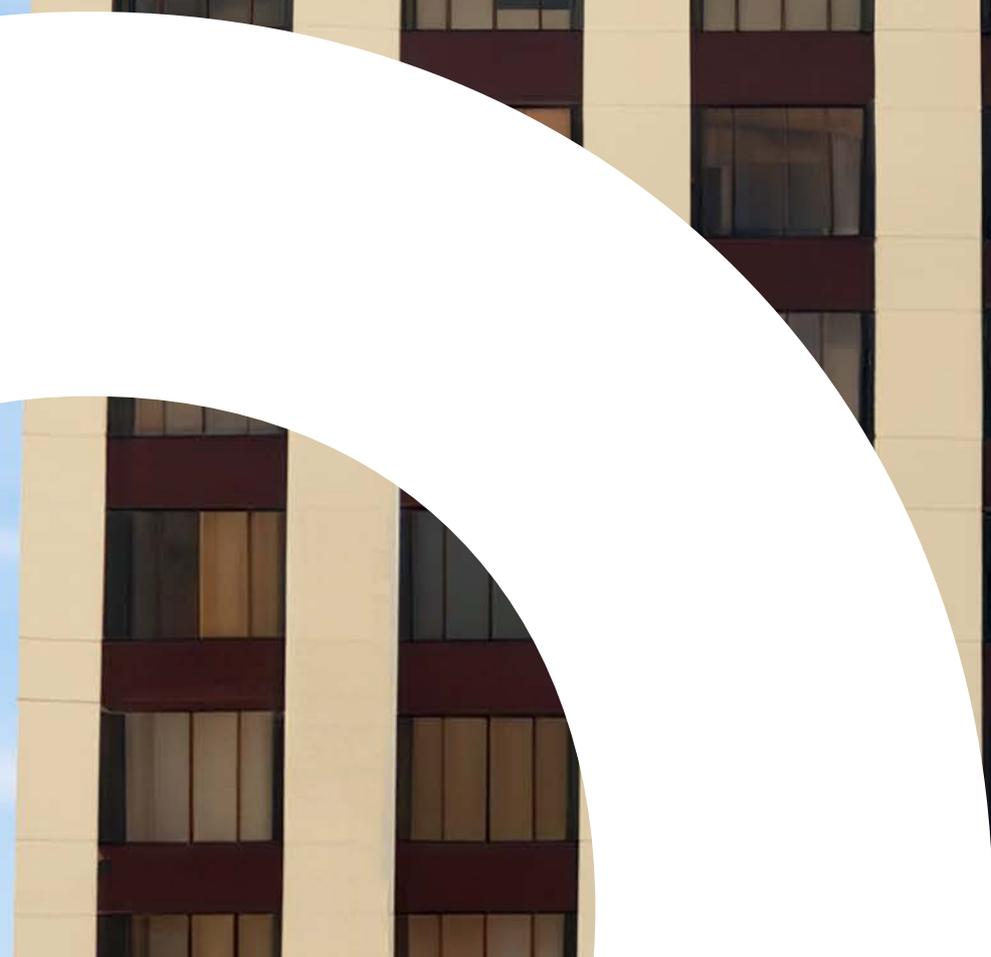


MEMORIA | 20 ANUAL | 23

The logo for Seguros Crecer, featuring a green square with a white stylized 'C' shape on the left, and the text 'Seguros Crecer' in green to the right.

Seguros
Crecer





MEMORIA | 20 ANUAL | 23







CONTENIDO

MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO ADMINISTRATIVO	8
MENSAJE DE LA GERENTE GENERAL	10
EQUIPO EJECUTIVO	12
NUESTROS PRINCIPALES REASEGURADORES	14
RESULTADOS FINANCIEROS	17
DESEMPEÑO TÉCNICO Y OPERACIONES DE SEGUROS	20
GESTIÓN DEL PORTAFOLIO DE INVERSIONES	28

ECONOMÍA DOMINICANA EN EL 2023	30
RIESGO OPERATIVO	33
AUDITORÍA Y CONTROL INTERNO	36
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y ADMINISTRACIÓN	38
TECNOLOGÍA	44
INNOVACIÓN	46
LEGAL Y CUMPLIMIENTO	48



MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

Ser la compañía de seguros referente en experiencia de servicio, confianza, rentabilidad y seguridad de la República Dominicana.

VISIÓN

Asegurar las necesidades de protección de nuestros clientes mediante soluciones innovadoras y rentables de seguros con un servicio de alta calidad centrados en nuestros asegurados.

VALORES

Orientación al detalle

Generamos resultados que superan las expectativas de nuestros clientes, implementando procesos de análisis y mejora continua.

Pasión

Nos mueve y enorgullece construir un mejor futuro para todos los dominicanos.

Innovación

Promovemos el pensamiento creativo y crítico, invirtiendo en soluciones de alto impacto para nuestros clientes.

Integridad y transparencia

Actuamos apegados a nuestros principios y valores, ofreciendo una gestión transparente y confiable.

MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO ADMINISTRATIVO



Estimados señores accionistas,

En nombre del Consejo de Administración de Seguros Crecer S. A., me place presentarles el Informe de Gestión que contiene los hitos relevantes alcanzados durante el ejercicio fiscal comprendido en el período del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2023; memoria que contiene, además de los principales logros obtenidos, los estados financieros auditados.

Al cerrar un año trascendental, destaco el laborioso deber que nos une como aseguradora: asegurar, de manera estratégica y eficiente, las necesidades de protección de nuestros clientes a través de soluciones innovadoras y rentables de seguros, caracterizándonos por un servicio de alta calidad y excelencia sin comparación.

En el 2023, Seguros Crecer reforzó su posicionamiento como la 3ra aseguradora de la República Dominicana en el rubro de personas y la 7ma a nivel general, alcanzando excelentes resultados económicos que se reflejan en el crecimiento exponencial de sus principales indicadores comerciales y financieros, así como excelentes rendimientos en la ejecución de primas y un notorio incremento del Market Share (Participación en el Mercado).

Durante este período, continuamos cimentando nuestro posicionamiento como un actor clave dentro del sector asegurador: afianzamos múltiples alianzas con agentes estratégicos esenciales del entramado empresarial dominicano, lo cual significó una ampliación en nuestro portafolio de productos, el incremento de eficiencia de

nuestras operaciones y la digitalización de nuestros procesos y servicios.

Señores accionistas y consejeros: mirando hacia delante, reafirmamos nuestro compromiso de brindar soluciones innovadoras, rentables y eficientes que nos permitirán, a través de una visión a largo plazo, cuidar y proteger a cada uno de nuestros clientes.

Agradezco la confianza y el respaldo que hemos recibido.

Cordialmente,

Samir Rizek Sued

Presidente del Consejo
de Administración

**MENSAJE DE LA
GERENTE GENERAL**



En Seguros Crecer renovamos el compromiso con la excelencia, la eficiencia y la generación de valor compartido en nuestra estrategia de negocio, pilares que marcaron el trayecto hacia grandes hitos y logros en el año 2023.

El impacto de un crecimiento exponencial organizacional trasciende mucho más que los resultados financieros de una empresa.

En Seguros Crecer renovamos el compromiso con la excelencia, la eficiencia y la generación de valor compartido en nuestra estrategia de negocio, pilares que marcaron el trayecto hacia grandes hitos y logros en el año 2023.

Continuamos creciendo de manera acelerada y constante, con una ejecución en prima neta cobrada de RD\$4,021 MM, lo cual representó un crecimiento por encima del 13% con relación al 2022. De igual forma, en el 2023 superamos los RD\$839 MM en utilidades netas, un crecimiento de 230% versus el año anterior. Asimismo, alcanzamos un 3.5% de Market Share, y de ese modo cimentamos aún más nuestro posicionamiento en el mercado y agregamos valor de alto impacto a nuevos segmentos y clientes.

Además, nuestros canales continúan, a través de la digitalización de nuestros servicios, ampliándose y fortaleciéndose velozmente. El canal de Banca Seguros afianzó alianzas que representaron una ampliación significativa con más de 15 productos en nuestro portafolio. A su vez, continuamos liderando el canal de Renta Vitalicia, finalizando el 2023 con 870 clientes y activos bajo administración de RD\$3,197 MM. También nos hemos posicionado con nuestro canal de automóvil con un monto

de primas cobradas de RD\$95 MM para un incremento de 3,066%.

Seguros Crecer, con su visión sostenible, ha asumido un compromiso con el desarrollo económico, social y ambiental de la República Dominicana, considerando el crecimiento y la mejora de la calidad de vida de las personas que residen en su entorno. Nuestro complejo corporativo obtuvo la certificación Sostenibilidad 3R, con más de un 90% de cumplimiento, en la mención PLATA. De igual manera, nos sumamos a diversas causas de impacto social; apoyamos actividades cuyo objetivo principal es proporcionar bienestar, educación y salud a la sociedad dominicana y a nuestros clientes.

Sin duda, en Seguros Crecer creemos en el futuro de nuestros allegados. Construimos relaciones duraderas con nuestros clientes, aliados y colaboradores. Concentramos nuestro esfuerzo en un desarrollo integral y estratégico que nos permita continuar superando sus expectativas. Impulsamos la innovación y moldeamos el statu quo hacia un sector asegurador más eficiente y confiable.

Con agradecimiento y compromiso,

Nina D'Agostini

Gerente General

Nina D'Agostini
Gerente General



**Ingrid García**

Vicepresidente de Gestión de Talento, Administración y Comunicación Corporativa

**Orlando Prieto**

Vicepresidente de Tecnología y Operaciones

**José Carrero**

Vicepresidente de Finanzas y Riesgo

**Francisco Carrasco**

Vicepresidente de Inversiones

**Gianna D'Oleo**

Director Senior de Legal y Cumplimiento

**Virginia Peña**

Director Senior de Auditoría

**Carlos Barranco**

Director Senior de Innovación

NUESTROS PRINCIPALES REASEGURADORES





hannover **re**[®]



PATRIA RE

NAVIGATORS

A BRAND OF THE HARTFORD



Description	2018	2019	2020
Product 1	25	50	25
Product 2	50	100	150
Product 3	100	200	250



RESULTADOS FINANCIEROS

Es con gran satisfacción que presentamos los resultados financieros auditados de Seguros Crecer, S.A. correspondiente al ejercicio fiscal finalizado el 31 de diciembre de 2023. En las secciones siguientes, se detallan tanto el Balance General como el Estado de Resultados, que evidencian la fortaleza y estabilidad financiera.

De acuerdo con el informe de los auditores externos, los Estados Financieros auditados reflejan de manera razonable la situación financiera de la compañía al término del año fiscal, así como los resultados de sus operaciones. Es importante destacar que durante el período reportado se ha mantenido una aplicación rigurosa y constante de las normas contables dictada por la Superintendencia de Seguros de la República Dominicana.

BALANCE GENERAL

En 2023, los activos de la compañía experimentaron un incremento de RD\$3,228 millones, equivalente a un 38.3% respecto al año anterior. Este aumento se atribuye principalmente a un crecimiento del 67.2% en las Inversiones de las Reservas, las cuales se incrementaron en RD\$2,577 millones.

En lo que respecta a los pasivos, estos se incrementaron en RD\$2,340 millones, lo que representa un aumento del 29.7% en comparación con el 2022. Este incremento se debe principalmente al aumento de las Reservas para Riesgos en Curso en Seguros

Personales, las cuales crecieron en RD\$957 millones en 2023, impulsado en gran parte por el aumento en las ventas del producto de Renta Vitalicia y las reservas asociadas a este producto.

Por otro lado, el Patrimonio neto registró un aumento de RD\$888 millones, un cambio significativo del 161% en comparación con 2022. Este cambio se debe al incremento del Beneficio Acumulado, de RD\$468 millones, y a la reclasificación de "Otras Reservas Libres" desde el pasivo hacia el patrimonio, que sumó RD\$309 millones.

Balance General	RD\$Millones Variación		Resultado	
	Dic-23	Dic-22	Absoluta	%
ACTIVOS				
Efectivo	734	324	401	126.8%
Primas, Cuentas y Deudas por Cobrar	783	312	470	150.6%
Deudores por Reaseguros y Coaseguros	440	267	173	64.7%
Gastos Pagados por Adelantado	228	81	147	181.1%
Inversión de las Reservas	6,411	3,834	2,577	67.2%
Mobiliario, Equipo de Oficina y Transporte	13w	14	(1)	(8.3%)
Fondo de Garantía y Otras Inversiones	2,941	3,488	(547)	(15.7%)
Propiedades, Equipos y Depreciación Acumulada	106	107	(1)	(1.2%)
TOTAL ACTIVO	11,655	8,427	3,228	38.3%
PASIVO				
Reservas Riesgos en Curso Seguros Personas	3,418	2,461	957	38.9%
Reservas Riesgos en Curso Seguros Generales	116	38	79	210.3%
Reservas Específicas	1,332	1,291	41	3.2%
Obligaciones por Reaseguros y Coaseguros	952	478	473	99.0%
Intermediarios de Seguros y Reaseguros	22	26	(4)	(15.5%)
Cuentas y Documentos por Pagar	146	122	25	20.2%
Acumulaciones por Pagar	235	87	148	170.4%
Otros Pasivos	3,994	3,373	622	18.4%
TOTAL PASIVO	10,215	7,873	2,340	29.7%
PATRIMONIO				
Capital en Acciones	100	26	74	281.7%
Reservas de Previsión	50	13	37	281.7%
Otras Reservas Libres	309	-	309	100.0%
Beneficios Acumulados	981	513	468	91.3%
TOTAL PATRIMONIO	1,440	552	888	160.9%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	11,655	8,427	3,228	38.3%

ESTADO DE RESULTADOS

Durante el 2023, la Aseguradora tuvo un gran desempeño financiero con ingresos ascendentes a RD\$7,584 millones, que representan un aumento del 14.6% en comparación con el año anterior. Este

aumento se debe al incremento de RD\$693 millones (19.4%) en las primas suscritas durante el período. Adicional a esto, la Aseguradora vio también crecer sus ingresos financieros por RD\$276 millones (9.1%) vis-a-vis el 2022.

Estado de Resultados	RD\$Millones		Variación	
	Dic-23	Dic-22	Absoluta	%
INGRESOS				
Primas Suscritas	4,268	3,575	693	19.4%
Reaseguradores Aceptados	-	-	-	-
Intereses Sobre Inversiones y Otros	3,316	3,040	276	9.1%
TOTAL INGRESOS	7,584	6,615	969	14.6%
GASTOS				
Costos de Reaseguradores	2,277	1,843	434	23.5%
Comisiones y Otros Costos de Adquisición	145	85	60	70.9%
Siniestros y Otras Prestaciones Incurridas	920	791	129	16.3%
Aumento (Disminución) de las Reservas de Seguros	1,150	1,335	(185)	(13.9%)
Gastos Generales y Administrativos	515	287	228	79.3%
Costos del Dinero y Otros Gastos	1,570	1,983	(413)	20.8%
TOTAL GASTOS	6,577	6,324	253	4.0%
RESULTADOS ANTES DE ISR	1,008	292	716	245.2%
Impuestos Sobre la Renta	169	38	131	346.6%
UTILIDAD NETA	839	254	585	230.1%

El notable incremento en los ingresos vino acompañado de un eficaz control de los gastos, los cuales se incrementaron en un 4.0%, o RD\$253 millones, en comparación al 2022. Entre los principales rubros de gastos que aumentaron este año están el "Costo de Reaseguradores" que aumentó RD\$434 millones con relación al 2022, así como los "Gastos Generales y Administrativos" que incrementaron RD\$228 millones con relación al 2022. Estos y los otros rubros reflejan un aumento en los costos operacionales del 2023.

En 2023 el impuesto liquidado fue sobre la base de la renta neta imponible, mientras que el 2022 se calculó sobre la base de los activos

imponibles. El impuesto total ascendió a RD\$169 millones en el 2023, representando un aumento de RD\$131 millones con relación al 2022.

Con todo esto, nos complace comunicar que hemos superado el Beneficio Neto obtenido en 2022 en más de un 230%, equivalente a RD\$585 millones. Esto ha permitido alcanzar un Beneficio Neto en 2023 de RD\$839 millones. Este logro refuerza nuestro compromiso de perseverar en nuestros esfuerzos para mantener la trayectoria de éxito y garantizar la continuidad en la entrega de resultados extraordinarios, conforme a nuestras expectativas establecidas.

DESEMPEÑO TÉCNICO Y OPERACIONES DE SEGUROS

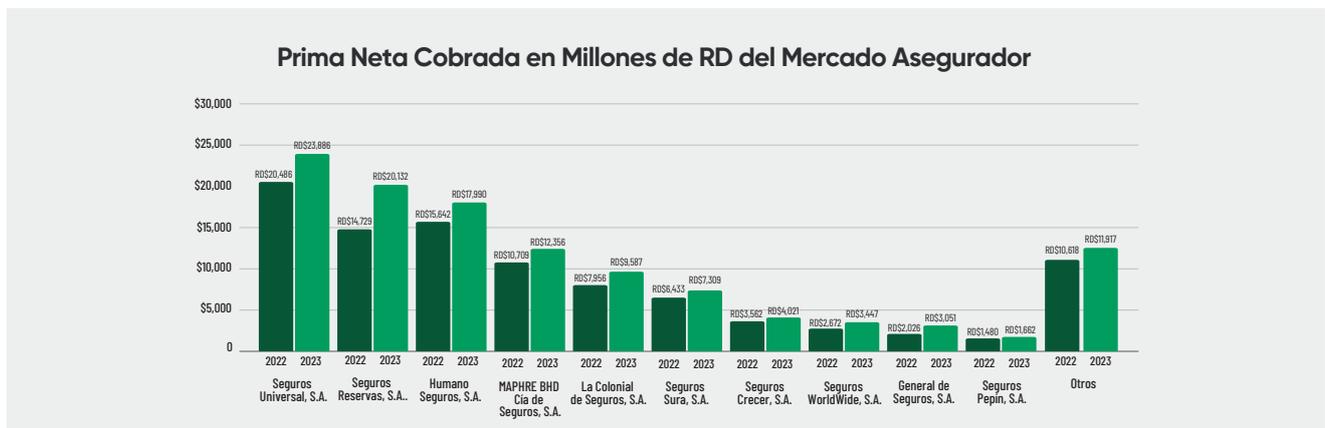




CONTEXTO DEL MERCADO ASEGURADOR

Según los últimos informes de la Superintendencia de Seguros, el sector asegurador experimentó un crecimiento significativo en 2023, con primas netas cobradas que superaron los RD\$115 mil millones, lo que representó un incremento

nominal del 19.8% en comparación con el año anterior. Este aumento, que supera los RD\$96 mil millones en relación con 2022, se atribuye en gran medida al incremento en las primas cobradas en varios ramos.

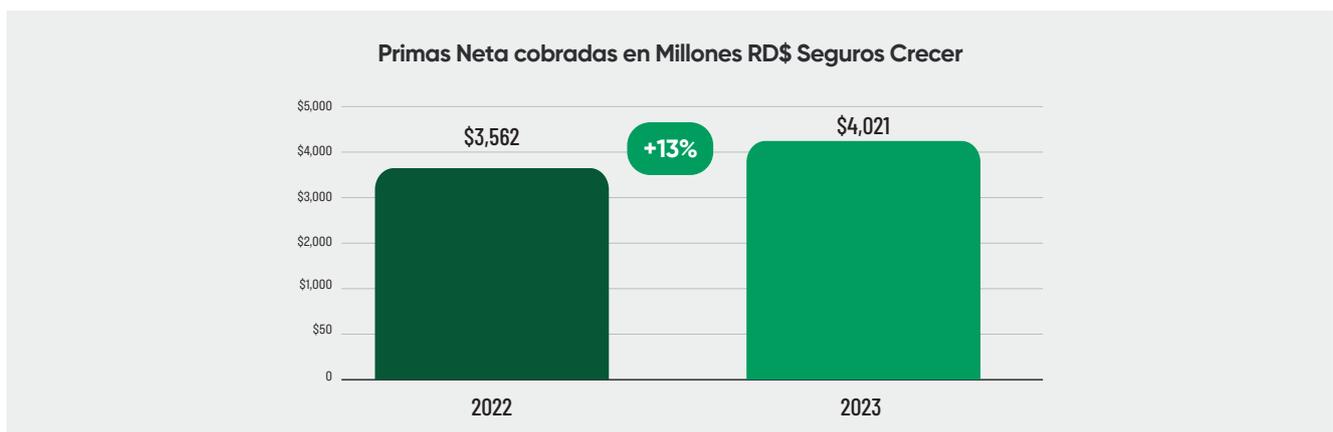


PRIMAS COBRADAS

En lo que respecta al desempeño de Seguros Crecer, al cierre del 2023, hemos conseguido un hito significativo al registrar un total de Primas Acumuladas Cobradas por un valor de RD\$4,021 millones, lo que representa un crecimiento del 13% comparado con nuestros resultados del año anterior.

Este logro se atribuye a dos factores claves. En primer lugar, el notable avance del canal Banca Seguros, que ha experimentado un

crecimiento de un 41.7% con la integración exitosa de 4 nuevos bancos asociados. En segundo lugar, hemos fortalecido nuestra posición en el mercado al aumentar la prima cobrada bajo la póliza de Discapacidad y Sobrevivencia en un 14.5%. Logramos este incremento gracias a una estratégica alianza con AFP JMMB, consolidando así nuestra presencia y ofreciendo mayor protección y seguridad a un número creciente de clientes.



DISTRIBUCIÓN DE LA PRIMA

En el ramo de Seguros de Personas, nos enorgullece destacar que Seguros Crecer se posiciona en el tercer lugar. Hemos registrado un total de RD\$3,177 millones en primas cobradas; esto es, lo que representa un 16% de participación en el mercado. Este logro se acompaña de una variación del 5% con respecto al año anterior, lo que demuestra nuestro crecimiento constante y nuestra capacidad competitiva con las principales aseguradoras del país.

En cuanto al segmento de Seguros Generales, cerramos el año con un total de RD\$844 millones en primas cobradas. Es importante destacar que hemos experimentamos un

incremento del 57% en comparación con el año anterior, lo que demuestra nuestra agilidad y capacidad de adaptación en este sector en constante evolución.

Con estos resultados, Seguros Crecer consolida su posición entre las diez principales aseguradoras de la República Dominicana y, alcanza la séptima posición en el mercado.

Durante el año 2023, Seguros Crecer experimentó una notable diversificación en su cartera, marcando el inicio de nuevas alianzas estratégicas con nuevos bancos y la incursión en nuevos ramos, como es el segmento de Automóvil.

Rank 23	Nombre de Empresas	Personas	Partic.%	Generales	Partic.%	Salud	Partic.%
1	Seguros Universal, S. A.	\$ 4,515	23%	\$ 14,593	22%	\$ 4,777	17%
2	Seguros Reservas, S. A.	\$ 4,205	21%	\$ 14,201	21%	\$ 1,726	6%
3	Humano Seguros, S. A.	\$ 482	2%	\$ 2,076	3%	\$ 15,432	54%
4	Mapfre BHD Compañía de Seguros	\$ 3,064	15%	\$ 8,943	13%	\$ 349	1%
5	La Colonial, S. A., Compañía de Seguros	\$ 285	1%	\$ 7,792	12%	\$ 1,510	5%
6	Seguros Sura, S. A.	\$ 335	2%	\$ 6,689	10%	\$ 285	1%
7	Seguros Crecer, S. A.	\$ 3,177	16%	\$ 844	1%	\$ -	0%
8	Worldwide Seguros, S. A.	\$ 181	1%	\$ -	0%	\$ 3,266	11%
9	General de Seguros, S. A.	\$ 2,228	11%	\$ 767	1%	\$ 56	0%
10	Seguros Pepín, S. A.	\$ 2	0%	\$ 1,659	2%	\$ -	0%
11-33	Otros	\$ 1,494	7%	\$ 9,247	13.8%	\$ 1,176	4%
	TOTAL	\$ 19,968	100.0%	\$ 68,811	98.8%	\$ 28,577	100.0%

A nivel de primas, el segmento Previsional representa un 41%, seguido por Renta Vitalicia con un 26%, Banca Seguros con un 23% y Tradicional con un 10% de las primas cobradas totales.

Segmento	2022	2023	Var (RD\$)	Var%
Previsional	\$ 1,455	\$ 1,665	\$ 211	14.5%
Banca Seguro	\$ 658	\$ 932	\$ 274	41.7%
Tradicional	\$ 215	\$ 398	\$ 183	85.4%
Renta Vitalicia	\$ 1,235	\$ 1,025	\$ (210)	-17.0%
Total	\$ 3,563	\$ 4,020	\$ 458	12.9%

Es importante resaltar la incorporación exitosa del ramo Automóvil. Con esta nueva adición nuestra cartera generó un total de RD\$95 millones en primas cobradas. Es interesante notar que el 98% de estas primas se canalizaron a través de nuestro canal Tradicional, mientras que el restante 2% se obtuvo a través del canal de Banca Seguros.

Esta entrada exitosa en el mercado de seguros de automóviles demuestra nuestra capacidad para identificar oportunidades de crecimiento y expandir, con éxito, nuestra presencia en nuevos segmentos.



PORTAFOLIO DE ASEGURADOS

Al cierre del 2023, Seguros Crecer alcanzó la cifra de 845 mil asegurados, lo que representa un aumento del 25% respecto al año anterior, más de 166 mil nuevos asegurados a

nuestra cartera. Este logro subraya nuestro compromiso continuo de proteger y servir a un número creciente de personas en la República Dominicana.



La variación en nuestra cartera se atribuye principalmente al crecimiento del canal Banca Seguros, con un crecimiento absoluto de más de 140 mil clientes en cartera y un crecimiento relativo de más del 100%; esto se

debe a nuestras nuevas relaciones con nuevos bancos. También presentamos crecimiento en nuestros demás canales, como Tradicional con más del 100%, Renta Vitalicia con un 45% y Previsional con un 3.2% de crecimiento relativo.

Asegurados	2022	2023	Var	Var%
Previsional	548,725	566,139	17,414	3.2%
Banca Seguros	127,894	270,693	142,799	+100%
Tradicional	1,240	7,055	5,815	+100%
Renta Vitalicia	597	866	269	45.1%
TOTAL:	678,456	844,753	166,297	24.5%



GESTIÓN DE RECLAMOS

En el año 2023, Seguros Crecer procesó el pago de más de 6,500 reclamaciones, equivalentes a un total de RD\$978.7 millones en diversas pólizas. Este volumen de reclamaciones representa un aumento del 21% con respecto al año anterior. Este incremento se atribuye principalmente

al aumento de las pensiones debido a la inflación y al mayor número de rentistas que optaron por el producto de Renta Vitalicia; También en el segmento Tradicional pagamos unos 20 reclamos que sumaron unos RD\$11 millones producto de la tormenta del 18 de noviembre de 2023.

Áreas	2022	2023	Var (abs)	Var%
Previsional	\$ 570.8	\$ 639.4	\$ 68.6	12.0%
Banca Seguros	\$ 47.6	\$ 46.1	\$ (1.5)	-3.2%
Tradicional	\$ 58.3	\$ 56.2	\$ (2.1)	-3.6%
Renta Vitalicia	\$ 132.0	\$ 237.1	\$ 105.1	79.6%
TOTAL	\$ 808.7	\$ 978.7	\$ 170.0	21.0%

*Estas cifras están en Millones de RD\$





GESTIÓN DEL PORTAFOLIO DE INVERSIONES



ECONOMÍA DOMINICANA EN EL 2023

La economía dominicana registró una expansión interanual de 2.4% durante 2023. La producción retornó a su tendencia creciente incrementando 4.2% durante el último trimestre, luego de una primera mitad del año ralentizada por el ciclo restrictivo de políticas monetarias.

Este dinamismo fue impulsado por una serie de medidas implementadas por las autoridades monetarias que incluyeron una reducción de 150 puntos básicos en la tasa de referencia, complementado con una importante canalización de recursos a los sectores productivos del país. El crecimiento estuvo liderado por el sector agropecuario y el de servicios, que lograron una expansión de 3.9% y 3.6%, respectivamente.

Por el lado de los precios, la inflación interanual de la República Dominicana se situó en 3.57%, logrando retornar a su rango meta de 4%+-1%. Durante el 2023, la inflación se moderó en 426 puntos con respecto al cierre de 2022. La política monetaria restrictiva y los subsidios otorgados por el gobierno dominicano mitigaron el aumento externo de los combustibles importados.

Por otra parte, el mercado cambiario doméstico cerró con una depreciación del peso dominicano de 3.2% frente al dólar estadounidense. Este comportamiento se debió en parte a las disminuciones de la tasa de política monetaria, disminuyendo el diferencial de tasas con EE. UU. Por su lado el turismo obtuvo un crecimiento robusto; obtuvo ingresos por unos US\$9,829.8 millones en el 2023, con un aumento del 16.9% y las remesas se situaron en US\$10,157 millones para un aumento de 3.1%.

La cartera de inversiones cerró el año 2023 con un total de RD\$9,599 millones de valor en libros, lo que significa un crecimiento de 30% frente al año anterior. Este crecimiento se debió, en gran medida, a la excelente rentabilidad de nuestras inversiones, que alcanzó un 18.60% en términos anualizados. Al cierre del año, el portafolio se componía por un 77% en inversiones en bonos gubernamentales y corporativos, y el resto en renta variable y certificados financieros. La distribución por moneda se situó en un 90.60% en pesos dominicanos y el 9.40% restante en dólares estadounidenses, distribuidos en vencimientos de corto, mediano y largo plazo, en consonancia con la distribución de los vencimientos de los pasivos de las reservas.

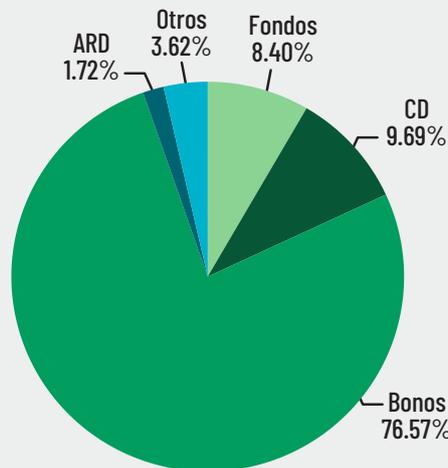
El portafolio de inversiones mantuvo un perfil de riesgo moderado en términos de rating (puntuación) de crédito, con una mayor concentración de la cartera en instrumentos de alta calificación crediticia (superiores a A-), principalmente de riesgo gubernamental. La estrategia del año se centró en rotar efectivamente el portafolio, en un año con movimientos muy pronunciados en las curvas de rendimiento en ambas direcciones. De esta manera, logramos altos niveles de rentabilidad en las inversiones mientras estructuramos una cartera más acorde con la duración promedio del pasivo de las reservas de la aseguradora.

Con miras al año 2024, se vislumbra un

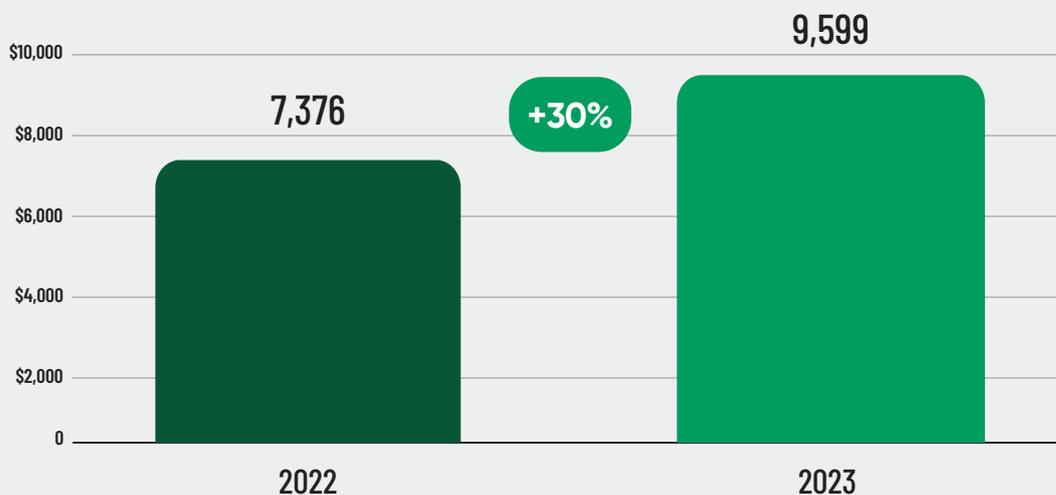
panorama económico más favorable para la República Dominicana, con un crecimiento que retorne a su potencial del 5%. Sin embargo, existen grandes retos y desafíos en el entorno internacional. Los principales bancos centrales mundiales se encuentran en la disyuntiva de retornar la inflación a la meta de sus países mientras se exponen a los

riesgos geopolíticos en curso. Es por esto que nuestras estrategias de inversión seguirán enfocadas en maximizar la rentabilidad de nuestras inversiones minimizando los riesgos inherentes que puedan surgir bajo el contexto económico actual.

Portafolio de Inversiones (en DOP\$)



Portafolio de Inversiones (en DOP\$)



A hand is shown from the right side, holding a red rectangular block. The block has the word "RIESGO" written on it in white, bold, uppercase letters. This red block is being placed into a stack of nine light-colored wooden blocks. The stack is positioned on a light-colored wooden surface. The background is a plain, light-colored wall.

RIESGO

RIESGO OPERATIVO

Durante el año 2023, la gestión del Riesgo Operativo estuvo basada en las buenas prácticas contenidas en la norma ISO 31000 de Administración de Riesgo, gestionando los procesos relacionados con la metodología para la identificación, evaluación y control de los riesgos operativos en sus áreas críticas y dar cumplimiento a los requerimientos corporativos y a las buenas prácticas relacionadas a la gestión de Riesgo Operativo.

El Comité de Riesgo Operativo y Cumplimiento, manifestó que el perfil de Riesgo Operativo correspondiente al resultado de la gestión de diciembre de 2023 es de nivel bajo en su riesgo residual.

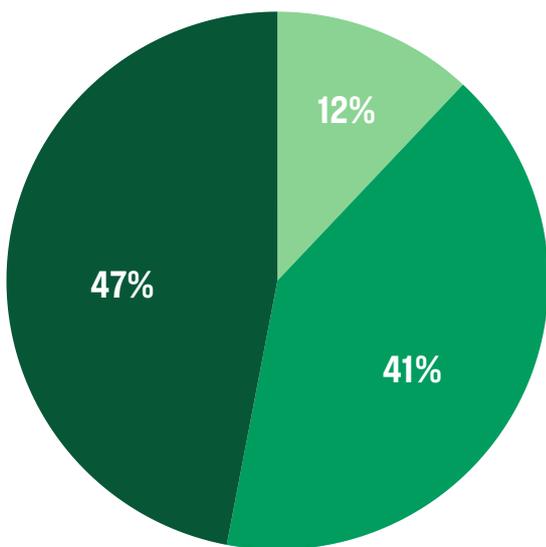
EVENTOS OPERATIVOS

Los incidentes que generan pérdidas por riesgo operativo para Seguros Crecer son registrados mensualmente en una base de datos de eventos de pérdida, la cual es alimentada con las informaciones suministradas por los gestores de riesgos de las áreas de la empresa.

Para los mismos, son aplicadas las acciones correctivas y preventivas correspondientes para mitigar su probabilidad de ocurrencia e impacto.

En ocasión del año 2023, se gestionaron eventos operativos de bajo impacto, de los cuales un 47% fueron cerrados satisfactoriamente. Los demás restantes se encuentran en proceso de ejecución.

Status de Eventos



■ Investigación ■ En Ejecución
■ Cerrado

CULTURA DE RIESGO OPERATIVO

A lo largo del año, con miras a fomentar una cultura de riesgos en Crecer, se han realizado diversas actividades, tales como cinefóruns, dos ediciones de la ponencia "Historias de eventos crecer", talleres educativos, entre otras.

Se han realizado 19 inducciones hasta la fecha, cuyo propósito es dar a conocer a los nuevos colaboradores la importancia de una correcta gestión de riesgos operativos y el rol de continuidad del negocio.

CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

El equipo de gestión ante incidentes y el comité catastrófico, reforzaron en el año 2023 los planes de continuidad del negocio, así como el plan de respuesta ante nuestros clientes para mitigar daños hacia los mismos.

El Plan Catastrófico se activó en tres ocasiones diferentes durante el año, en las cuales pusimos en marcha las acciones de lugar definidas una vez eran anunciadas las alertas amarillas en zonas de interés de la empresa. Cada ejecución del Plan se evaluó posteriormente para identificar posibles debilidades y oportunidades de mejora, y estas se compartieron con los responsables asignados para su implementación inmediata.

EFICIENCIA OPERATIVA

Para finales del 2023, el estatus de los proyectos estratégicos de eficiencia operativa liderados por el área de Procesos es el siguiente:



CÉLULAS OPERATIVAS DE MEJORA DE PROCESOS:

Monitoreo y mejora continua:

- Creación de Cliente y AML
- Suscripción Auto
- Suscripción Riesgos Generales
- Banca-seguro
- Cobros
- Oficina Virtual
- Servicio al Cliente y Experiencia



COMPRAS:

Monitoreo y mejora continua.



COBROS:

Monitoreo y mejora continua.



RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN:

Fase de prueba



PASARELA DE PAGOS:

Fase de prueba

AUDITORÍA Y CONTROL INTERNO



El Comité de Auditoría Interna brindó asesoría y soporte al Consejo de Administración de Seguros Crecer en el cumplimiento de sus responsabilidades de monitorear el control interno de la empresa y el desempeño de las auditorías tanto internas como externas, realizando las sesiones trimestrales donde se verificó el debido seguimiento a los resultados de las auditorías realizadas, así como las soluciones de los hallazgos.

El Plan de Auditoría y Control Interno, aprobado por el Consejo de Administración, se ejecutó durante este año con el objetivo de revisar la efectividad de los controles internos de los procesos considerados como relevantes en la Aseguradora; promoviendo, a su vez, la mejora continua.

Como resultado de las auditorías realizadas se concluyó que existe un ambiente de control en sentido general satisfactorio en Seguros Crecer. Las acciones correctivas identificadas o de controles acordados con la Gerencia se implementaron de acuerdo con los compromisos establecidos.

Se destaca la Auditoría de Sistemas realizada por una firma especializada bajo metodologías provistas por los estándares internacionales, donde se incluyó la evaluación detallada de nuestros sistemas informáticos.

Como resultado de esta revisión, se identificó la efectividad de los controles internos en la gestión de la tecnología y seguridad de la información, asegurando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos críticos de la Aseguradora.

Auditorías Realizadas	Fecha de Informe	Resultado
Auditoría Interna		
Compras, Contrataciones y Pagos	Mayo 2023	Satisfactorio
Auditoría de Sistemas	Junio 2023	Satisfactorio
Reclamaciones de Seguros	Agosto 2023	Satisfactorio
Suscripción de Seguros	Noviembre 2023	No Satisfactorio
Monitoreo Continuo – AML/ATF	Diciembre 2023	Satisfactorio
Inspecciones Regulatorias – Superintendencia de Pensiones (SIPEN)		
Inspección general programada del Seguro de Renta Vitalicia.	Julio 2023	Satisfactorio
Auditoría Externa		
Auditoría a los Estados Financieros al 31/12/2022	Abril 2023	Satisfactorio
Revisión de ISR y Precio de Transferencia	Abril 2023	Satisfactorio

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y ADMINISTRACIÓN



Durante el año 2023, desde Gestión del Talento Humano fomentamos varias iniciativas enfocadas en mejorar el clima laboral de nuestros colaboradores.

ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL "EXPERIENCIA DEL EMPLEADO GRUPO CRECER 2023" (MERCER)

Con el objetivo de conocer la percepción de nuestros colaboradores sobre la empresa, continuar fomentando la comunicación y fortalecer el desarrollo de nuestra Cultura Adhocrática, aplicamos la Encuesta de Clima y Compromiso Crecer, con la colaboración de la Consultora Mercer, líder mundial en Recursos Humanos. Logramos la participación y respuestas de un 79% de nuestros

colaboradores, y obtuvimos un resultado de 86% en la encuesta general.

Compartimos los resultados con todos los colaboradores y juntos realizamos los planes de acción con cada área, tomando de referencia sus resultados particulares y los resultados generales de toda la organización.

DEFINICIÓN / IMPLEMENTACIÓN DE SUCCESS FACTORS OBJETIVOS DE DESEMPEÑO 2023

Con el propósito de alinear la estrategia organizacional de forma horizontal y transversal, monitorear el desempeño en varias etapas y contribuir a una cultura de alto desempeño, pusimos en marcha nuestra nueva herramienta de gestión del desempeño, Success Factors.

con esto a todos nuestros colaboradores en la definición de los objetivos de desempeño SMART. Logramos la implementación de esta plataforma de manera satisfactoria y, a través de esta, motivamos el seguimiento continuo, acompañamiento y retroalimentación oportuna de nuestros líderes con sus equipos.

Con esta puesta en marcha y, como parte de la gestión adecuada del cambio, realizamos talleres de conocimiento de la nueva herramienta, acompañando y reforzando

IMPLEMENTACIÓN DE CAMBIOS / AJUSTES SALARIALES METODOLOGÍA KORN FERRY

Con el fin de mantener nuestra competitividad en el mercado y una compensación total, justa y equitativa, participamos en la Encuesta de Salarios y Beneficios realizada por Korn Ferry. Con esta, ajustamos nuestra Estrategia de Compensación, modificando nuestra estructura de puestos y actualizando nuestra escala salarial. Impactamos el 100% de nuestros colaboradores, con el ajuste salarial correspondiente atado al mercado y la equidad interna.



PANEL DE GESTIÓN DEL TALENTO Y LIDERAZGO

Realizamos un encuentro con la asistencia de los líderes de equipo, incluyendo el Comité Ejecutivo, con el objetivo de reforzar aspectos clave de la Gestión Estratégica de Gestión del Talento Humano y servicios que ofrecemos a nuestros clientes internos. En este, aprovechamos para realizar el kick off o lanzamiento del Programa de Liderazgo Crecer, con una charla magistral a cargo de Leslie Torres (Transitio), en la que resaltamos los fundamentos del Liderazgo Moderno.

Logramos una actividad muy positiva de integración y sinergia entre todas nuestras áreas y nuestros líderes.



ACTIVIDAD DE INTEGRACIÓN SEGUROS CRECER

«¡Listos para Crecer!» así nombramos la actividad de integración realizada de manera exitosa con la activa participación de los colaboradores de Seguros, el personal de áreas de apoyo (sinergiadas) y los miembros del Comité Ejecutivo. Esta actividad formó parte esencial de nuestro Plan de Acompañamiento y Gestión de Cambio a nuestros nuevos colaboradores, producto de la adquisición de Banesco Seguros.



LINKEDIN RECRUITER

Gestionamos la licencia de LinkedIn Recruiter, con la finalidad de tener mayor alcance en profesionales que utilizan esta red social. Esto en alianza con el área de Mercadeo ya que, a la vez, ofrece mayor visibilidad a la marca y posicionamiento. El incremento de seguidores en la cuenta Seguros Crecer luego de esta adquisición fue de un 317%, pasando de 719 seguidores a 3,000 y sigue en aumento. De igual modo, a través de esta licencia pudimos reclutar y seleccionar el 16% de los colaboradores en el 2023, convirtiéndose en la segunda mayor fuente de reclutamiento.



LinkedIn
RECRUITER

SALUD Y BIENESTAR

Con el objeto de continuar fomentando en nuestros colaboradores el aprendizaje continuo y el autocuidado, en el mes de octubre desarrollamos el Mes de la Salud y el Bienestar Crecer, durante el cual promovimos la salud y el bienestar integral.

Nuestros colaboradores pudieron participar en diferentes actividades y charlas, en total 14, virtuales y presenciales, tales como Cuidado de Salud Mental, Yoga, Técnicas de respiración, Cooking show, Evaluación de Bienestar, Ergonomía en el puesto, entre otras.





CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Durante el 2023 impartimos programas para el desarrollo integral de nuestros colaboradores; alcanzamos 22,967 horas impartidas, superando nuestro Programa de Capacitación en un 13%.

El Plan de Formación se extendió a todo el personal, cubriendo las áreas de gestión comercial y operativa, así como las áreas de soporte y administrativas; Se otorgó mayor importancia a los temas de Código de Ética y Conducta, que desde el proceso de inducción promovemos; los comportamientos éticos que modelamos en nuestras empresas; gestión comercial y, operativa, además de las áreas de soporte y administrativas de Formación

en materia de Cumplimiento de la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo; Programa de Desarrollo Directivo para reforzar habilidades de liderazgo en nuestros Vicepresidentes, Directores y Gerentes, así como programa de liderazgo individual; Programa de Gestión Comercial para reforzar las habilidades de ventas y negociación; Capacitaciones Regulatorias; Programa de Sostenibilidad Ambiental para concientizar sobre el uso racional de los recursos naturales y manejo de residuos; entre otros.



DIPLOMADO GENERAL EN SEGUROS

Realizamos el segundo Diplomado General en Seguros junto a experimentados profesionales del sector asegurador, que fueron parte de los facilitadores. Impactamos a 59 colaboradores de áreas técnicas de seguros, así como de áreas administrativas.



PROGRAMA DE LIDERAZGO

Iniciamos aliados con Barna Business School, la ejecución del Programa de Liderazgo «Líder Crecer», y ampliamos su ejecución a todos los colaboradores a través de la empresa Transito. Impactamos a los colaboradores de todos los niveles de la organización, de modo

que conseguimos una alineación del liderazgo de equipos con el liderazgo individual. Nuestro propósito principal con este programa, que continuaremos desarrollando, es impactar a nuestros colaboradores y acompañarlos en su crecimiento personal y profesional.

TECNOLOGÍA

En 2023, trabajamos en la integración de nuestras plataformas digitales para poder ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes y hacer que nuestras operaciones sean más eficientes.



COTIZADOR DE PÓLIZAS DE VEHÍCULOS

Se implementó un cotizador de pólizas de vehículos para entidades financieras con una calculadora en línea.



PROCESO DE COTIZACIONES

Se integró el proceso de cotizaciones y emisiones a nuestro CRM para eficientizar los procesos y monitorear la calidad y los tiempos de entrega.



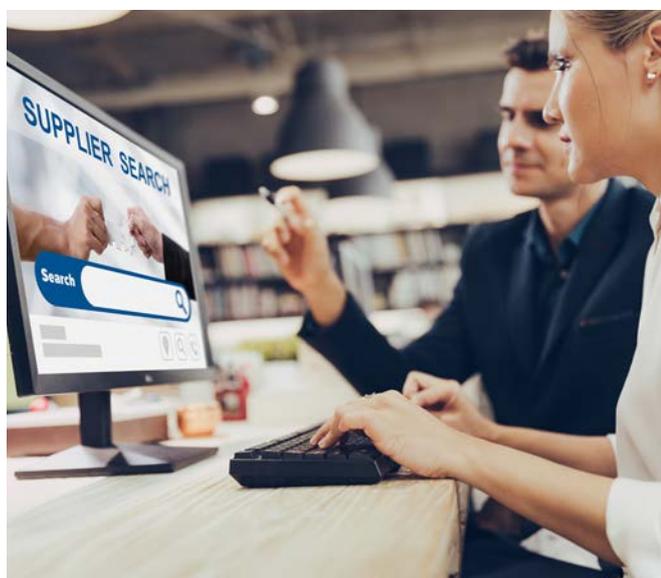
IMPLEMENTACIÓN HERRAMIENTA INFOPIEZAS

Se implementó la herramienta de Infopiezas para mejorar la gestión de cotizaciones de piezas y la creación de órdenes de compra, fomentando la reducción de los costos operativos, tiempos de respuesta y la transparencia del proceso.



TABLEROS DE INTELIGENCIA DE NEGOCIOS

Habilitamos tableros de inteligencia de negocios para el proceso de cobranzas de la empresa, a fin de garantizar el control de nuestras pólizas, así como los pagos a tiempo a nuestros reaseguradores y el aviso de cobro proactivo al cliente para evitar así, la pérdida de la cobertura garantizada.



COMPLETACIÓN DE LA ESTANDARIZACIÓN

Se completó la estandarización de los métodos de autorización a los servicios y portales de Seguros Crecer.



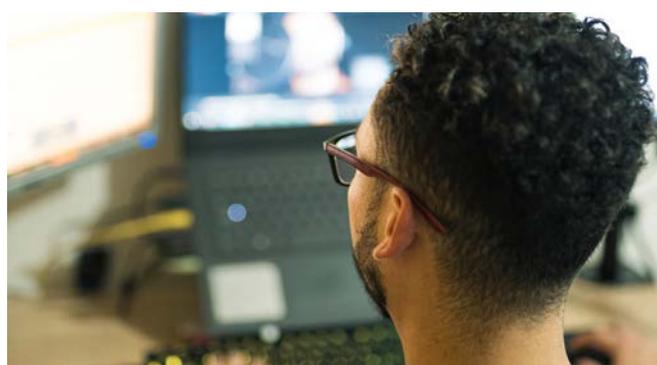
NUEVO CORE DE SEGUROS

Se implementó un nuevo core de seguros para optimizar la operación y se ha ido completando la migración de los sistemas anteriores para poder centralizar todo el manejo de la operación. Con esta implementación, se ha logrado mejorar los procesos existentes y disminuir considerablemente los tiempos de respuesta y la carga administrativa.



WIDGET DE ACCESIBILIDAD

Se desarrolló un widget de accesibilidad para garantizar que nuestra página web esté disponible para todos, promoviendo la inclusión en el acceso a la información en línea.



SERVICIOS PARA COTIZACIÓN Y EMISIÓN DE PÓLIZAS

Se habilitaron servicios para cotización y emisión de pólizas de seguros para integración con aplicaciones de terceros.

INNOVACIÓN



SEMANA DE LA INNOVACIÓN CRECER 2023

Con el compromiso de promover la innovación, realizamos por tercer año consecutivo la Semana de la Innovación Crecer 2023, con una notable participación de 1,713 personas de manera presencial y en línea, y con la garantía de un alto nivel en la calidad de los expositores y temas de vanguardia.



PLATAFORMA DE INNOVACIÓN

Se registraron 286 ideas en la plataforma de innovación. Además, en este año triplicamos la cantidad de colaboradores que se involucraron en los proyectos de innovación.



DESARROLLO DE VERSIÓN VIABLE DE PRÓTESIS ROBÓTICA DE MANO

Desarrollamos una versión viable de prótesis robótica de mano, la que está siendo probada con el primer candidato. Esta prótesis se otorgará a los afiliados pensionados con discapacidad, como valor agregado a su pensión.



PRIMER OPERADOR DRONES PARA ENTREGAS EN LA REPÚBLICA DOMINICANA

Obtuvimos la aprobación del IDAC, convirtiéndonos en el primer operador de drones para entregas en la República Dominicana, y uno de los primeros a nivel global. Además, logramos que 3 colaboradores de Crecer obtuvieran su licencia oficial como pilotos de Drone.



ENTRENADOR VIRTUAL CON IA GENERATIVA

Desarrollamos un entrenador virtual con IA generativa que adapta las capacitaciones al usuario. En su primera fase lo probamos con colaboradores de nuevo ingreso durante el proceso de inducción.



EVENTOS

Comprometidos con la innovación y el conocimiento, participamos en eventos de vanguardia y entrevista, como ADOFINTECH-Fintech Market, Datathon, Dominicana Innova 2023, Podcast Números Verdes, actividad de Insurtech, Meet And Greet con estudiantes de Barna y UNIBE charla sobre Innovación Corporativa en UNIBE, entre otros.



WORKSHOP DE INNOVACIÓN PARA COLABORADORES

Realizamos el primer Workshop de Innovación para colaboradores, motivando su aplicación en la aseguradora.

A close-up photograph of a business meeting. In the foreground, a person's hands are visible, one holding a white stylus and the other supporting a silver tablet. The tablet is held at an angle, showing its back. In the background, a man in a dark suit and striped tie is gesturing with his hands as if speaking. The scene is set on a wooden table, with a white cup and a spiral notebook partially visible in the lower right corner. The lighting is soft and natural, suggesting an indoor setting with a window in the background.

**LEGAL Y
CUMPLIMIENTO**

CAMBIOS REGULATORIOS RELEVANTES

En el año 2023 se presentaron cambios regulatorios con relevancia para la sociedad, tanto desde el ámbito del Sector Seguro como desde el punto de vista corporativo, los cuales resumimos a continuación:

Resolución No. 01-2023 sobre los Derechos y Deberes de los Usuarios del Sector Asegurador.

Dicha resolución, emitida por la Superintendencia de Seguros en fecha veintitrés (23) de febrero de dos mil veintitrés (2023), tiene por finalidad establecer los principios para la adecuada protección de los usuarios, sobre la base de la transparencia, correctas condiciones de contratación de pólizas, así como el manejo adecuado y oportuno de los procesos de reclamaciones y consultas de informaciones.

Resolución No. 08-2023, que establece la Normativa de Regulación del Ejercicio de la Potestad Sancionadora atribuida a la Superintendencia de Seguros en el ámbito de la aplicación de la Ley No. 155-17.

Esta normativa tiene por objeto establecer el régimen procesal a ser adoptado por la Superintendencia de Seguros para la aplicación de las sanciones administrativas previstas para los Sujetos Obligados bajo su control, de acuerdo con la Ley No. 155-17 contra el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo, así como la Norma que Regula la Prevención del Lavado de Activos, el Financiamiento del Terrorismo y la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva para el Sector Seguros.

Resolución No. 09-2023, que establece costos de Tasas por Servicios y Supervisión ofrecidos por la Superintendencia de Seguros.

El propósito de esta resolución es establecer las tasas por servicios que son ofrecidos por la Superintendencia de Seguros, así como la forma y fechas límites para pagos de renovaciones.

Resolución No. 10-2023, que establece la normativa que regula las Auditorías Externas en materia de Prevención del Lavado de Activos, Financiamiento del

Terrorismo y la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva para el Sector Seguros.

Esta resolución tiene por objeto establecer los lineamientos generales que deberán observarse en los procesos de auditorías externas a los Sujetos Obligados supervisados por la Superintendencia de Seguros en materia de Prevención del Lavado de Activos, el Financiamiento del Terrorismo y la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

Resolución del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) No. 569-03 de fecha 27 de abril del 2023, que modifica el Contrato Póliza de Discapacidad y Sobrevivencia de Condiciones Generales para el Régimen Contributivo entre las Administradoras de Fondos de Pensiones y las Compañías de Seguros que prestan servicios al Sistema Dominicano de Pensiones.

Esta resolución modifica el Contrato Póliza de Discapacidad y Sobrevivencia para los afiliados de la Seguridad Social (CNSS), estableciéndose mediante el mismo variaciones, tales como la fecha efectiva de la cobertura en las pensiones por discapacidad; el aumento de la prescripción extintiva hasta 20 años con aplicación gradual, iniciado con un aumento a 10 años; así como la alineación con la Resolución No.456-22 sobre Beneficios de la Superintendencia de Pensiones (SIPEN).

Resolución No. 01-/2023 sobre Salario Mínimo Nacional para trabajadores del Sector Privado no sectorizado.

El Comité Nacional de Salarios, estableció con efectividad al 1ro de julio de 2023, en dos partidas y de manera escalonada, salarios mínimos nacionales para cada tipo de empresa, clasificadas en Micro, Pequeña, Mediana y Grande. Este aumento implica un ajuste al Salario Mínimo Cotizable para la póliza de Discapacidad y Sobrevivencia, así como a la Pensión Mínima del Régimen Contributivo.

Ley No. 32-23 de Facturación Electrónica de la República Dominicana.

El Congreso Nacional Dominicano, promulgó el 16 de mayo de 2023 la Ley No. 32-23 de Facturación Electrónica de la República Dominicana, la misma tiene como objeto regular el uso obligatorio de la factura electrónica en territorio dominicano, así como también instaurar el sistema fiscal de facturación electrónica, en todos sus aspectos, incluyendo los plazos de entrada y las facilidades otorgadas a los contribuyentes que se acojan a este sistema.

GOBIERNO CORPORATIVO: HECHOS RELEVANTES

Nueva Matriz de Firmas de Contratos

Como parte del compromiso de la entidad de lograr, tanto a lo interno como a lo externo, procesos más eficientes, se creó la matriz de firma de contratos, aprobada por el Consejo de Administración de Seguros Crecer el 24 de octubre de 2023, en virtud de la cual se designan a las personas autorizadas para negociar y suscribir los contratos y acuerdos relacionados con el curso ordinario del negocio.

Aumento de Capital de la Sociedad

Con la finalidad de cumplir con lo estipulado en las Leyes 146-02 sobre Seguros y Fianzas de la República Dominicana y 479-08 sobre Sociedades Comerciales y Empresas Individuales, Seguros Crecer, S. A., luego de contar con las aprobaciones regulatorias necesarias, procedió con el aumento de su capital social autorizado y del capital suscrito y pagado, a la suma de CIENTO MILLONES DE PESOS DOMINICANOS (RD\$100,000,000), en fecha del 15 de mayo de 2023.

GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO REGULATORIO Y PLAFT

Amonestaciones, Penalidades o Multas Reglamentarias.

En el 2023, Seguros Crecer no fue objeto de sanciones, penalidades o multas reglamentarias por parte de algún órgano regulador.

Conflictos de Intereses.

Para el período 2023, no surgieron eventos de personas o empresas relacionadas que pudieran originar algún tipo de conflicto de interés. No fueron identificadas brechas ni acciones que vayan en contra del Código de Ética y de Conducta.

Inicio del Programa de Monitoreo y Testeo.

En febrero de 2023, como parte del Plan de Cumplimiento de Seguros Crecer, se dió inicio al Programa de Monitoreo y Testeo, el cual tiene como objetivo la verificación de la existencia de los controles adecuados respecto a los Riesgos de Cumplimiento de cada una de las entidades bajo el control del área, lo que permite evaluar la cultura de Cumplimiento, así como modificar, subsanar y prevenir las causas de exposición a los riesgos regulatorios y de cumplimiento.

Programa de Cumplimiento AML/ATF.

Durante el 2023 se completaron las distintas tareas y actividades con relación al Programa de Cumplimiento, muy especialmente aquellas destinadas a la implementación de las distintas normas y cambios regulatorios aplicables, así como a la actualización de políticas y procedimientos

existentes a fines de alineación interna y mejoras respecto a los procesos impactados.

Plan Anual de Capacitación en materia de Cumplimiento.

En el transcurso del 2023 se gestionaron un total de cuarenta y seis (46) horas de capacitación interna respecto a diversos temas de interés, como Prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo, Conozca su cliente, así como otras capacitaciones relacionadas con la cultura de prevención entre todos nuestros colaboradores. Estas capacitaciones fueron extensivas a los miembros del Consejo de Administración y a la Alta Gerencia.

Inicio del Proceso de Validación de Clientes por las áreas de Suscripción.

El propósito de este proceso, por parte de la primera línea de defensa, es agilizar la fase de vinculación de los posibles clientes de Seguros Crecer con base en lo estipulado en el Procedimiento de Debida Diligencia y Creación de Clientes.

Auditoría Externa de AML/ATF.

Durante el 2023 se realizó la Auditoría Externa al Programa de Cumplimiento respecto a la Prevención del Lavado de Activos en el período comprendido entre el 01 de junio de 2022 al 31 de mayo de 2023, la cual llevó a cabo la firma PWC Dominicana.

INSPECCIONES Y REVISIONES REGULATORIAS

A lo largo del 2023, los distintos entes reguladores aplicables a la operativa de Seguros Crecer realizaron las siguientes inspecciones:

Período	Regulador	Objeto	Calificación Obtenida
Mayo - Julio	SIPEN / SIS	Renta Vitalicia	Satisfactoria

