seguros. En 2024, este nivel alcanzó el 88.27%. Los pilares más valorados por los colaboradores fueron la ética, con un 91.3%, el compromiso, con un 90.92%, y el ambiente de compañía, con un 89.07%.



RSE y Reconocimientos.



Patrocinio atleta Brayan Pérez.

Como parte del apoyo al talento deportivo salvadoreño, con mucho orgullo SISA fue el patrocinador oficial del surfista Brayan Pérez en los Juegos Olímpicos París 2024. Que tuvo una gran actuación en la playa Teahupo'o, Tahití.

Donaciones.

Entrega de donativo a la Cruz Roja Salvadoreña.

SISA Seguros y Banco Cuscatlan, comprometidos con la responsabilidad empresarial, entregaron un donativo a la Cruz Roja Salvadoreña, destinado a la adquisición de insumos y equipamiento para los voluntarios encargados de atender incidentes terrestres y acuáticos durante todo el año 2024



Patrocinios y apoyo al deporte.

Patrocinio a Instituto Nacional de los Deportes de El Salvador (INDES), Federación Salvadoreña de Baloncesto (FESABAL) y Comité Olímpico de El Salvador.

SISA Seguros, comprometidos con el apoyo al deporte nacional, este año estuvo presente como patrocinador en los siguientes eventos deportivos: La Liga Nacional de Baloncesto Masculino y femenino, los premios Espiga Dorada y Una Noche Mágica. Organizados por instituciones como el INDES, FESA y el Comité Olímpico de El Salvador.

Brindando una cobertura integral de seguros de vida, viaje, accidentes

+ de 1,000
deportistas nacionales
beneficiados

personales y daños a terceros a más de 10,000 deportistas nacionales en diferentes disciplinas, además de apoyo económico que permiten el desarrollo de estos eventos.



Otros donativos.

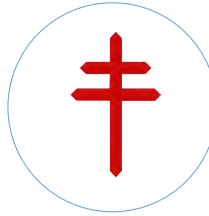
En apoyo a la comunidad, se realizaron donativos a instituciones como Fundación Centro de Formación de la Fe, Fundación Padre Vito Guarato, Patronato Nacional Antituberculoso y Fundación Rafael Meza Ayau.



Fundación Centro de Formación de la Fe



Hogar Padre Vito Guarato



Patronato Nacional Antituberculoso



Fundación Rafael Meza Ayau

Patrocinio Pista de Hielo On Ice El Salvador.



Durante los meses de noviembre y diciembre de 2024, SISA Seguros estuvo presente como uno de los patrocinadores oficiales de la primera pista de hielo al aire libre en el Centro Histórico de San Salvador, en colaboración con Banco Cuscatlán. La inauguración se llevó a cabo con un emotivo concierto de piano de música navideña, y miles de salvadoreños disfrutaron de la magia de la Navidad mientras patinaban sobre hielo.

EMPRESAS CON MEJOR CLIMA ORGANIZACIONAL



Reconocimientos 2024.

Empresas con mejor clima organizacional de la Región 2024.
SISA se posicionó en el 1º lugar a nivel nacional y en el 6º lugar a nivel regional.
Revista SUMMA, edición 363.

Ranking de Seguros 2024.
SISA se posicionó en el 1º lugar a nivel nacional.
Revista Estrategia & Negocios, edición Mayo 2024.

Ranking de aseguradoras de Centroamérica en primas netas.
SISA se posicionó en el 1º lugar a nivel nacional y en el 8º lugar en Centroamérica.
Revista El Economista, edición octubre 2024.

Top 15 mejores empresas en Transformación Digital 2024.
SISA se posicionó en el 4º lugar a nivel nacional.
Revista SUMMA, edición 361.

Empresas con Mejor Reputación Corporativa 2024.
SISA se posicionó en el 4º lugar a nivel nacional.
Revista SUMMA, edición 361.

Ranking E&N de compañías de seguros en Centroamérica 2024.
SISA se posicionó en el 6º lugar a nivel regional.
Revista Estrategia & Negocios, edición Mayo 2024.

Empresas con Mejor Servicio al Cliente 2024.
SISA se posicionó en el 2º lugar a nivel nacional.
Revista SUMMA, edición 356.



VIDA
click

tranquilidad

es contar con un buen
seguro de vida

Estados Financieros 2024

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 2024 y 2023, 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 2024 y 2023, 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 2024 y 2023 y por los períodos del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024 y 2023 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 2024 y por el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024. 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
Al 31 de diciembre de 2024, las cuentas deudoras por seguros y fianzas tienen un saldo de US\$ 11,730.8 miles, las cuentas acreedoras de seguros y fianzas tienen un saldo de US\$ 14,529.1 miles, y el estado de resultados muestra ingresos por siniestros y gastos recuperados por reaseguros y reafianzamientos de US\$ 28,044.0 miles, ingresos por reembolsos de gastos por cesiones de US\$ 6,261.9 miles, y gastos por primas cedidas por reaseguros y reafianzamientos por US\$ 44,206.3 miles, saldos que son significativos para los estados financieros.. Estos saldos se determinan en cumplimiento con normas regulatorias y de acuerdo con los respectivos contratos con reaseguradores y reafianzadores. Errores en la determinación de estos saldos pueden tener efectos importantes en los estados financieros. En consecuencia, estos elementos se consideraron como significativos en nuestra auditoría.	Nuestros procedimientos de auditoría incluyeron, entre otros: • Pruebas sobre los controles internos relativos a las transacciones con compañías reaseguradoras y reafianzadoras. • 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. • Pruebas sobre la razonabilidad de las transacciones realizadas con dichas compañías durante el período. • Pruebas sobre el cumplimiento de la normativa contable regulatoria para la determinación de los saldos.

2. Reservas técnicas y por siniestros

Resumen del asunto clave	Cómo el asunto fue abordado en la auditoría
Al 31 de diciembre de 2024, las reservas de riesgos en curso tienen un saldo de US\$ 20,973.6 miles, las reservas matemáticas tienen un saldo de US\$ 1,886.5 miles y las reservas por siniestros tienen un saldo de US\$ 23,411.2 miles, saldos que son significativos para los estados financieros. Estos saldos se determinan en cumplimiento con normas regulatorias. Errores en la determinación de estos saldos pueden tener efectos importantes en los estados financieros. En consecuencia, estos elementos se consideraron como significativos en nuestra auditoría.	Nuestros procedimientos de auditoría incluyeron, entre otros: • Pruebas sobre los controles internos relativos a la determinación de los saldos de dichas reservas y su efecto en los resultados. • 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. • Pruebas sobre el cumplimiento de la normativa contable regulatoria para la determinación de los saldos.



Otra Información

La dirección es responsable por la otra información. La otra información comprende la memoria de labores de 2024 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 2024, 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 tal comunicación.

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 sobre el 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, Ltda. de C.V.
Registro N° 422
Ana Gloria Hernández
Socia Encargada de la Auditoría
Registro N° 2719



San Salvador, El Salvador
3 de febrero de 2025

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 2024 y 2023

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

<u>Activos</u>	<u>Nota</u>	<u>2024</u>	<u>2023</u>
Activos del giro:			
Bancos	3	3,045.2	3,429.8
Efectos de cobro inmediato	3	0.0	52.1
Inversiones financieras (neto)	6	86,971.0	84,650.2
Cartera de préstamos (neto)	4 y 7	0.0	2,009.7
Primas por cobrar (neto)	9	32,026.0	29,381.3
Sociedades deudoras de seguros y fianzas	10	11,730.8	11,918.9
		<u>133,773.0</u>	<u>131,442.0</u>
Otros activos:			
Diversos (neto)		<u>5,542.0</u>	<u>5,454.2</u>
Activo fijo:			
Bienes muebles y otros (neto)	12	<u>0.8</u>	<u>1.2</u>
Total de activos		<u>139,315.8</u>	<u>136,897.4</u>
<u>Pasivo y Patrimonio</u>			
Pasivos del giro:			
Obligaciones con asegurados	15 y 16	10,230.8	11,364.5
Sociedades acreedoras de seguros y fianzas	18	14,529.1	13,226.2
Obligaciones con intermediarios y agentes	20	344.9	304.4
		<u>25,104.8</u>	<u>24,895.1</u>
Otros pasivos:			
Cuentas por pagar		15,460.6	14,775.0
Provisiones	2.6	495.8	440.2
Diversos		<u>4,341.3</u>	<u>1,609.5</u>
		<u>20,297.7</u>	<u>16,824.7</u>
Reservas técnicas:			
Reservas matemáticas	17	1,886.5	1,324.7
Reservas de riesgos en curso	17	20,973.6	21,705.8
		<u>22,860.1</u>	<u>23,030.5</u>
Reservas por siniestros:			
Reportados		17,751.8	23,518.7
No reportados		<u>5,659.4</u>	<u>6,944.1</u>
	17	<u>23,411.2</u>	<u>30,462.8</u>
Total de pasivos		<u>91,673.8</u>	<u>95,213.1</u>
Patrimonio:			
Capital social pagado		5,000.0	5,000.0
Reservas de capital, patrimonio restringido y resultados acumulados	25, 30	<u>42,642.0</u>	<u>36,684.3</u>
Total del patrimonio		<u>47,642.0</u>	<u>41,684.3</u>
Total de pasivos y patrimonio de los accionistas		<u>139,315.8</u>	<u>136,897.4</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 Resultados

Por los períodos del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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

	<u>Nota</u>	<u>2024</u>	<u>2023</u>
Ingresos de operación:			
Primas netas de devoluciones y cancelaciones		118,725.6	112,178.6
Ingresos por decremento de reservas técnicas	17	27,733.2	31,086.3
Siniestros y gastos recuperados por reaseguros y reafianzamientos cedidos		28,044.0	35,956.3
Reembolsos de gastos por cesiones		6,261.9	5,839.2
Ingresos financieros y de inversiones		6,363.3	5,695.4
		<u>187,128.0</u>	<u>190,755.8</u>
Costos de operaciones:			
Siniestros		71,864.7	85,413.6
Primas cedidas por reaseguros y reafianzamientos		44,206.3	41,361.5
Gastos por incremento de reservas técnicas	17	20,990.4	20,280.8
Gastos de adquisición y conservación		31,208.0	29,875.0
		<u>168,269.4</u>	<u>176,930.9</u>
Reservas de saneamiento		<u>2,920.3</u>	<u>7,999.6</u>
Utilidad antes de gastos		<u>15,938.3</u>	<u>5,825.3</u>
Gastos de operación:			
Financieros y de inversión		326.3	296.2
De administración	23	11,806.0	11,067.6
		<u>12,132.3</u>	<u>11,363.8</u>
Utilidad (pérdida) de operación		3,806.0	(5,538.5)
Otros ingresos y gastos (neto)	24	<u>4,671.0</u>	<u>9,231.2</u>
Utilidad antes de impuesto		8,477.0	3,692.7
Provisión de impuesto sobre la renta	26	<u>(2,509.6)</u>	<u>(973.3)</u>
Utilidad neta		<u>5,967.4</u>	<u>2,719.4</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 periodos del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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

	<u>Nota</u>	<u>Saldos al</u> <u>31/12/2022</u>	<u>Aumentos</u>	<u>Disminuciones</u>	<u>Saldos al</u> <u>31/12/2023</u>	<u>Aumentos</u>	<u>Disminuciones</u>	<u>Saldos al</u> <u>31/12/2024</u>
Patrimonio:								
Capital social pagado		5,000.0	0.0	0.0	5,000.0	0.0	0.0	5,000.0
Reserva legal	25	1,000.0	0.0	0.0	1,000.0	0.0	0.0	1,000.0
Utilidad distribuable	30	31,807.5	3,876.8	1,120.2	34,564.1	7,077.9	1,206.0	40,436.0
Sub total		37,807.5	3,876.8	1,120.2	40,564.1	7,077.9	1,206.0	46,436.0
Patrimonio restringido:								
Utilidad no distribuible		495.9	509.1	495.9	509.1	471.9	509.1	471.9
Reserva riesgo país	30	626.1	611.1	626.1	611.1	734.1	611.1	734.1
Total patrimonio		38,929.5	4,997.0	2,242.2	41,684.3	8,283.9	2,326.2	47,642.0
Valor contable de las acciones (en dólares de los Estados Unidos de América)		62.29			66.69			76.23
Cantidad de acciones comunes, autorizadas, emitidas y pagadas		625,000			625,000			625,000
Valor nominal de las acciones		8.00			8.00			8.00

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 2024 y 2023

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

	<u>Nota</u>	<u>2024</u>	<u>2023</u>
Flujos de efectivo por actividades de operación:			
Utilidad neta		5,967.4	2,719.4
Ajustes para conciliar la utilidad neta y el efectivo neto (usado en) provisto por actividades de operación:			
Depreciación	12	0.3	0.3
Ajuste neto a reservas técnicas, matemáticas y siniestros		(7,222.0)	(11,371.5)
Provisión para obligaciones laborales neta		55.6	25.7
Ajuste perdida actuarial reserva laboral		(9.7)	0.0
Reserva de saneamiento de activos de riesgo y otros activos		<u>(2,323.9)</u>	<u>2,169.8</u>
Sub total		(3,532.3)	(6,456.3)
Cambios netos en activos y pasivos:			
(Aumento) disminución en primas por cobrar		(278.8)	9,787.0
Aumento (disminución) en sociedades deudoras de seguros y fianzas		188.1	(4,067.9)
(Aumento) disminución en otros activos		(55.2)	(18.3)
Aumento (disminución) en obligaciones con asegurados		(1,133.7)	1,275.1
Aumento (disminución) en sociedades acreedoras de seguros y fianzas		1,302.9	(7,833.2)
Aumento (disminución) en obligaciones con intermediarios y agentes		40.5	(120.3)
Disminución en cuentas por pagar		<u>3,417.5</u>	<u>6,017.1</u>
Efectivo neto (usado en) provisto por actividades de operación		<u>(51.0)</u>	<u>(1,416.8)</u>
Flujos de efectivo por actividades de inversión:			
Inversiones financieras		(2,395.3)	(4,470.3)
Reportos y operaciones bursátiles		2,004.0	7,912.0
Préstamos y descuentos		<u>5.6</u>	<u>14.4</u>
Efectivo neto (usado en) provisto por actividades de inversión		<u>(385.7)</u>	<u>3,456.1</u>
(Disminución) aumento neto en el efectivo		(436.7)	2,039.3
Efectivo al inicio del año		<u>3,481.9</u>	<u>1,442.6</u>
Efectivo al final del año	3	<u><u>3,045.2</u></u>	<u><u>3,481.9</u></u>

Véanse notas que acompañan a los estados financieros.

SISAVIDA S.A.
SEGUROS DE PERSONAS