

Memoria Anual 2022





Índice

Misión, Visión, Valores	04
Mensaje del Presidente del Consejo de Administración	05
Mensaje del Gerente General	07
Equipo Ejecutivo	08
Equipo Directivo	09
Nuestros principales Reaseguradores	10
Resultados Financieros	11
Desempeño Técnico y Operaciones de Seguros	15
Gestión de portafolio de Inversiones	21
Riesgo Operativo	24
Auditoría y Control Interno	27
Gestión del Talento Humano	29
Innovación	33
Legal y Cumplimiento	35
Logros 2022	38

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 de Administración

En nombre del Consejo de Administración de Seguros Crecer, S.A., es un honor dirigirme a ustedes para presentarles el Informe de Gestión Anual, que abarca todas las actividades y logros institucionales alcanzados durante el ejercicio social que comprende el período que va desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre 2022.

Durante ese tiempo, el sector asegurador dominicano estuvo lleno de desafíos, principalmente por los efectos de temas económicos nacionales, como el incremento sustancial de la tasa de inflación que se colocó en niveles muy por encima de la meta estimada, el alza de las tasas de interés, y la desviación de la tasa cambiaria.

Nos vimos impactados además por el paso sobre nuestra isla de dos importantes eventos de la naturaleza; el Huracán Fiona el pasado 19 de septiembre del 2022, el cual conllevó un costo para el sector asegurador de aproximadamente US\$100,000,000; y la fuerte e inusual lluvia del 4 de noviembre que afectó a más de 1,000 unidades de vehículos de motor. Seguros Crecer hizo frente a estas situaciones con estrategias adecuadas y oportunas, cuidando siempre de la sostenibilidad del negocio y garantizando la tranquilidad para nuestros clientes.

Para Seguros Crecer, el 2022 fue un año de buenos resultados en cada uno de los renglones del negocio donde operamos; continuando con pasos significativos para sentar las bases de nuestra organización y distinguirnos en la industria aseguradora dominicana.

Tengo el agrado de informar a los señores accionistas que, al cierre del pasado año, Seguros Crecer continuó con su buen desempeño económico reflejado en el crecimiento de sus principales indicadores comerciales y financieros, destacando sus adecuados niveles de liquidez, eficiencia y solvencia. Los resultados obtenidos constituyen un motivo de orgullo para su administración y sus colaboradores.

Durante este período logramos incorporar nuevas herramientas tecnológicas, relanzamos nuestros portafolio de productos, realizamos un cambio a nuestra imagen corporativa, fortalecimos la estructura organizacional y dimos un gran paso de cara a la tendencia del futuro en las empresas, con el inicio del desarrollo de nuestra propia plataforma tecnológica; con el objetivo de eficientizar significativamente las operaciones y situar a Seguros Crecer como una de las aseguradoras de mayor relevancia del sector dominicano.

Finalmente, queremos destacar y agradecer especialmente el esfuerzo de todos los colaboradores en el logro de los objetivos y metas trazadas; de igual forma, agradecemos a nuestros accionistas y consejeros por el apoyo que siempre nos han brindado y por la confianza depositada en nosotros.

Atentamente,
Samir Rizek Sued
 Presidente del Consejo de Administración.





***Proteger a las personas
en sus momentos más
vulnerables***

Mensaje del Gerente General

Estimados Accionistas:

Con gran agrado les presento la Memoria Anual para el período 2022 de Seguros Crecer, un año al cual hemos dedicado nuestros esfuerzos, tanto a nivel humano, comercial y tecnológico, para consolidar nuestra participación en el mercado asegurador y prepararnos para los retos futuros y cambios del sector. Luego de dos años complejos producto de la pandemia, caracterizados por desafíos importantes y dificultades propias de un escenario económico marcado por la incertidumbre, en Seguros Crecer obtuvimos un 21% de crecimiento respecto al año anterior, lo que se tradujo en una prima directa de RD\$3,562 millones, situándonos en la séptima posición del mercado y dentro del top 10 de las aseguradoras del país.

Este proceso postpandemia no ha sido nada fácil, sin embargo, nos ha dejado muchas lecciones aprendidas que hizo que el sector asegurador se moviera a la par para enfrentarnos a los grandes desafíos, principalmente la adaptación tecnológica que la transición a un mundo digital representa. Para ello, en el 2022 hemos dado continuidad al compromiso asumido de encaminarnos en lograr la automatización al 100% de nuestras operaciones, así como el desarrollo de herramientas digitales de punta que nos permitan generar información en tiempo real eficientizando la toma de decisiones y, por ende, impactar de manera positiva en la experiencia del cliente.

De la misma manera, a través del desarrollo de nuevos productos innovadores como Renta Vitalicia nos ha permitido cerrar el 2022 con un total de RD\$2,000 millones en primas acumuladas, incluyendo la creación de valores agregados para la cartera de clientes de dicho canal que nos permite ofrecer un producto único en el mercado. En este año, fortalecimos nuestro portafolio de reaseguro con mercados de primera línea con un incremento en nuestra capacidad en un 34% más que el año 2021, lo que significa que contamos con un respaldo sólido y de primer nivel para nuestra cartera.

Son muchas las iniciativas y proyectos que hicieron del 2022 un año de éxitos y buenos resultados. Es importante resaltar y de gran relevancia el apoyo otorgado por ustedes señores accionistas; el compromiso y responsabilidad del equipo de profesionales y colaboradores de Seguros Crecer de los cuales me siento sumamente agradecida.

Agradecemos la confianza y el respaldo que siempre nos han ofrecido.

Nina D'Agostini

Gerente General



Equipo Ejecutivo



Nina D' Agostini
Gerente General



José Carrero
Finanzas



Giselle Brito
Administración y RR.HH



Francisco Carrasco
Inversiones



Orlando Prieto
TI



Rhaisa González
Legal y Cumplimiento



Carlos Barranco
Innovación



Virginia Peña
Auditoría

Equipo Directivo



Eduardo Mallén

Director Comercial
Patrimoniales



Laura Sosa

Directora Técnico
Reaseguros y Operaciones



Federico De La Rosa

Director Comercial Vida /
Banca Seguro y Nuevos Proyectos



Rodolfo García

Business Intelligence



Jorge Paulino

Seguros de Personas



Nuestros principales Reaseguradores

Desde sus inicios, Seguros Crecer se ha caracterizado por contar con el respaldo de empresas reaseguradoras que se posicionan en el ranking de las más importantes a nivel internacional, lo que nos ha permitido a través de los años, el incremento de la capacidad contractual, dentro de las que destacamos nuestros principales aliados:



Resultados Financieros



Las informaciones presentadas a continuación representan los resultados de la auditoría externa realizada a nombre de Seguros Crecer, S.A. por la firma PwC dominicana. La auditoría corresponde al ejercicio fiscal concluido en fecha del 31 de diciembre del 2022, contemplando en su contenido el Balance General, el Estado de Resultado, el Estado de Cambios de Patrimonio y el Estado de Flujos de Efectivo, así como también las notas explicativas que resumen las políticas de contabilidad y otras informaciones complementarias. En palabras del informe, los Estados Financieros auditados, reflejan de manera razonable la situación financiera de la Sociedad durante todo el año y los resultados de sus operaciones al final del período. Además, se destaca la consistencia en la aplicación de las prácticas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de Seguros de la República Dominicana.



BALANCE GENERAL

En 2022, los activos de la compañía aumentaron en RD\$2,044 millones respecto a 2021. El 80% de este aumento se debió a un incremento en las Inversiones de las Reservas por RD\$1,648 millones, lo que representa un aumento del 75.4% en comparación con 2021. Estas Inversiones de las Reservas están compuestas de la siguiente manera:

66%

Correspondiente a Bonos del Ministerio de Hacienda.

34%

Correspondiente a instrumentos financieros del Banco Central.

Por el lado del pasivo, el mismo incrementó RD\$2,290 millones con relación al 2021 (41%), debido principalmente al incremento en las Reservas Riesgos en Curso Seguros Personales que aumentó RD\$1,322 millones en el 2022. Este aumento es mayormente causado al incremento en ventas del producto Renta Vitalicia y las reservas que conllevan este producto.

Por su parte, el Patrimonio presentó una disminución de RD\$246 millones equivalente a un 31% con relación al 2021.

Balance General	RD\$ Millones		Variación	
	Dic-22	Dic-21	Absoluta	%
ACTIVO				
Efectivo	324	162	161	99.2%
Primas, Cuentas y Deudas por Cobrar	312	220	92	42.0%
Deudores por Reaseguros y Coaseguros	267	167	100	59.7%
Gastos Pagados por Adelantado	81	62	19	30.6%
Inversión de las Reservas	3,834	2,186	1,648	75.4%
Mobiliario, Equipo de Oficina y Transporte	14	16	(2)	(14.9%)
Fondo de Garantía y Otras Inversiones	3,488	3,477	11	0.3%
Propiedades, Equipos y Depreciación Acumulada	107	92	15	16.2%
TOTAL ACTIVO	8,427	6,383	2,044	32.0%
Pasivo				
Reservas Riesgos en Curso Seguros Personas	2,461	1,139	1,322	116.1%
Reservas Riesgos en Curso Seguros Generales	38	24	13	56.2%
Reservas Específicas	1,291	985	306	31.0%
Obligaciones por Reaseguros y Coaseguros	478	308	170	55.3%
Intermediarios de Seguros y Reaseguros	26	17	9	54.4%
Cuentas y Documentos por Pagar	122	93	29	31.3%
Acumulaciones por Pagar	87	76	11	13.8%
Otros Pasivos	3,373	2,943	429	14.6%
TOTAL PASIVO	7,875	5,585	2,290	41.0%
Patrimonio				
Capital en Acciones	26	26	-	-
Reservas de Previsión	13	13	-	-
Beneficios Acumulados	513	758	(246)	(32.4%)
TOTAL PATRIMONIO	552	798	(246)	(30.8%)
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	8,427	6,383	2,044	32.0%

Estado de Resultados	RD\$ Millones		Variación	
	Dic-22	Dic-21	Absoluta	%
Ingresos				
Primas Suscritas	3,575	2,970	605	20.4%
Reaseguradores Aceptados	-	-	-	-
Intereses Sobre Inversiones y Otros	3,040	1,692	1,348	79.6%
TOTAL INGRESOS	6,615	4,662	1,953	41.9%
Gastos				
Costos de Reaseguradores	1,843	1,535	307	20.0%
Comisiones y Otros Costos de Adquisición	85	64	21	33.0%
Siniestros y Otras Prestaciones Incurridas	791	633	158	24.9%
Aumento (Disminución) de las Reservas de Seguros	1,335	1,090	245	22.5%
Gastos Generales y Administrativos	287	225	63	27.9%
Costos del Dinero y Otros Gastos	1,983	285	1,697	595.2%
TOTAL GASTOS	6,323	3,831	2,491	65.0%
RESULTADOS ANTES DE ISR	292	830	(538)	(64.8%)
Impuestos Sobre la Renta	38	59	(21)	(36.2%)
UTILIDAD NETA	254	771	(517)	(67.0%)



Este aumento significativo en la producción nos lleva a tener mayores gastos, en los cuales se observa un aumento de RD\$2,491 millones equivalente a un 65% con respecto al 2021. Todos los rubros aumentaron fruto de un mayor costo operacional. El mayor contribuyente al aumento de gastos del 2022 corresponde al “Costo del Dinero y Otros gastos” que incrementó RD\$1,697 millones correspondiente a un 595% con relación al 2021. Este aumento es producto del costo del dinero de las transacciones financieras, así como sus revaluaciones cambiarias. Los otros principales aumentos ocurrieron en “Costos de Reaseguros y Siniestros” y el “Aumento de las Reservas de Seguros” que aumentaron RD\$307 millones (20%) y RD\$245 millones (22.5%), respectivamente.

A pesar de los retos macroeconómicos que enfrentamos en el país, nos complace informar que hemos logrado un Beneficio Neto después de impuestos de RD\$254 millones. Este resultado nos compromete a seguir trabajando arduamente para mantenernos en la senda del éxito y mantener la consistencia en la entrega de resultados positivos a los que estamos acostumbrados.



Desempeño Técnico y **Operaciones de Seguros**

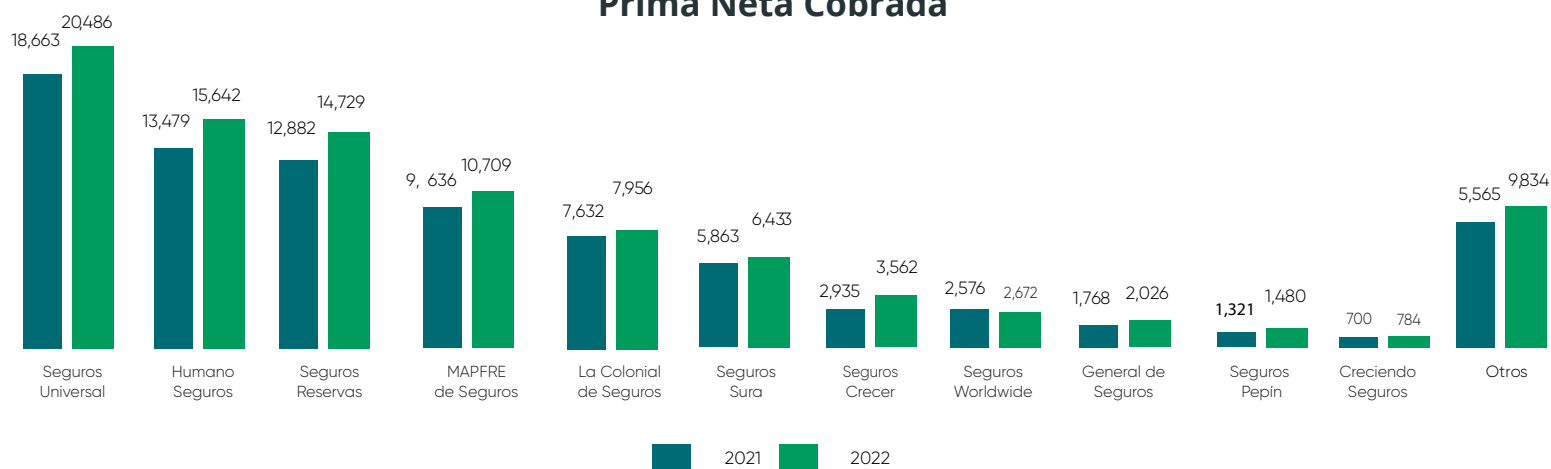


Contexto del Mercado Asegurador

De acuerdo con los datos suministrados por la Cámara Dominicana de Aseguradores y Reaseguradores, Inc. (CADOAR), las primas netas del sector asegurador cobradas en 2022 superaron los RD\$96 mil millones, para un crecimiento de un 12% con relación al año anterior, equivalente a más de RD\$10,000 millones.

Este crecimiento se origina, mayormente, por la estabilidad macroeconómica que las autoridades monetarias han mantenido en los últimos años postpandemia, así como el incremento en primas cobradas en el ramo de salud con un aumento de un 16%, y en el ramo de vehículo de motor con un 11.5%.

Prima Neta Cobrada



Primas Cobradas

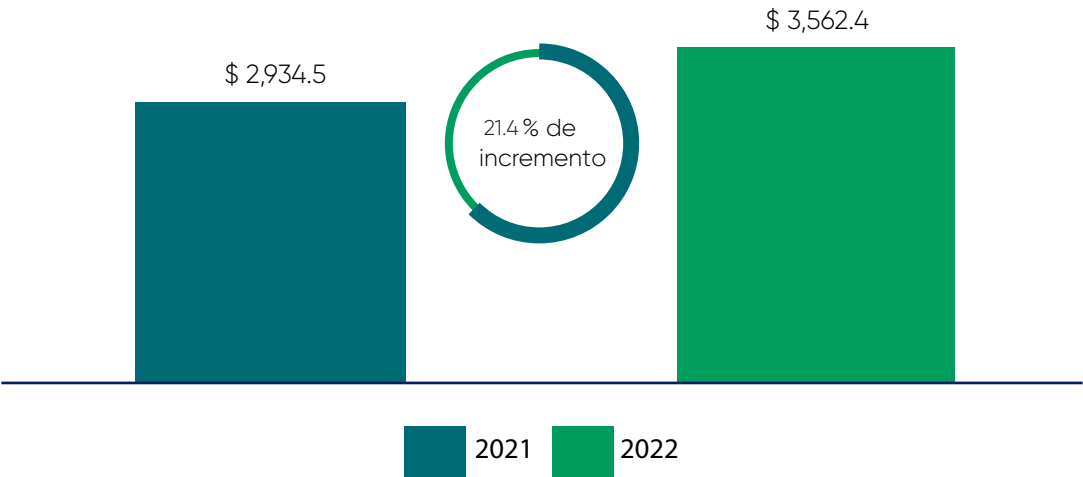
En lo que respecta al desempeño de Seguros Crecer, al cierre del 2022 la misma registra un total de Primas acumuladas cobradas con un total de 3,562 millones, para una variación de 21.4% con relación a los resultados de 2021.

Esta variación obedece, principalmente, al aumento de la cantidad de asegurados bajo la póliza

de Discapacidad y Sobrevivencia y la diversificación de la cartera con los canales de Renta Vitalicia, Tradicional y Banca Seguros, los cuales experimentaron un crecimiento importante en 2022, superior a los resultados del mercado (12%), esto aún sin nuestra participación en los ramos de auto y salud, que fueron los que más crecieron en el mercado durante el año.



Primas Totales en Millones



Distribución de la Prima

En el ramo de Seguros de Personas, al cierre del 2022, nos encontramos en el tercer lugar del mercado, con un total de RD\$3,025 millones en primas cobradas, representando un 19% de participación del mercado y una variación de un 20%, con relación al 2021, compitiendo con las principales aseguradoras del país. Con respecto al ramo de Seguros Generales, cerramos con un total de RD\$537 millones en primas suscritas, con una variación con relación al 2021 de un 32%.

En consecuencia, Seguros Crecer ratificó su posición entre las diez principales aseguradoras de la República Dominicana, posicionándonos en el séptimo lugar del mercado.

RD\$ Millones

Ranking	Nombre Empresas	Personas	%	Generales	%	Salud	%	Total	%
1	Seguros Universal	\$3,662	22.5%	\$12,336	22.3%	\$4,487	18.1%	\$20,486	21.3%
2	Humano Seguros	\$382	2.3%	\$1,511	2.7%	\$13,748	55.5%	\$15,642	16.2%
3	Seguros Reservas	\$3,067	18.8%	\$10,565	19.1%	\$1,097	4.4%	\$14,729	15.3%
4	MAPFRE BHD	\$2,795	17.1%	\$7,599	13.8%	\$314	1.3%	\$10,709	11.1%
5	La Colonial	\$273	1.7%	\$6,353	11.5%	\$1,330	5.4%	\$7,956	8.3%
6	Seguros Sura	\$278	1.7%	\$5,912	10.7%	\$243	1.0%	\$6,433	6.7%
7	Seguros Crecer	\$3,025	18.5%	\$537	1.0%	\$ -	0.0%	\$3,562	3.7%
8	Seguros Worldwide	\$152	0.9%	\$ -	0.0%	\$2,520	10.2%	\$2,672	2.8%
9	General de Seguros	\$1,343	8.2%	\$679	1.2%	\$4	0.0%	\$2,026	2.1%
10	Seguros Pepin	\$1	0.0%	\$1,479	2.7%	\$ -	0.0%	\$1,480	1.5%
11 - 34	Otros	\$1,330	8.2%	\$8,266	15.0%	\$1,023	4.1%	\$10,618	11.0%
TOTAL GENERAL		\$16,309	100.0%	\$55,237	100.0%	\$24,768	100.0%	\$96,313	100.0%



A nivel de primas, el segmento Previsional representa un **41%**, seguido por Renta Vitalicia con un **35%**, Banca Seguros con un **18%** y Tradicional con un **6%** de la prima cobrada total.

RD\$ Millones

Segmento	2021	2022	Var(RD\$)	Var %
Previsional	\$ 1,201	\$ 1,455	\$ 254	21%
Banca Seguros	\$ 562	\$ 658	\$ 96	17%
Tradicional	\$ 141	\$ 215	\$ 74	53%
Renta Vitalicia	\$ 1,031	\$ 1,235	\$ 204	20%
TOTAL	\$2,935	\$3,562	\$627	21%

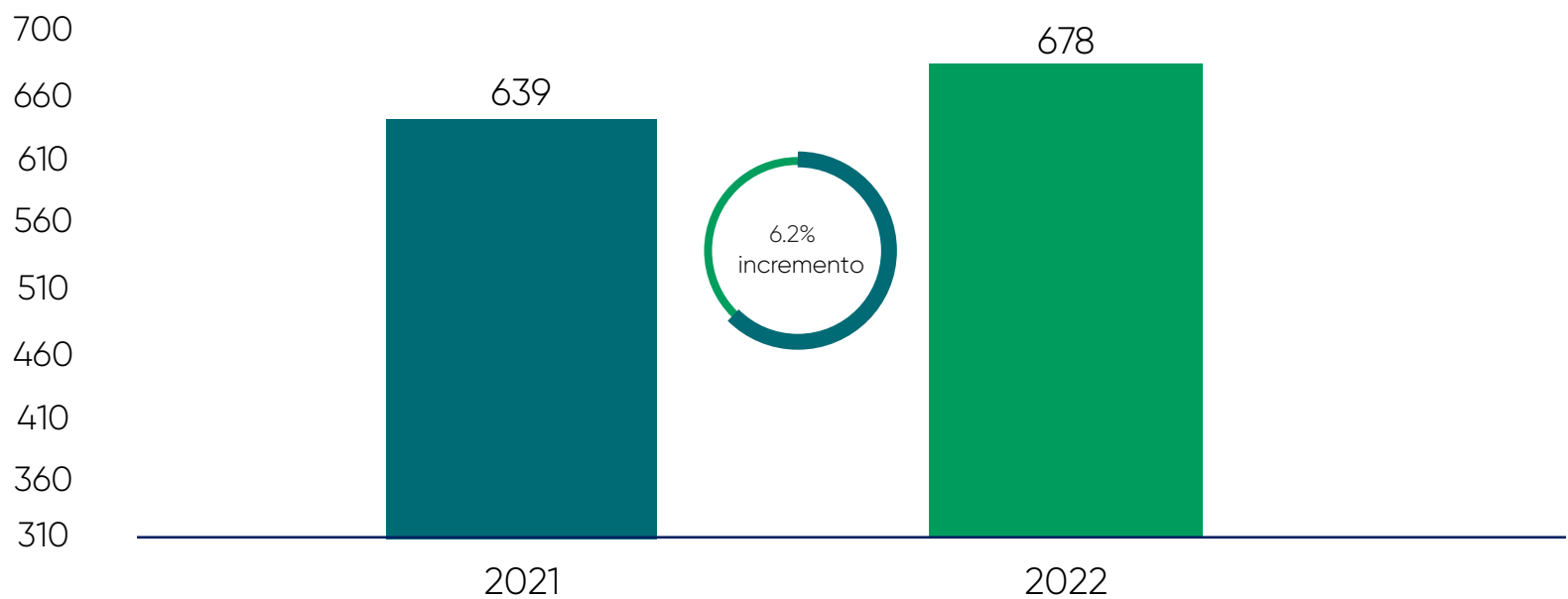




Portafolio de Asegurados

En términos de cantidad asegurados acumulados, hubo un incremento de un 6.2% en comparación con el 2021, alcanzando un total 678,000 asegurados.

Cantidad de Asegurados Totales (En miles)



La variación refleja aumentos importantes en los segmentos de Renta Vitalicia (129%), Tradicional (12%), Banca Seguros (10%) y Previsional (5%), tal y como se visualiza:

Asegurados	2021	2022	Var	Var %
Previsional	521,286	548,725	27,439	5.3%
Banca Seguros	115,923	127,894	11,971	10.3%
Tradicional	1,108	1,240	132	11.9%
Renta Vitalicia	260	597	337	129.6%
TOTAL	638,577	678,456	39,879	6.2%



Gestión de Reclamos

Al cierre del 2022, fueron procesadas aproximadamente unas 4,500 reclamaciones correspondientes a sus diferentes pólizas, los cuales representan pagos por un total de RD\$808.7 millones, reflejando un incremento de un 44% con relación al año pasado. Este aumento en los montos pagados fue ocasionado,

principalmente, a la indexación en las pensiones por vejez bajo Renta Vitalicia por efecto de la inflación y al incremento de nuevos rentistas que han adquirido el producto. Asimismo, en el segmento Tradicional, fueron pagados 8 reclamos con un monto total de RD\$29 millones, producto de la tormenta Fiona.

RD\$ Millones

	2021	2022	Var	Var %
Previsional	486.3	570.8	84.5	17%
Banca Seguro	41.7	47.6	5.9	14%
Tradicional	0.3	58.3	58.0	+100%
Renta Vitalicia	33.8	132.0	98.2	+100%
TOTAL	562.1	808.7	246.6	44%

Gestión de Portafolio **de Inversiones**





Contexto macroeconómico

Durante el 2022, la economía dominicana registró un crecimiento de su Producto Interno Bruto (PIB) real del 4.9%, mostrando una gran resiliencia ante los choques externos. Las actividades vinculadas al sector servicios, lograron una expansión del 6.5%, siendo el sector más dinámico del año. El rubro de hoteles, bares y restaurantes se situó como el de mayor desempeño con una variación de 24% versus el año 2021.

Por el lado de los precios, la inflación alcanzó un 7.83%, a pesar de estar muy por encima de la meta de 4% +/- 1% establecida por las autoridades monetarias, con lo cual se evidenció una ralentización en el incremento de los precios desde el pico inflacionario de cierre de abril 2022.

La política monetaria restrictiva y los subsidios otorgados por el Gobierno a los combustibles y las tarifas eléctricas, hicieron posible la moderación de los niveles de precio en el último semestre del 2022.

Por otro lado, el mercado cambiario doméstico cerró con una apreciación del peso dominicano de 1.9% frente al dólar estadounidense, comportamiento originado por la recuperación de las actividades generadoras de divisas.

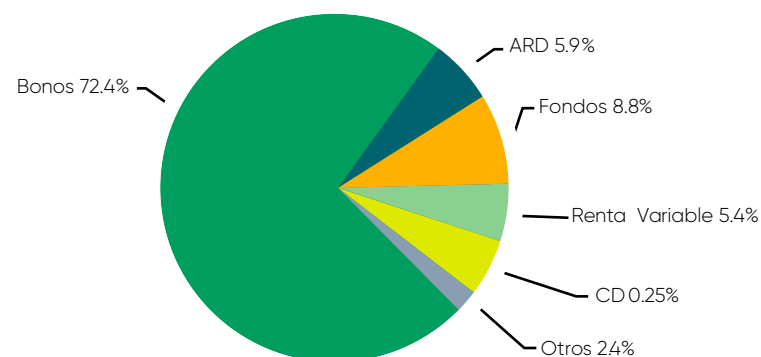
En cuanto al turismo, dicho rubro obtuvo una recuperación más rápida de lo esperado, obteniendo ingresos por unos US\$8,406.5 millones en el año 2022. Otro rubro importante fue el de remesas, por el cual se recibieron flujos por US\$9,856.5 millones.



Resultados en la Gestión del Portafolio

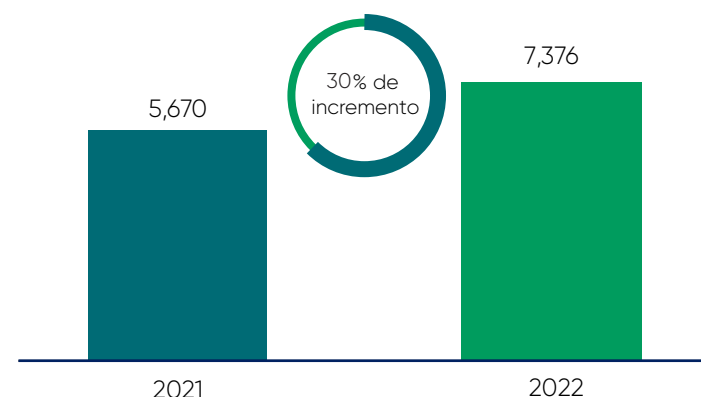
La cartera de inversiones de Seguros Crecer, cerró el año 2022 con un total de RD\$7,376 millones, representando un crecimiento de un 30% frente al año anterior. Este crecimiento fue aportado en gran medida por una excelente rentabilidad de nuestras inversiones, que alcanzó un 15.75% en términos anualizados. Mayor diversificación de la cartera, aprovechando oportunidades que nos permitan aumentar la rentabilidad del portafolio manteniendo un perfil moderado, conscientes de los riesgos inherentes que puedan surgir bajo el contexto económico actual.

Portafolio de Inversiones (en DOP\$)



Al cierre del año, el portafolio se encontraba compuesto en un 72% por inversiones en bonos gubernamentales y corporativos y, el 28% restante, en fondos de inversión, renta variable y certificados. Este portafolio, en cuanto a la composición por moneda, se situó en un 82% en pesos dominicanos y el 18% 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.

Nuestro portafolio de inversiones mantuvo un perfil de riesgo moderado en términos de rating de crédito, con una mayor concentración de la cartera en instrumentos de alta calificación crediticia (superiores a A-) principalmente de riesgo gubernamental. La administración del portafolio estuvo centrada en maximizar su rentabilidad anticipando los movimientos de las curvas de rendimiento en un año de alza de tasas de interés. De esta forma, logramos altos niveles de rentabilidades obteniendo con ello una cartera más acorde con la duración promedio del pasivo de las reservas.



Para el año 2023, se vislumbra un panorama de importante incertidumbre en los mercados mundiales, con un reto común de la mayoría de los bancos centrales de controlar la alta inflación generada en 2022 afectando lo menor posible el dinamismo económico mundial. Es por ello que, nuestras estrategias de inversión, seguirán enfocadas en lograr una mayor diversificación de la cartera, aprovechando oportunidades que nos permitan aumentar la rentabilidad del portafolio manteniendo un perfil moderado, conscientes de los riesgos inherentes que puedan surgir bajo el contexto económico actual.





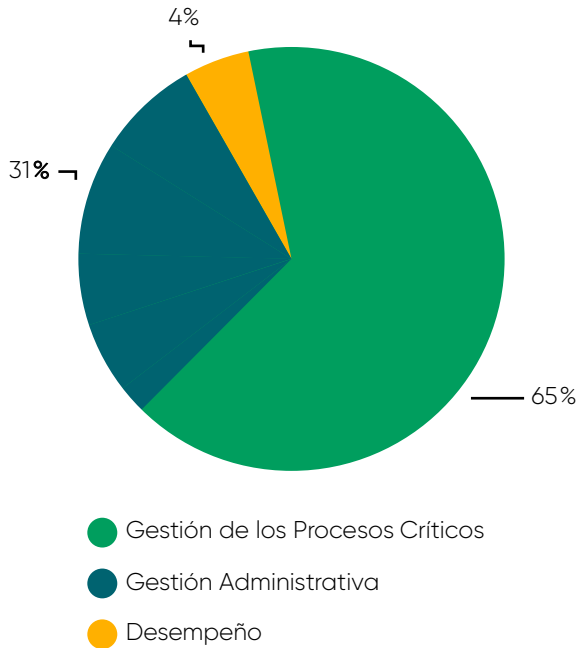
Riesgo Operativo

Como parte de las buenas prácticas contenidas en la norma ISO31000 de Administración de Riesgo, y con base al marco de gobierno corporativo, fueron gestionados los procesos y subprocesos críticos de la Aseguradora utilizando la metodología para la identificación, evaluación y control de los riesgos operativos en sus distintas áreas críticas.

En ocasión a esta gestión, el Perfil de Riesgo Operativo, fue actualizado como resultado de la evaluación de riesgos y controles realizada al 31 de diciembre del 2022. El mismo indicó de manera general un nivel de riesgo neto o residual bajo. **La Aseguradora cuenta con un inventario de 114 factores de riesgos relacionados a tres dimensiones de gestión:**

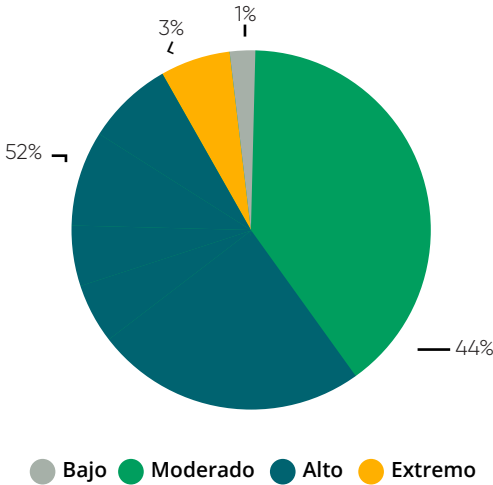
Dimensiones	Riesgos 2021	Riesgos 2022
Gestión de los Procesos Críticos	70	74
Gestión Administrativa	38	35
Desempeño	6	5
TOTAL	114	110

Con relación al año anterior, a pesar de que en términos globales de riesgos se mantiene la misma cantidad de factores de riesgos, hubo actualizaciones no relevantes en cada uno de las tres dimensiones, donde el 65% se encuentran dentro de la dimensión de los procesos críticos.



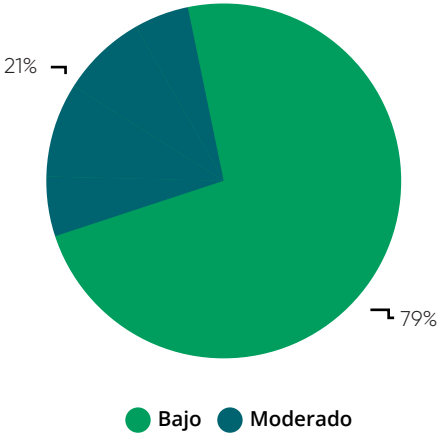
Luego de la evaluación del nivel de exposición de cada riesgo, observamos que, considerando su probabilidad y su impacto, un 52% tiene un perfil alto, el 44% es de riesgo moderado, el 3% es extremo y el 1% bajo:

Perfil de Riesgo Inherente



Sin embargo, una vez aplicados los mecanismos de control y mitigación, el riesgo residual disminuye considerablemente, reflejando que el 79% de los riesgos son bajos y el 21% de los riesgos son moderados:

Perfil de Riesgo Residual



Continuidad del Negocio y Plan Catastrófico

Para garantizar la continuidad de las operaciones, todas las áreas de la Aseguradora han desarrollado una infraestructura de contingencia, basada en la clasificación de criticidad establecida por cada una.

Seguros Crecer cuenta con un Plan de Continuidad de Negocio (BCP) que responde ante las pérdidas o fallas en cualquiera de sus procesos y sistemas críticos, garantizando las operaciones y los niveles de servicios en favor de nuestros clientes.

Como cada año, en coordinación con todas las áreas

impactadas, fueron realizadas las pruebas que validaron la efectividad de plan, incluyendo las pruebas de vulnerabilidades a la página web de Seguros Crecer. Adicionalmente, la Aseguradora ha establecido un Plan Catastrófico destinado a garantizar la continuidad del servicio en favor de nuestros clientes ante la ocurrencia de eventos de alta magnitud o catástrofes naturales.

En el 2022, este plan fue puesto en marcha, de manera satisfactoria, ante la ocurrencia de la Tormenta Fiona, así como por las inundaciones ocurridas en el gran Santo Domingo en el mes de noviembre 2022.

Eventos de Pérdida

Los incidentes que generan pérdidas por riesgo operativo son registrados mensualmente en una base de datos de eventos, la cual es alimentada con las informaciones suministradas por los gestores de riesgos de las áreas. Para los mismos, son aplicadas las acciones correctivas y preventivas correspondientes para mitigar su probabilidad de ocurrencia e impacto. En el periodo 2022 no se presentaron riesgos operativos de impacto importante.



Auditoría y Control Interno



Auditoría y Control Interno

El Comité de Auditoría Interna brindó asesoría y soporte al Consejo de Administración, en el cumplimiento de sus responsabilidades de monitorear el control interno 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 identificados.

El Plan de Auditoría y Control Interno aprobado por el Consejo de Administración fue ejecutado durante este

año con el objetivo de revisar la efectividad de los controles internos de los procesos considerados como relevantes en la Aseguradora, a través de la revisión y evaluación de la efectividad de estos y promoviendo la mejora continua.

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

Auditorías Realizadas	Fecha de Informe	Resultado de la Auditoría
Auditoría Interna		
Recursos Humanos y Nómina de Empleados	Marzo 2022	Sastifactorio
Gestión de las Inversiones	Junio 2022	Sastifactorio
Monitoreo Continuo – AML/ATF	Diciembre 2022	Sastifactorio
Auditoría Externa		
Auditoría a los Estados Financieros Seguros Crecer	Abril 2022	Sastifactorio
Revisión de ISR y Precio de Transferencia	Diciembre 2022	Sastifactorio

Como parte de los requerimientos normativos establecidas en la Ley No.155-17 sobre Prevención de Lavado de Activos y a la norma sectorial, la firma externa de auditoría PwC llevó a cabo la auditoría para verificar el cumplimiento del Programa de Cumplimiento del año 2022, el cual obtuvo una calificación satisfactoria. El informe con los resultados fue enviado a la Superintendencia de Seguros en el mes de diciembre del 2022, dentro del plazo regulatorio.



Gestión del **Talento Humano**



Durante el año 2022, desde Gestión del Talento Humano, dimos continuidad al compromiso de desarrollar e implementar iniciativas que fomenten el bienestar, la confianza, la productividad y el sentido de pertenencia de nuestros colaboradores, inspirados siempre en lograr nuestro propósito de “Proteger a las personas en sus momentos más vulnerables”.



Cultura Adhocrática y Fomento de la Innovación

Lanzamos el Programa Crecer Por Ti, el cual se fundamenta en cuatro aspectos esenciales: flexibilidad, innovación, autonomía y adaptabilidad; pilares que nos impulsan a vivir una nueva experiencia orientada a la cultura adhocrática. Este programa contempla la incorporación de nuevos beneficios, fomentando el salario emocional, tales como: viernes cortos, teletrabajo, facilidad en días festivos y días adicionales de licencia de paternidad.

Como parte de las acciones destinadas a fomentar el valor de la innovación, pilar importante de nuestra identidad, celebramos la “Semana de la Innovación Crecer 2022”; donde los colaboradores y, por primera vez, sus hijos como invitados, pudieron disfrutar diferentes experiencias

tales como: vuelo virtual de drones, robótica, internet satelital, inteligencia artificial, realidad aumentada, impresión 3D, entre otras. Durante esta semana, nuestros colaboradores tuvieron la oportunidad de conocer lo que nos depara el futuro y participar en las distintas ponencias realizadas por expositores nacionales e internacionales, quienes interactuaron, de manera presencial y a través de una cabina especial de holograma, esta última, una extraordinaria novedad en la República Dominicana y en el Caribe.





Clima Organizacional

Con el objetivo de escuchar directamente a nuestros colaboradores, fomentando la comunicación directa e integración entre las áreas y Gestión del Talento, implementamos el desarrollo de focus group. Un 35% colaboradores de todas las áreas pudieron participar en estas dinámicas y, juntos, construimos un plan de acción sobre oportunidades de mejoras identificadas para implementar en el mediano y largo plazo.

Por segundo año consecutivo, realizamos el Programa de Verano Crecer, que fomenta la participación de familiares de nuestros colaboradores, en edades comprendidas entre los 17 y 22 años, con la finalidad de que éstos, durante las vacaciones de verano, puedan incursionar en el ambiente laboral, despertar en ellos el amor por el trabajo y adquirir experiencia en el área de su interés, con la guía de mentores internos.



Como parte de la integración de los distintos equipos de trabajo, fue conformada la “Liga de Basket Crecer”, la cual procura fomentar en nuestros colaboradores la importancia del deporte, el bienestar de la salud y la recreación para lograr el balance de vida.

Por primera vez, y durante una semana, con una participación activa de nuestros colaboradores, celebramos la Semana de Bienestar Crecer, en la cual realizamos diversas actividades orientadas a promover la salud física, mental y social, bajo un esquema de conocimiento, aprendizaje, motivación e integración.



Capacitación y Desarrollo Integral

Como parte de nuestro compromiso en el desarrollo integral de nuestros colaboradores, fueron impartidos distintos programas de capacitación continua, entre las cuales resaltamos: El Lado Humano de la Transformación Digital, Seminario de Gestión de Riesgo Operativo y Continuidad del Negocio, Liderazgo de Alto Desempeño, Servicio Memorable, Coaching, entre otros.

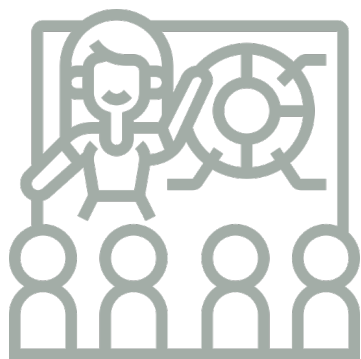
En nuestro plan de capacitación logramos alcanzar 5,253 horas impartidas, distribuidas de la siguiente forma: Formación Continua y Capacitaciones Abiertas: 1756, Regulatorias: 2758, Sostenibilidad, Seguridad y Salud: 230 y Comercial y de Negocios: 509.

Con el objetivo de fomentar la capacitación continua de nuestros colaboradores en diversos temas, dependiendo el área de interés individual, lanzamos el “Programa de Formación Abierta”, el cual contó con una participación de los colaboradores, quienes recibieron entrenamientos especiales que fortalecen sus conocimientos y competencias.

En el mes de agosto, pusimos en marcha el programa Banco de Habilidades, mediante el cual los colaboradores ponen a disposición sus habilidades creativas y talentos individuales,

mostrando compromiso adicional con Seguros Crecer.

Como parte de nuestro compromiso de incentivar el crecimiento interno de todos nuestros colaboradores, y como resultado del desarrollo de competencias y habilidades que se establecen en cada plan de carrera individual, y desarrollo de nuestros colaboradores, el 36% de los colaboradores lograron promociones a puestos de mayor jerarquía.



Desempeño

Implementamos la plataforma SuccessFactors, de gran renombre mundial, en la administración, gestión y seguimiento de los objetivos de desempeño, tanto los particulares como de cada área, sus resultados y efectividad.

En adición, SuccessFactors nos permite realizar evaluaciones por competencias a nuestros colaboradores y continuar contribuyendo en su desarrollo, así como alinear la estrategia organizacional.



Programa de **Innovación**



En la búsqueda constante de mantenernos a la vanguardia, durante el 2022 desarrollamos e implementamos varias iniciativas destinadas a mejorar la experiencia de nuestros clientes, entre ellas destacamos:



Refiere 1+

Renta Vitalicia

Refiere 1+

En este año, realizamos la integración del programa de referimientos en la plataforma interna de Refiere 1+, lo cual permitió al área comercial incrementar significativamente la captación de prospectos y el cierre de negocios del producto de Renta Vitalicia.

Por segundo año consecutivo, y en conjunto con nuestra empresa hermana, AFP Crecer, realizamos la Semana de la Innovación 2022 denominada **“Reimaginando el Futuro”**, en la que participaron 12 extraordinarios conferencistas locales e internacionales, exponiendo sus predicciones para el futuro en sus distintas ramas profesionales.

Algunos de los conferencistas participantes impartieron sus charlas desde el exterior (México, Argentina, Colombia, Estados Unidos y España), a través de una innovadora CABINA DE HOLOTRANSPORTACIÓN, lo que les permitió estar presentes en modo holograma, aunque ellos estaban físicamente en sus respectivos países.

Esto nos convierte en la primera empresa en República Dominicana en utilizar esta tecnología y la primera empresa en el mundo en realizar un evento con speakers holotransportados desde 5 países diferentes al del lugar del evento.



Podcast Crecer

Como mecanismo de comunicación para promover y fomentar la creatividad y la innovación en nuestros colaboradores, lanzamos nuestro PODCAST CRECER, con contenido en formato de audio.

Durante el año 2022, el PODCAST CRECER puso a disposición de los colaboradores contenido valioso de historias de liderazgo e iniciativas de innovación que han sido implementadas de manera exitosa, que sirvieron de inspiración y de motivación de nuestros colaboradores.

Legal y Cumplimiento



Ambiente Regulatorio

En el año 2022, el ambiente regulatorio del sector asegurador estuvo enfocado en el interés del Gobierno Central en modernizar la Ley 146-02 sobre Seguros y Fianzas, a los requerimientos del mercado nacional e internacional del sector en ocasión a los 20 años de su vigencia. Para ello, y a través del Decreto No.226-02 fue creada la Comisión Consultiva, con carácter honorífico y bajo la coordinación de la Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo, que se encuentra conformada por instituciones y juristas especializados en la materia, con la finalidad de que éstas redacten un anteproyecto de ley a ser sometido a la consideración del Poder Ejecutivo.

Seguros Crecer, a través de la Cámara Dominicana de Aseguradores y Reaseguradores (CADOAR) forma parte de las subcomisiones creadas para el estudio de la ley. A pesar de que han circulado varias propuestas producidas directamente por la Superintendencia de Seguros, CADOAR y otros gremios asociados, al cierre del año 2022 no fue emitido un anteproyecto de modificación resultante de la Comisión Consultiva, por lo que se espera forme parte de la agenda del 2023.

Desde el aspecto previsional, los cambios regulatorios de relevancia se concentraron mayormente en la revisión integral de las normas relacionadas a los beneficios de la Póliza de Discapacidad y Sobrevivencia por parte de la Superintendencia de Pensiones (SIPEN), como necesidad de contar con una normativa actualizada orientada a facilitar el acceso a los beneficios, tanto para los afiliados como a sus beneficiarios, acorde a los cambios experimentados en el Sistema Dominicano de Pensiones desde su instauración hace 21 años.

Como resultado de ello, fue emitida la Resolución

No.456-22 sobre Beneficios de Pensión del Régimen Contributivo: por Vejez, Discapacidad, Sobrevivencia y Por Cesantía Por Edad Avanzada, la cual fue implementada por la Aseguradora de manera satisfactoria, la cual contempla la inclusión de la Renta Vitalicia como nueva modalidad de pago en los beneficios de pensión por cesantía por edad avanzada, simplificación de los requisitos para el acceso a las pensiones por vejez y regula la operativa de las rentas vitalicias, incluyendo los reportes regulatorios aplicables e intercambio de información con la AFP origen del afiliado.

Gestión de Cumplimiento Regulatorio y PLAFT

Adopción del Programa de Monitoreo y Testeo (M&T)

Para Seguros Crecer es determinante para el éxito en el logro de sus objetivos poder identificar, evaluar y administrar los riesgos de una forma responsable y diligente, principalmente de manera preventiva. Es por ello que como mecanismo de control preventivo adoptó en el 2022 el “Programa de Monitoreo y Testeo”, el cual tiene la finalidad de verificar la existencia de los controles adecuados asociados a los Riesgos de Cumplimiento. El Programa de Monitoreo y Testeo (M&T) forma parte de las actividades del Plan de Cumplimiento a partir del 2022, y procura una revisión periódica de los procesos y subprocesos críticos, así como los controles asociados y reportes regulatorios vinculados, y permite evaluar la cultura de cumplimiento y modificar, subsanar y prevenir las causas de exposición al Riesgo de Cumplimiento.

Programa de Cumplimiento AML/ATF

Durante el 2022, fueron completadas las distintas tareas y actividades aprobadas con relación al Programa de Cumplimiento, muy especialmente aquellas destinadas a la implementación de las distintas normas y cambios regulatorios aplicables a los procesos de beneficios, el establecimiento de un Programa de Monitoreo y Testeo, la actualización de políticas y procedimientos existentes a fines de alineación interna y mejoras respecto a los procesos impactados.

¡Empodérate con Cumplimiento!

En el mes de octubre de 2022, fue iniciada la campaña “Empodérate con Cumplimiento”, misma que busca impregnar una cultura de prevención amigable con base a las cuatro (4) líneas de defensa, así como la importancia de conocer tanto las políticas y procedimientos, las leyes y normativas para velar por el cumplimiento desde todas las áreas. Esta campaña incluye capacitaciones especiales, intervenciones en los Friday Wins, cápsulas y boletines informativos que de tiempo en tiempo serán realizados y distribuidos.

Auditoría Externa de AML/ATF

Durante el 2022 fue realizada la Auditoría Externa al Programa de Cumplimiento respecto a la Prevención del Lavado de Activos en el periodo comprendido del 1 de noviembre de 2021 al 30 de noviembre de 2022, la cual fue llevada a cabo por la firma PWC Dominicana. El resultado de dicha auditoría fue satisfactorio.

Plan Anual de Capacitación en materia de Cumplimiento

En el transcurso del 2022, y en cumplimiento de nuestro Plan Anual de Capacitación de Cumplimiento, gestionamos un total de 62 horas de capacitación interna respecto a diversos temas de interés relacionados a prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo, conozca su cliente, activos digitales, así como otras capacitaciones relacionadas a la cultura de prevención entre todos nuestros colaboradores. Estas capacitaciones fueron extensivas a los miembros del Consejo de Administración y a la Alta Gerencia.



Inspecciones y Revisiones Regulatorias

En el transcurso del año 2022, los distintos entes reguladores aplicables a la operativa realizaron las inspecciones siguientes:

Regulador	Objeto	Calificación
SIPEN -SIS	Póliza de Discapacidad y Supervivencia	Satisfactoria
SIS	Riesgo Operativo de Seguros	Satisfactoria

Logros 2022



Logros 2022 Seguros Crecer



Crecimiento en producción de un 20.6%.



Fortalecimiento de nuestro **capital humano** con alta experiencia en el sector.



Crecimiento del **Market Share** en un 9% partiendo del 3.4% al 3.7%.



Respaldo de **nuevos mercados** de Reaseguro de primera línea.

Fortalecimiento del canal de **Banca Seguros** con nuevas alianzas de negocio.



Posicionamiento como pioneros con el producto de **Renta Vitalicia** con más de 700 afiliados.

Implementación y uso de **Machine Learning** en canales de distribución.



Capacitación continua al personal en nuevas tendencias y avances tecnológicos para el sector asegurador.





Seguros



@SegurosCreceRD @SegurosCreceR