

# #CreceTranquilo

porque estamos cerca de ti.



 Seguros  
**Crecer**  
Aliados por tu futuro

# MEMORIA

ANUAL 2020



# Índice

---

- 1. Mensaje del Presidente del Consejo de Administración**
- 2. Mensaje del Gerente General**
- 3. Resultados Financieros**
- 4. Operaciones de Seguros y Desempeño Técnico**
- 5. Gestión de Portafolio de Inversiones**
- 6. Riesgo Operativo**
- 7. Auditoría y Control Interno**
- 8. Legal y Cumplimiento**
- 9. Otras acciones y logros 2020**

#ElijoCrecer

# Mensaje del Presidente del Consejo de Administración

Estimados Señores Accionistas,

En nombre del Consejo de Administración de Seguros Crecer, S.A., es un honor dirigirme a ustedes para presentarles el Informe de Gestión Anual, correspondiente a las actividades y logros institucionales alcanzados durante el ejercicio social que comprende el período entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2020.

A pesar de que el año 2020 estuvo lleno de desafíos por los efectos de la pandemia COVID-19, impactando la economía mundial y nacional, el sector asegurador exhibió un buen desempeño, gracias a que los clientes, tanto individuales como institucionales, honraron sus compromisos de pago y mantuvieron vigentes las coberturas de sus pólizas. Sabemos que a pesar del impacto económico que esta situación ha generado a nivel mundial, estamos más que convencidos que esta crisis nos preparó como organización para realizar avances transversales para mirar con optimismo el desarrollo de nuestro futuro y el de nuestros clientes.

Para Seguros Crecer el 2020 fue un año de buenos resultados en sus diferentes indicadores; dando pasos significativos para sentar las bases de nuestra organización y distinguarnos 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 nuestro portafolio de productos, cambiamos nuestra imagen corporativa, fortalecimos la estructura organizacional y dimos un gran paso hacia el futuro al iniciar la implementación del nuevo CORE, con el objetivo de eficientizar de manera significativa las operaciones y situar a Seguros Crecer como una de las aseguradoras de mayor relevancia del sector.

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 deposita en nosotros.

Atentamente,

**Samir Rizek Sued**  
**Presidente del Consejo**  
**de Administración.**



# Mensaje del Gerente General

Estimados Señores Accionistas,

Me siento muy complacida de hacerles entrega del Informe de Gestión Anual, cuyo contenido abarca las actividades de mayor relevancia llevadas a cabo por Seguros Crecer S. A., a lo largo del año 2020, el cual fue un año de buenos resultados en sus indicadores financieros y comerciales.

El año 2020 fue un año de grandes retos para nuestra empresa, replanteando la forma de llevar a cabo las operaciones y las tareas en Seguros Crecer, S. A., requiriendo el esfuerzo extraordinario de cada uno de nuestros colaboradores, adaptándonos en tiempo récord a una nueva realidad para el cumplimiento de nuestros objetivos y hacer más competitiva la empresa. Sin el compromiso, esfuerzo y dedicación de todos ellos estos resultados no hubiesen sido posibles.

Al mismo tiempo, este periodo nos permitió construir las bases de la aseguradora para convertirla en una empresa más apta para competir con los principales jugadores del mercado, a través de la implementación varias iniciativas como el Market Place, herramientas de Business Intelligence (BI) para hacer frente a la futura demanda de productos y servicios, renegociación de contratos con reaseguradores internacionales de primera línea, fortalecimiento de la estructura organizacional, así como el inicio de la implementación del CORE de Seguros y un nuevo CRM.

Buscando innovar y agregar valor a nuestros clientes, se rediseñó el portafolio de Seguros incluyendo nuevos productos como el de Renta Vitalicia, un producto único en el mercado, dirigido a los afiliados del Sistema de Seguridad Social, el cual cuenta con varias opciones de pensión de renta fija mensual, siendo la primera aseguradora en el país en ofrecer esta modalidad de Seguro Previsional.

Finalmente, queremos destacar y agradecer el esfuerzo de todo el equipo de Seguros Crecer, S. A. en el logro de los objetivos y metas trazadas, en un año donde llevamos el trabajo a los hogares, cumpliendo a nuestros clientes, Accionistas y demás grupos de interés.

Atentamente,

**Nina D'Agostini**  
**Gerente General**



# Resultados Financieros



De acuerdo al informe de auditoría externa realizado por PwC Dominicana, indica que ha sido realizado un proceso de auditoría de los estados financieros de Seguros Crecer, S. A., los cuales comprenden el estado de situación al 31 de diciembre de 2020, los estados de beneficios y beneficios acumulados y de flujos de efectivo por el período recién terminado a esa fecha, así como las notas, que comprenden un resumen de las principales políticas de contabilidad, así como otras informaciones explicativas.

El dictamen de nuestros Auditores Externos (PwC) respecto a los Estados Financieros en base regulada finalizados al 31 de diciembre 2020, en su opinión, presentan razonablemente en todos sus aspectos materiales, la situación financiera de Seguros Crecer al cierre del año 2020, su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con las prácticas de contabilidad para las compañías de seguro prescritas o permitidas por las estipulaciones de la Superintendencia de Seguros.

## BALANCE GENERAL

Durante el 2020 los activos de la compañía aumentaron en RD\$493MM con respecto al 2019. En este crecimiento se destaca el crecimiento de Primas, Cuentas y deudas por Cobrar de RD\$1,193MM, para un aumento de 871% con respecto al 2019, en su mayoría debido a Documentos por Cobrar por RD\$1,030MM a una compañía relacionada controlada por el mismo accionista, tomado el 8 de septiembre de 2020.

Por el lado del pasivo, el mismo incrementó RD\$455MM (15%), debido principalmente al incremento en las reservas de exigidas para las pólizas de seguros. Desde el punto de vista de las Reservas, se aprecia un crecimiento de RD\$197MM equivalentes a un 37%, dentro de los cuales se destaca el crecimiento de RD\$175MM de la cuenta de Reservas Específicas, la cual es explicada en su mayoría por la constitución de reservas de Discapacidad y Supervivencia.

| BALANCE GENERAL  | RD\$ Millones |              | Variación  |            |
|--|---------------|--------------|------------|------------|
|  | Dec-20        | Dec-19       | RD\$       | %          |
| <b>Activos</b>   |               |              |            |            |
| Efectivo   | 111           | 140          | -29        | -21%       |
| Primas, Cuentas y Deudas por Cobrar                      | 1,330         | 137          | 1193       | 871%       |
| Deudores por Reaseguros y Coaseguros                     | 48            | 72           | -24        | -34%       |
| Gastos Pagados por Adelantado                            | 53            | 28           | 26         | 92%        |
| Inversion de las Reservas                                | 850           | 574          | 276        | 48%        |
| Mobiliario, equipo de oficina y transporte, neto         | 1,497         | 2,488        | -992       | -40%       |
| Fondo de Garantía y Otras Inversiones                    | 8             | 2            | 6          | 363%       |
| Propiedades, Equipos y Depreciacion Acumulada            | 80            | 43           | 37         | 86%        |
| <b>TOTAL ACTIVO</b>                                      | <b>3,976</b>  | <b>3,483</b> | <b>493</b> | <b>14%</b> |
| <b>Pasivo</b>  |               |              |            |            |
| Reservas Riesgos en Curso Seguros Personas               | 57            | 41           | 17         | 41%        |
| Reservas Riesgos en Curso Seguros Generales              | 15            | 9            | 5          | 58%        |
| Reservas Especificas                                     | 659           | 484          | 175        | 36%        |
| Total Reservas   | 731           | 534          | 197        | 37%        |
| Obligaciones por Reaseguros y Coaseguros                 | 207           | 174          | 34         | 19%        |
| Intermediarios de Seguros y Reaseguros- Cuenta Corriente | 14            | 7            | 8          | 111%       |
| Cuentas y Documentos por Pagar                           | 80            | 49           | 31         | 64%        |
| Acumulaciones por Pagar                                  | 46            | 42           | 4          | 8%         |
| Otros Pasivos  | 2,511         | 2,328        | 182        | 8%         |
| <b>TOTAL PASIVO</b>                                      | <b>3,590</b>  | <b>3,135</b> | <b>455</b> | <b>15%</b> |
| <b>Capital</b>   |               |              |            |            |
| Capital en Acciones Compañía Nacionales y Extranjeras    | 26            | 26           | 0          | 0%         |
| Reservas de Prevision                                    | 13            | 13           | 0          | 0%         |
| Beneficios Acumulados                                    | 347           | 309          | 38         | 12%        |
| <b>TOTAL CAPITAL</b>                                     | <b>387</b>    | <b>349</b>   | <b>38</b>  | <b>11%</b> |
| <b>TOTAL PASIVO Y CAPITAL</b>                            | <b>3,976</b>  | <b>3,483</b> | <b>493</b> | <b>14%</b> |

Durante el 2020, los ingresos de la Aseguradora ascendieron a RD\$2,236 millones, representando un aumento en un 13% respecto a los ingresos del 2019. Este comportamiento se explica por el aumento de

RD\$244MM (58%) en el ingreso financiero de la Aseguradora. De la misma manera, se verificó un incremento de RD\$12MM (1%) en la prima suscrita del período.

| ESTADO DE RESULTADO                               | RD\$Millones |              | Variación   |              |
|---|--------------|--------------|-------------|--------------|
|   | Dec-20       | Dec-19       | RD\$        | %            |
| Primas Suscritas                                  | 1,570        | 1,558        | 12          | 1%           |
| Reaseguros aceptados                              | -            | -            | -           | 0%           |
| Intereses sobre inversiones y otros               | 666          | 422          | 244         | 58%          |
| <b>Total Ingresos</b>                             | <b>2,236</b> | <b>1,981</b> | <b>256</b>  | <b>13%</b>   |
| Costo de Reaseguros Netos                         | 1,236        | 1,234        | 2           | 0%           |
| Comisiones y otros costos de Adquisición          | 40           | 26           | 14          | 56%          |
| Siniestros y otras prestaciones incurridas, Netos | 388          | 315          | 73          | 23%          |
| Aumento (disminución) de las reservas de seguros  | 25           | (19)         | 44          | -228%        |
| Gastos Generales y Administrativos                | 142          | 93           | 49          | 53%          |
| Costo del dinero y otros gastos                   | 124          | 123          | 1           | 1%           |
| <b>Total Gastos</b>                               | <b>1,956</b> | <b>1,771</b> | <b>185</b>  | <b>10%</b>   |
| <b>Beneficios antes de Impuestos</b>              | <b>281</b>   | <b>210</b>   | <b>71</b>   | <b>34%</b>   |
| <b>ISR</b>  | <b>(9)</b>   | <b>18</b>    | <b>(27)</b> | <b>-148%</b> |
| <b>INGRESO NETO</b>                               | <b>289</b>   | <b>191</b>   | <b>98</b>   | <b>51%</b>   |

A nivel de gastos, se observa un aumento de RD\$185MM equivalente a un 10% con respecto al 2019. El costo del reaseguro se mantuvo constante y solo incrementó RD\$2MM equivalentes a menos de 1% respecto al año anterior. El mayor contribuyente al aumento del 2020 corresponde a los Siniestros y otras prestaciones incurridas que incrementó RD\$73MM. Los otros principales rubros que aportaron a este aumento son los Gastos Generales y Administrativos y el gasto de reservas de seguros que aumentaron RD\$49MM (53%) y RD\$44MM (228%) respectivamente.

El Beneficio Neto después de impuesto totalizó más de RD\$289 millones, cantidad que, en comparación con los RD\$210 millones obtenidos en 2019, representa un aumento de 34%, para un total de RD\$71 millones.

# Operaciones de seguros y desempeño técnico

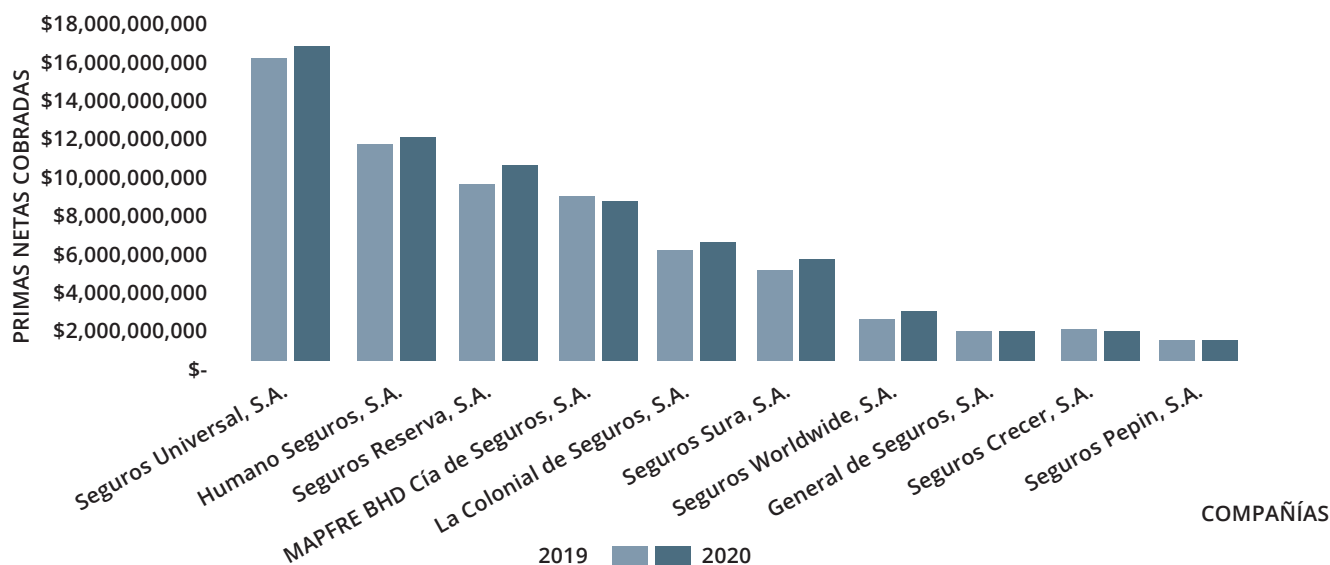




# PRIMAS COBRADAS

De acuerdo con los datos suministrados por la Cámara Dominicana de Aseguradores y Reaseguradores, Inc. (CADOAR), las primas netas del sector asegurador cobradas en 2020 superaron los RD\$72 mil millones, para un crecimiento nominal de 4%. Esta cifra es superior en más de RD\$3,034 millones con relación a 2019, aun siendo el 2020 un

año atípico debido al efecto Covid el cual impactó significativamente el desarrollo económico del país y del mundo. El sector asegurador no se vió afectado en la misma proporción, ya que los asegurados honraron sus compromisos de pago y mantuvieron vigente sus coberturas de seguros.



Al comparar el resultado del sector asegurador con la inflación de 5.55%, presentada por el Banco Central

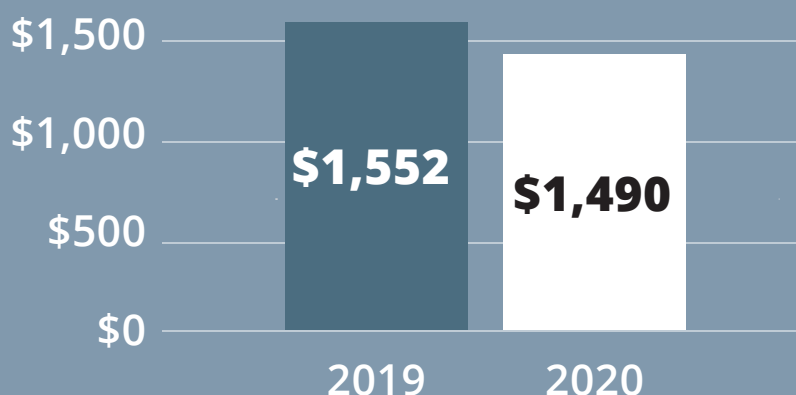
de la República Dominicana, la industria tuvo una variación en un -1.55% en términos reales.

| Pos                  | Ramos Compañías                 | Persona Primas          |             | Generales Primas      |             |
|----------------------|---------------------------------|-------------------------|-------------|-----------------------|-------------|
|                      |                                 |                         | %           |                       | %           |
| 1                    | Seguros Universal, S.A.         | \$ 6,943,479,178        | 22.5%       | \$ 9,395,091,101      | 22.7%       |
| 2                    | Humano Seguros, S.A.            | \$ 10,890,495,585       | 35.3%       | \$ 824,330,812        | 2.0%        |
| 3                    | Seguros Reservas, S.A.          | \$ 2,555,628,411        | 8.3%        | \$ 7,679,626,508      | 18.5%       |
| 4                    | Mapfre BHD Cía de Seguros, S.A. | \$ 2,167,980,095        | 7.0%        | \$ 6,101,983,385      | 14.7%       |
| 5                    | La Colonial de Seguros, S.A.    | \$ 1,303,004,347        | 4.2%        | \$ 4,857,442,696      | 11.7%       |
| 6                    | Seguros Sura, S.A.              | \$ 418,165,276          | 1.4%        | \$ 4,833,751,925      | 11.7%       |
| 7                    | Seguros Worldwide, S.A.         | \$ 2,516,001,380        | 8.2%        | \$                    | 0.0%        |
| 8                    | General de Seguros, S.A.        | \$ 1,069,565,057        | 3.5%        | \$ 461,708,013        | 1.1%        |
| <b>9</b>             | <b>Seguros Crecer, S.A.</b>     | <b>\$ 1,271,085,689</b> | <b>4.1%</b> | <b>\$ 219,407,595</b> | <b>0.5%</b> |
| 10                   | Seguros Pepin, S.A.             | \$ 328,431              | 0.0%        | \$ 1,133,263,450      | 2.7%        |
| 11                   | La Monumental de Seguros, S.A.  | \$ 747,598              | 0.0%        | \$ 1,124,342,110      | 2.7%        |
| 12-32                | Otras                           | \$ 1,700,180,380        | 5.5%        | \$ 4,797,083,703      | 11.6%       |
| <b>TOTAL GENERAL</b> |                                 | <b>30,828,094,717</b>   | <b>100%</b> | <b>41,412,517,904</b> | <b>100%</b> |

En lo que respecta al desempeño de Seguros Crecer, al cierre del 2020 la misma registra un total de Primas Acumuladas Cobradas con un total que asciende a 1,490 millones, para una variación de -4% con relación a los resultados de 2019. Esta variación obedece básicamente a la suspensión de los cotizantes de la póliza de Discapacidad y Supervivencia de la Seguridad Social producto de la pandemia.

La póliza previsional continúa representando la mayor participación con un 67% del total de primas, con una variación de un -8.1% con respecto a los resultados del 2019. Adicionalmente, el segmento corredor inició facturación en el 2020, así como también Renta Vitalicia.

## PRIMAS TOTALES MILLONES RD\$



En el ramo de Seguros de Personas nos encontramos en el séptimo lugar con un total de 1,271 millones en primas cobradas, con un 4.1% de participación del mercado, compitiendo con las principales aseguradoras del país. Con respecto al ramo de Seguros Generales, cerramos con un total de 219 millones en

primas suscritas con una participación de un 0.5%. En consecuencia, Seguros Crecer ratificó su posición entre las diez principales aseguradoras de la República Dominicana, posicionándonos en la novena posición del mercado.

## PRIMAS COBRADAS 2020 POR SEGMENTO MILLONES RD\$

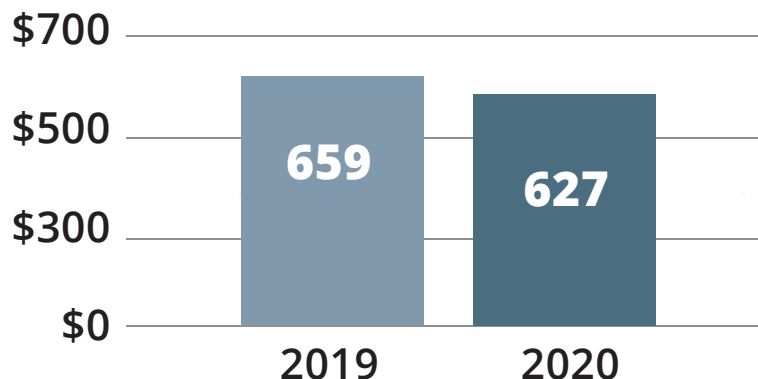
| Segmento             | 2019           | 2020           | Var          | Var %        |
|----------------------|----------------|----------------|--------------|--------------|
| Previsional          | 1,105.6        | 1,005.7        | -99.9        | -9.0%        |
| Banca Seguro         | 446.4          | 438.3          | -8.1         | -1.8%        |
| Tradicional          | 0              | 30.2           | 30.2         | -            |
| Renta Vitalicia      | 0              | 16.2           | 16.2         | -            |
| <b>TOTAL GENERAL</b> | <b>1,552.0</b> | <b>1,490.4</b> | <b>-85.6</b> | <b>-3.9%</b> |

## CANTIDAD DE ASEGURADOS

En términos de cantidad de asegurados, al cierre del 2020 Seguros Crecer alcanzó la cantidad de 627 mil,

que comparados con el año 2019 representa una ligera variación de un -4.85%.

### CLIENTES TOTALES EN MILES



Esto se debió principalmente a varios factores entre los que podemos mencionar la variación de -13% de la cantidad de asegurados que cotizan en la póliza

previsional a través de la seguridad Social, no obstante el canal de Banca Seguro tuvo un incremento de más de un 27% con relación al 2019.

| Asegurados      | 2019           | 2020           | Var            | Var %      |
|-----------------|----------------|----------------|----------------|------------|
| Previsional     | 523,714        | 455,655        | -68,059        | -13%       |
| Banca Seguro    | 135,118        | 170,951        | 35,833         | 27%        |
| Renta Vitalicia | 0              | 5              | 5              | -          |
| Tradicional     | 0              | 80             | 80             | -          |
| <b>Total</b>    | <b>658,832</b> | <b>626,691</b> | <b>-32,141</b> | <b>-5%</b> |

## PAGOS DE BENEFICIOS Y SINIESTRALIDAD

En el 2020 esta Aseguradora procesó el pago de 3,978 reclamaciones, los cuales representaron dentro de sus diferentes pólizas un total de RD\$423.4 millones. Estas reclamaciones representan un incremento de un 5.8% con relación al año pasado. Este aumento se debió principalmente a la póliza de

Discapacidad & Supervivencia, la cual tuvo una variación de 8.3% respecto al año anterior con un incremento de RD\$30 millones. Esto se debió a nuevos casos de pensiones de supervivencia y discapacidad, así como a la indexación del stock de pensiones que se efectúa cada dos años.

| Montos Pagados (DOP \$ Millones) | 2019         | 2020         | Var         | Var %       |
|----------------------------------|--------------|--------------|-------------|-------------|
| Previsional                      | 360.5        | 390.5        | 30          | 8.3%        |
| Banca Seguro                     | 40.4         | 33.4         | -6.9        | -17.2%      |
| <b>Total</b>                     | <b>400.9</b> | <b>423.9</b> | <b>23.1</b> | <b>5.8%</b> |

# Gestión de portafolio de inversiones



# CONTEXTO MACROECONÓMICO

Durante el año 2020, la economía global fue impactada por los efectos de la pandemia Covid-19, la cual generó una gran crisis económica denominada por el Fondo Monetario Internacional (FMI) como la crisis del “Gran Confinamiento”. A pesar de tener un desempeño por encima del promedio de la región, la República Dominicana registró su peor desempeño en términos económicos en los últimos 50 años. La economía dominicana registró una variación interanual del -6.7%, ocasionado principalmente por la desaceleración de sectores claves como el turismo, construcción, manufactura y la minería, que se vieron severamente afectados por el impacto de la pandemia y sus medidas de prevención.

La actividad económica fue recuperándose paulatinamente durante el transcurso del año, luego de vivir su punto más crítico en el mes de abril de 2020 cuando registró una caída de -29.8% en comparación con el mismo periodo del año anterior. Esta pronta recuperación fue producto de un paquete de medidas expansivas puestas en marcha por las autoridades monetarias y fiscales dominicanas, que aliviaron oportuna y efectivamente los embates de la crisis. Las medidas incluyeron la reducción de 150 puntos básicos a la tasa de referencia del Banco Central, pasando de 4.50% a 3.00% (su punto más bajo en la historia) y la adopción de medidas de provisión de liquidez por más de RD\$190 mil millones de pesos (4% del PIB) para las entidades de intermediación financiera. Este conjunto de medidas permitió la canalización de recursos a los sectores productivos de la sociedad, aumentando el crédito privado y la demanda interna y logrando así una recuperación más rápida, evidenciada en la reducción del mes de diciembre de 2020 de solo -1% con respecto a diciembre de 2019.

Pese a la caída del consumo y la demanda nacional, la inflación dominicana se situó por encima de su meta cerrando en 5.55%. Este aumento de precios fue producto de fenómenos climáticos y las limitaciones en las cadenas de suministros mundiales, ocasionadas por los confinamientos de la pandemia. Por otro lado, el mercado cambiario doméstico se vio igualmente afectado durante el año pasado. El peso dominicano experimentó una devaluación acumulada cercana al 10%, muy por encima del 4.5% estimado en el presupuesto nacional. Esta situación no evitó que el Banco Central cerrara el 2020 con US\$10,750 millones de Reservas Internacionales, el nivel más alto registrado históricamente, equivalentes a 13.7% del PIB y 7.3 meses de importaciones nacionales.

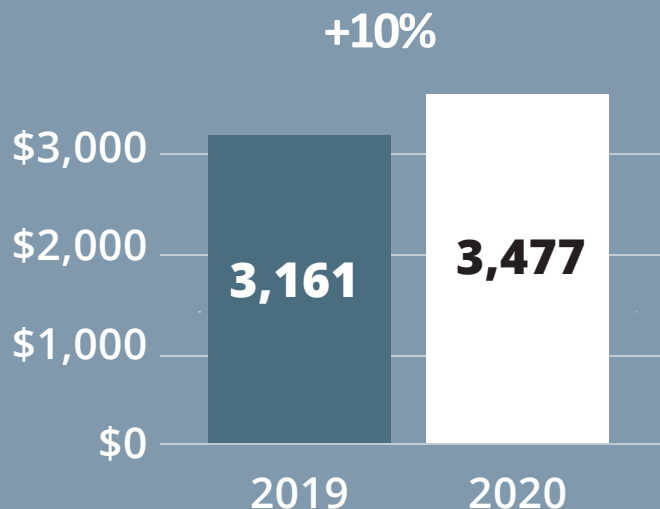
A pesar de todo lo ocurrido en el 2020, la economía dominicana ha mostrado una gran resiliencia debido a sus fuertes fundamentos macroeconómicos y su gran diversidad sectorial. Las perspectivas económicas para el año 2021 lucen bastante favorables, para el cual se prevé una fuerte recuperación con una tasa de crecimiento superior al 5% anual y una inflación entorno a la meta del Banco Central de +/- 1%. De igual manera, se visualiza una recuperación a nivel global, proyectándose un crecimiento de la economía mundial de 4.0% en 2021, así como de 3.7% en América Latina, lo que apoyaría a la República Dominicana a retornar a su camino de crecimiento y estabilidad económica.

## PORTAFOLIO DE INVERSIONES

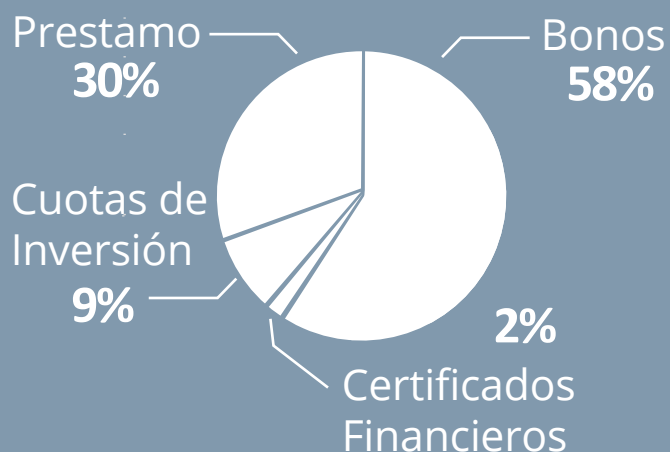
La cartera de inversiones (fondos propios e inversiones de las reservas) cerró el año 2020 con un

total de RD\$3,477 millones de valor en libros, presentando un crecimiento de un 10% frente al año anterior.

### PORTAFOLIO DE INVERSIONES (EN DOP\$)



### PORTAFOLIO DE INVERSIONES (EN DOP\$)



Al cierre del año, el portafolio se encontraba compuesto en un 98% por inversiones locales, correspondiendo un 63% en pesos dominicanos y el 37% 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 de bajo en términos de rating de crédito, con una mayor concentración de la cartera en instrumentos de alta calificación crediticia (superiores a A-). La estructuración y manejo de este portafolio de inversiones mantuvo igualmente un perfil conservador-moderado, con miras a la maximización de los recursos y priorizando la preservación del capital de los accionistas; con un horizonte de inversión relativo de mediano-largo plazo acorde a la duración promedio del pasivo y la disponibilidad de instrumentos del mercado local.

La estrategia del año estuvo centrada en el aumento del rendimiento efectivo y vencimiento promedio de las inversiones, incluyendo una mayor proporción de instrumentos de largo plazo. Asimismo, se incorporaron activos en moneda extranjera (dólares) para lograr una mayor diversificación del portafolio y cobertura contra la devaluación del peso.

Dada la limitada disponibilidad de instrumentos de largo plazo en el mercado financiero local, la estructuración del portafolio aún presenta un importante reto desde el punto de vista de manejo de las inversiones, con la finalidad conformar una cartera más acorde con la duración promedio del pasivo de las reservas de la aseguradora. Este será el foco de la estrategia de inversiones para el próximo año, buscando incorporar un mayor número de activos en el portafolio que maximicen la relación rentabilidad-vencimiento promedio de la cartera, al mismo tiempo minimizando el riesgo a través de la diversificación.

# Riesgo operativo



Durante el año 2020, la Aseguradora dió continuidad a los procesos relacionados a la metodología utilizada para la identificación, evaluación y control de los riesgos operativos en sus áreas y procesos críticos.

El proceso de evaluación ejecutado en el año 2020 contempló las siguientes áreas de la Aseguradora: Operaciones de Pensiones, Recursos Humanos, Inversiones y Finanzas, donde se procedió a actualizar los factores de riesgos que surgieron por

nuevos procesos y/o normativas o por riesgos identificados en las revisiones de control interno e inspecciones del regulador realizadas durante este periodo, igualmente fueron revisadas la frecuencia y el impacto de cada factor de riesgo. En este sentido, la metodología utilizada, y la cual es parte de la Política de la Administración del Riesgo Operativo (No. PO-RC-058) consta de cuatro etapas las cuales se resumen a continuación:

#### ETAPA I

Consistió en la actualización de los factores de riesgo existentes y la identificación de los nuevos factores. Para tales fines, el Área de Riesgo Operativo y Continuidad del Negocio realizó sesiones de trabajo con los responsables de las áreas, donde se hizo un levantamiento de los nuevos procesos y de nuevas normativas o requerimientos corporativos. También fueron consideradas las nuevas resoluciones emitidas por el regulador que afectan los procesos.

#### ETAPA II

En esta etapa se determinan el impacto y frecuencia de los factores de riesgos.

Para determinar el impacto monetario de cada factor de riesgo, en caso de que se materializara, se calcularon los costos que podrían incurrirse en equipos, mano de obra o cargos financieros. Adicionalmente, para los casos que los factores de riesgos estén asociados al cumplimiento de una normativa, se calculó el monto máximo que conllevaría la

#### ETAPA III

Para cada factor de riesgo se identificó el control que lo mitiga y de acuerdo con su efectividad se le asignó una calificación. Los controles internos y actividades realizadas para mitigar los factores de riesgos fueron actualizados con relación a nuevos procedimientos establecidos y/o acciones implementadas, producto de las revisiones de

#### ETAPA IV

Finalmente se obtuvo la evaluación neta final del factor de riesgos considerando la calificación del control mitigante, generando la Matriz de Riesgo actualizada al 31 de diciembre de 2020.

Se generó una Matriz de Riesgo actualizada que incluye el listado de todos los factores categorizados por la dimensión analítica, por el proceso y por el subproceso o tarea, así como la correspondiente evaluación individual de cada factor. Esto permitió

generar reportes agregados por niveles de agrupación y poder realizar análisis de lo general a lo particular. Como resultado del inventario se presenta un total de 115 de riesgos operacionales identificados.

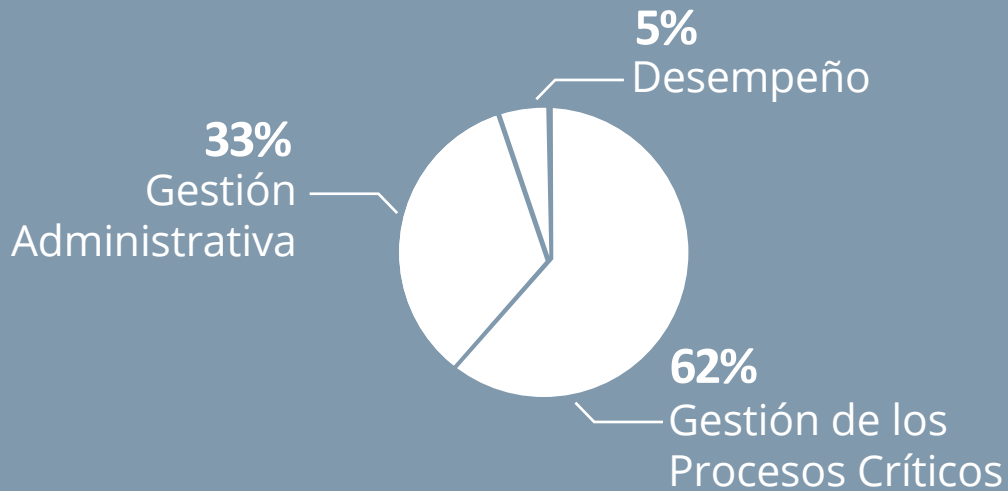
| Ramos Compañías                  | Cantidad de factores 2019 | Cantidad de factores 2019 |
|----------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Gestión de los Procesos Críticos | 71                        | 71                        |
| Gestión Administrativa           | 35                        | 38                        |
| Desempeño                        | 6                         | 6                         |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>112</b>                | <b>115</b>                |

Con relación al año anterior no hay cambios importantes a nivel de los riesgos identificados, se adicionaron y actualizaron varios factores de riesgos, lo que conllevó a la unificación de algunos riesgos, afectando un total de 3 riesgos añadidos.

El levantamiento de los factores de riesgos por dimensión presenta la cantidad de factores que se agruparon en cada dimensión y que se aprecia en la gráfica presentada a continuación. Como podemos visualizar, el 62% se encuentra asociado a la dimensión de Gestión de Procesos Críticos, 33% corresponde a gestión administrativa y el 5%.



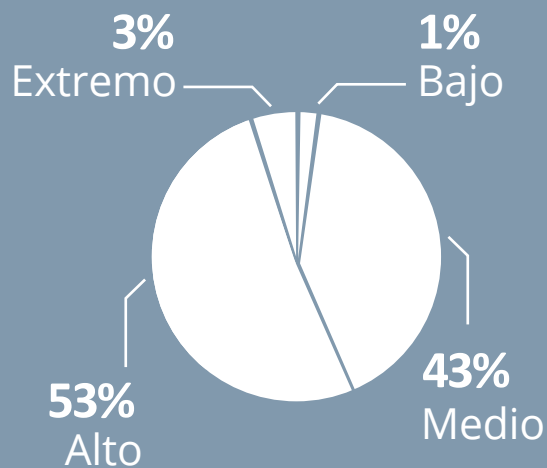
## FACTORES DE RIESGO POR DIMENSIONES



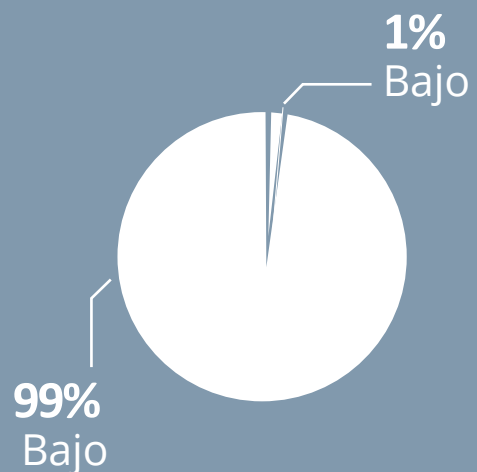
En las siguientes gráficas se presenta el total de riesgos operacionales identificados a nivel de riesgo inherente de acuerdo con su nivel de exposición, considerando su probabilidad y su impacto. El mismo refleja que el 43% es de nivel de riesgo inherente medio, el 1% es de riesgo bajo, el 53% es alto y el 3% extremo.

En la gráfica de la derecha se puede apreciar el nivel de exposición neta o residual que resulta luego de aplicar los mecanismos de control y/o mitigación. Se observa la disminución de los factores de riesgos con nivel medio a bajo, reflejando que el 99% de los riesgos son bajos y el 1% de los riesgos son medios.

### POR NIVEL DE EXPOSICIÓN INHERENTE



### POR NIVEL DE EXPOSICIÓN RESIDUAL



Fue actualizada la política de gestión de eventos operativos incorporando nuevos niveles de escalamientos, gestión de impactos y seguimientos

para gestionar de una manera mas adecuadas los planes de acción.

# CONTINUIDAD DE NEGOCIOS

En la gestión de Continuidad de Negocios, se introdujo el estándar ISO22301, sobre el Sistema de Continuidad de Negocios, para eficientizar el plan de continuidad de negocios alineado con los requerimientos de la organización. A la luz de nuestro plan de continuidad de negocios con la llegada de la pandemia Covid 19, se estuvo ejecutando todo un programa de teletrabajo virtual que permitió a la empresa continuar con sus operaciones en todo momento, que conllevo alineaciones de procesos temporales, habilitación de las facilidades tecnológicas en los hogares de nuestros colaboradores, así como establecer indicadores diarios de rendimiento para el acompañamiento de nuestro personal en los procesos. Luego del mandato de reintegro laboral semipresencial se puso en marcha un protocolo de reintegro laboral que conto con todos los aspectos para preservar la salud de nuestro personal y dar continuidad a las operaciones, tales como:

- Alcohol gel en todas las áreas comunes.
- Comedores externos.
- Autobuses para el personal que le toco incorporarse a la oficina.
- Todos los elementos de protección: mascarillas, lentes, guantes.
- Un programa completo de acompañamiento desde recursos humanos.
- Protocolos ante casos Covid 19 positivo.
- Cabinas de desinfección.
- Termómetros digitales.
- Entre otros.

El Comité de Continuidad de Negocios ofreció un seguimiento diario y luego semanal a todas las medidas implementadas, así como a la retroalimentación de los colaboradores durante este periodo de aislamiento.

# Auditoría y control interno



Durante el periodo 2020 se ejecutó el plan de Auditoría y Control Interno aprobado por el Comité de Auditoría y por el Consejo de Administración, su objetivo fue revisar la efectividad de los controles internos de los procesos considerados como críticos y/o relevantes. El 80% de los trabajos fueron

finalizados y los demás reprogramados por motivos de limitaciones en recursos disponibles producto de la pandemia de Covid-19. A continuación, se muestra los procesos revisados y la opinión resultante de cada auditoría:

| Auditoría y Control Interno   | Estatus al 31-12-2020  | Opinión              |
|---|------------------------|----------------------|
| <b>Auditoría externa</b>  |                        |                      |
| Auditoría a los Estados Financieros Seguros Crecer al 31-12-2019 por PWC  | Completada - Junio     | <b>Satisfactoria</b> |
| Auditoría Impositiva y Precio de Transferencia al 31-12-2019 por Deloitte | Completada - Junio     | <b>Satisfactoria</b> |
| <b>Auditoría interna</b>  |                        |                      |
| Recursos Humanos y Nómina de Empleados                                    | Completada - Marzo     | <b>Satisfactoria</b> |
| Inversiones   | Completada - Marzo     | <b>Satisfactoria</b> |
| Gobierno Corporativo  | Completada - Agosto    | <b>Satisfactoria</b> |
| Compras, Contrataciones y Pagos a Terceros                                | Completada - Agosto    | <b>Satisfactoria</b> |
| Riesgo Operativo  | Completada - Diciembre | <b>Satisfactoria</b> |
| Monitoreo Continuo- AML/ATF   | Completada - Diciembre | <b>Satisfactoria</b> |
| Gestión Financiera y Contabilidad   | En Proceso - Diciembre | <b>N/A</b>           |
| Suscripciones y cobranzas   | Reprogramada para 2021 | <b>N/A</b>           |
| Cumplimiento Normativo  | Reprogramada para 2021 | <b>N/A</b>           |

Como parte de los requerimientos normativos establecidas en la ley No.155-17 sobre Prevención de Lavado de Activos, la firma externa de auditoría PwC se llevó a cabo la auditoría para verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos respecto a prevención de AML/ATF, la cual tuvo una calificación satisfactoria. El informe final incluyó algunas oportunidades de mejora relacionadas con documentación de políticas y procedimientos para el monitoreo y requerimientos de información, incorporación de las etapas de medición, mitigación y monitoreo en la matriz de riesgos y documentación de un programa anual de cumplimiento basado en riesgos. La Gerencia estableció los planes de acción y se espera sean resueltos a más tardar el cuarto trimestre del 2021. Dicho informe y el plan de acción fue remitido a la Superintendencia de Seguros en el mes de febrero de 2021.

En la conclusión de las revisiones realizadas se establece que el diseño y efectividad operativa de los controles internos llevados a cabo son satisfactorios en los procesos auditados de la Aseguradora.

En las reuniones del Comité de Auditoría realizadas durante este año consta en actas el reporte trimestral del desempeño de las auditorías realizadas tanto internas como externas, así como la efectividad del control interno de la Aseguradora. Además, se incluye el seguimiento al estatus y cierre de los planes de acción establecidos para los hallazgos de auditoría e inspecciones regulatorias. Las acciones correctivas o de controles acordados fueron implementadas de acuerdo con los compromisos de la Gerencia.

# Legal y cumplimiento



## CAMBIOS REGULATORIOS RELEVANTES

En el año 2020, se presentaron cambios regulatorios con relevancia para la Sociedad, acorde al resumen siguiente:

- Ley 13-20 que modificó la Ley 87-01 sobre Seguridad Social. A inicios del año, el Poder Ejecutivo promulgó la Ley 13-20, la cual modificó la Ley 87-01 sobre Seguridad Social, entre otros aspectos, el porcentaje aplicable a la prima del Seguro de Discapacidad y Sobrevivencia, reduciéndola a un 0.95%.
- Resolución No.436-20 que modifica resolución No.335-12 que establece la sobre Metodología de Cálculo para Pensiones que se otorguen mediante Renta Vitalicia. A mediados del año 2020, la Superintendencia de Pensiones emitió esta norma que introduce cambios para las modalidades de pensión por Renta Vitalicia en favor de las aseguradoras. Con ello: (i) se establece un límite máximo de cobro de gastos administrativos de las compañías de seguros por los servicios de renta vitalicia, los cuales no podrán ser superiores al cinco por ciento (5%); y, (ii) se resoluta que las compañías de seguros podrán otorgar a los afiliados del Sistema de Capitalización Individual distintas modalidades de rentas vitalicias previa aprobación de la SIPEN, extendiendo las modalidades que existían previamente que solo era hasta el fallecimiento del afiliado.
- Circular No.02-20 sobre Inicio de Auditoría Externa al Programa de Cumplimiento de AML/ATF. En el año 2020, la Superintendencia de Seguros ordenó a sus supervisados a realizar la Auditoría Externa al programa de cumplimiento de AML/ATF, la cual había sido pospuesta por varias ocasiones. En ese sentido, el regulador establece que: (i) El periodo anual a ser auditado corresponde al 1 de junio al 31 de mayo; (ii) Para esta primera auditoría, corresponderá al 2019-2020, en el periodo 1 de junio 2019 a 31 de mayo 2020; (iii) El informe deberá ser remitido al regulador en o antes del 31 de diciembre de 2020; (iv) Los auditores externos deberán encontrarse registrados en la Superintendencia como prestadores autorizados.
- Circular No.008-2020 sobre Dispensas Regulatorias Otorgadas en ocasión a la Pandemia COVID-19. Debido a la pandemia del Coronavirus, la Superintendencia dispuso una serie de medidas que las Aseguradoras y otros participantes del mercado asegurador deben de aplicar a fines de mitigar el riesgo de contagio ante el COVID-19, y a la vez flexibilizan aspectos de cumplimiento normativo, operaciones comerciales y de atención al cliente, en ocasión a la declaratoria de Estado de Emergencia.

## GOBIERNO CORPORATIVO: HECHOS RELEVANTES

Durante el año 2020, las actuaciones en el ámbito de gobierno corporativo estuvieron enfocadas en las adecuaciones de su marco de gobierno interno, principalmente aquellas derivadas de la adopción de su marco de conducta.

### • Adopción del Código de Ética y Conducta.

En fecha 18 de febrero de 2020, el Consejo de Administración adopta una nueva versión del Código de Ética y Conducta, el cual establece las pautas de comportamiento requeridas para asegurar las actuaciones institucionales, personales y profesionales de los Directivos, Ejecutivos y de sus colaboradores que deben seguir en el desempeño de sus labores, muy especialmente con los clientes, proveedores, accionistas, entidades gubernamentales, el medio ambiente y la Sociedad, basados en sus principios rectores de ética y conducta.

En esta nueva versión fueron incorporados, nuevos aspectos relacionados a las transacciones con partes vinculadas, tratamiento con los

accionistas, transacciones con Entidades Regulatorias y Autoridad Gubernamental, responsabilidad social, protección de la información confidencial y privilegiada, así como los procedimientos de escalamiento y de notificaciones de violaciones e incumplimientos, así como los canales de información y atención, y la ampliación de las acciones disciplinarias correspondientes, con el fin de adaptarlo a las mejores prácticas.

### • Auditoría de Gobierno Corporativo.

Como parte del Plan de Auditoría Interna correspondiente al año 2020, fue realizada una revisión cuyo objetivo fue emitir una opinión independiente sobre el diseño y efectividad operativa de los controles internos relacionados con el sistema de Gobierno Corporativo y el cumplimiento de las políticas internas y requerimientos regulatorios. Dicha auditoría indicó que la misma fue Satisfactoria.

# RIESGO REPUTACIONAL Y REGULATORIO

- **Amonestaciones, Penalidades o Multas Reglamentarias.**

En el año 2020, Seguros Crecer no fue objeto de sanciones, penalidad o multas reglamentarias por parte de ningún órgano regulador.

- **Conflictos de Interés.**

Para el periodo 2020, 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.

- **Programa de Cumplimiento AML/ATF**

Durante el 2020, fueron completados las distintas actividades y tareas relacionados dentro de los que se encuentra el establecimiento de la Estructura de Cumplimiento, la ejecución del Plan Anual de Capacitación de los Empleados en temas de prevención de lavado de activos, resaltando la ejecución de los trabajos de la Auditoría Externa de AML a cargo de la firma PWC Dominicana.

# Otras acciones y logros 2020

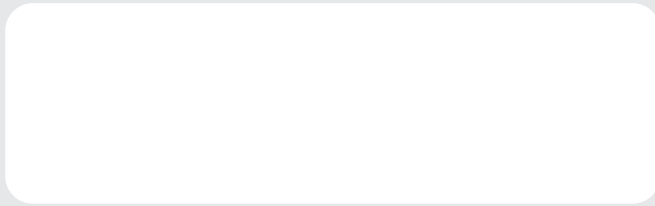




El 2020 fue un año para construir las bases de la aseguradora y convertirla en una empresa apta para competir con los principales jugadores del mercado

asegurador dominicano, culminando con este proceso en el 2021. Las principales acciones para implementar fueron:

## IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS DE DIGITALIZACIÓN



### Business Intelligence (BI)

Con el fin de tener a mano información relevante de la empresa en forma oportuna que soporten la toma de decisiones, desarrollo de productos, etc.



### CRM

Con el propósito de obtener un conocimiento 360 de nuestros clientes a través de sus interacciones con la empresa, se inició el proyecto del nuevo CRM donde toda la información de los mismos estará disponible en una única base de datos, de forma organizada y accesible para poder mejorar cada vez la experiencia de servicio.



### Market Place

Permitiendo comercializar productos de seguro de una manera ágil mediante aplicaciones móviles eficientizando la emisión de pólizas de seguros, mejorando considerablemente la experiencia del cliente.



### Core de Seguros

Con el fin de hacer frente a la demanda de negocios y servicios con la apertura de nuevos segmentos de distribución de seguros y con miras a eficientizar de manera significativa las operaciones. Esto incluye la digitalización de todos los procesos, la implementación de controles del negocio y el acercamiento con los clientes y allegados implementándose el uso de periféricos como apps para consultas, reclamos, cotizaciones y emisiones de pólizas.

# CREACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS

## Renta Vitalicia

Buscando innovar y agregar valor a nuestros clientes, se trabajó con el desarrollo e implementación del producto de Renta Vitalicia. Esto con el respaldo de consultores internacionales para la debida elaboración de las condiciones, notas técnicas, cálculo de las reservas requeridas, procesos y mercadeo del mismo.

Este producto va dirigido a los afiliados del sistema de la Seguridad Social el cual consiste en una modalidad de pensión de renta fija mensual que el cliente recibe de por vida, proveniente de los fondos acumulados en la AFP.

La modalidad de venta tiene la característica de ser totalmente automatizada con herramientas de comercialización en línea.

Este nuevo producto diversifica las opciones que tienen actualmente los afiliados a la hora de pensionarse, el cual nos llena de orgullo en ser la primera y única aseguradora del país en ofrecer el mismo.



## Otros seguros

productos nuevos dirigidos al canal corredor y que no formaban parte de el portafolio de productos de Crecer. Tales como, responsabilidad Civil, Todo Riesgo de Construcción, Naves áreas, Transporte de carga, etc.

Con relación a nuestro socio estratégico Scotiabank, en el 2020 se relanzaron 5 productos adecuándolos a las necesidades reales de los clientes, haciéndolos más atractivos en cuanto a coberturas. También, se inició el desarrollo de 4 productos nuevos dirigidos a segmentos desatendidos, como es el Pyme. De la mano con la creación de estos productos colaboramos con la implementación de nuevos canales de ventas, como el Telemercadeo masivo acompañado de todo un esquema de automatización tecnológica.

Adicionalmente, como parte de la estrategia de la empresa, se registraron al regulador más de 15

## AUTORIZACIÓN DEL RAMO DE FIANZAS

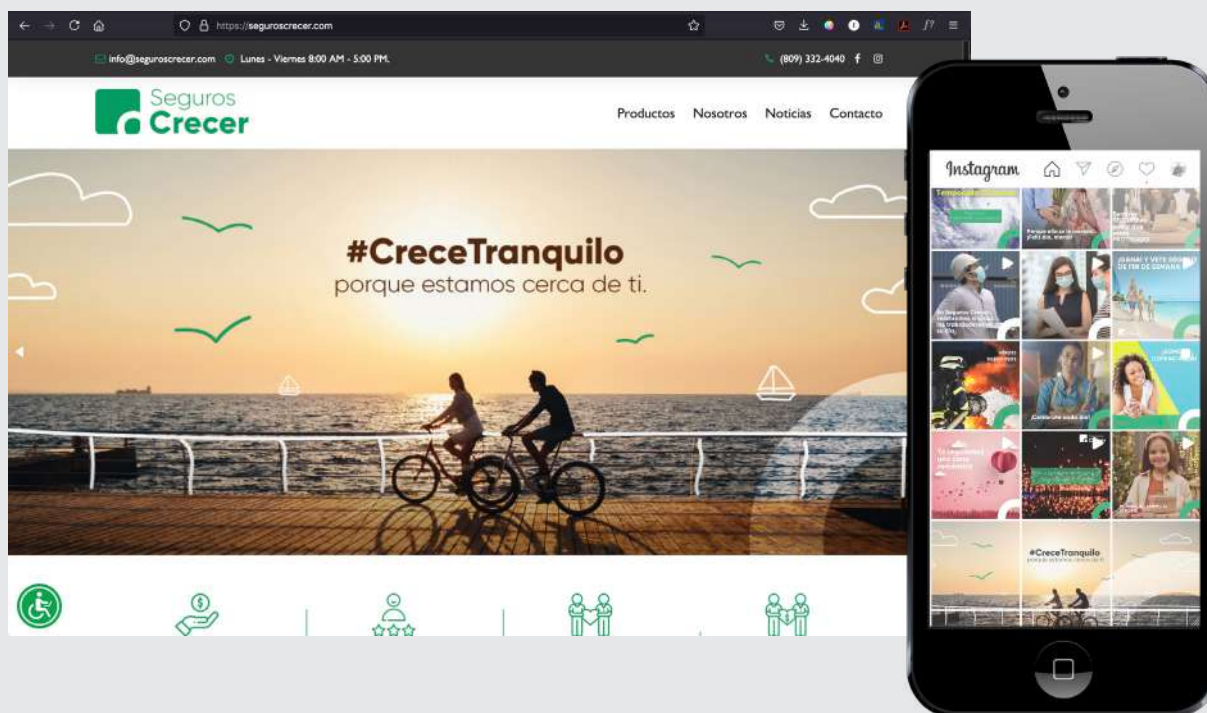
Seguros Crecer obtuvo autorización para la venta de Fianzas de todo tipo por parte del regulador. Esto

como parte del plan de nuevos productos en el portafolio de la empresa.

## CAMBIO DE IMAGEN CORPORATIVA

Como parte de las metas que tuvimos en el año 2020, rediseñamos nuestra imagen corporativa incluyendo el cambio de color a verde, haciendo

una transformación a una marca más joven adaptándonos a los cambios de mercado y acorde a los nuevos tiempos.



## OTROS LOGROS



### **Elaboración de un Diplomado de Seguros**

para los colaboradores de Seguros Crecer como parte de Capacitación continua del personal.



### **Documentación de los procesos**

con el fin de la eficientizar los mismos y la identificación de los riesgos del negocio.



### **Negociación de los contratos de reaseguro**

con reaseguradores internacionales de primera línea, entre ellos: Swiss Re, Hannover, Navigators (hoy Hartford Re), QBE Londres, Helvitia, etc.



### **Elaboración Plan de Negocio 2021-2023**

donde se plasma la estrategia corporativa de los próximos tres años.



### **Fortalecimiento de la estructura humana**

con profesionales con vasta experiencia en el sector de Seguros en las áreas:

Finanzas

Reaseguros

Técnico y Operaciones

Comercial



### **Inclusión de Seguros Crecer**

como parte de la directiva de CADOAR

# PRODUCTIVIDAD Y TALENTO HUMANO

El 2020 fue un año que exigió una reformulación de la forma en que se realizaban las tareas en Crecer y la dinámica entre la empresa y los empleados.

En este sentido, desde que la OMS declaró la epidemia del Covid-19 con status de pandemia, la empresa desarrolló un plan de acción para garantizar tanto la continuidad del negocio como el bienestar de nuestros empleados, incluyendo mejoras en las instalaciones físicas, cambios en los equipos y softwares de tecnología, entrega de equipos de protección y el establecimiento de un esquema de envío escalonado a los colaboradores a sus casas que comenzó desde la segunda semana de marzo de 2020, previo a la fecha establecida por los organismos gubernamentales de fecha mandatoria.

De esta manera, considerando una plantilla total aprobada de 79 colaboradores a diciembre de 2020, entre marzo y junio de 2020 logramos reducir el número de empleados trabajando de forma presencial a 6, sin afectar nuestras operaciones y servicio al cliente, y, cuando empezamos paulatinamente a volver al trabajo presencial, en junio 2020, ubicamos nuevas instalaciones y reestructuramos nuestras áreas físicas para que los empleados que volvieran a la empresa pudieran laborar con el correcto distanciamiento, y establecimos un protocolo de seguridad y salud tanto para los empleados laborando en la oficina como para los empleados en teletrabajo, un total de 15 en diciembre de 2020.

En Crecer tomamos en cuenta las opiniones de nuestros empleados, y esto se evidencia en el hecho de que el protocolo implementado y las medidas tomadas con nuestros empleados durante el período más arduo de la cuarentena arrojaron niveles de satisfacción por encima del 95% entre los empleados, según medición realizada a finales de junio 2020. A partir de esta encuesta, se reajustaron acciones, como ofrecer asientos ergonómicos y oportunidades para mejora del servicio eléctrico para el personal en teletrabajo.

Pero la interacción con nuestros empleados fue aún más allá. En efecto, fueron nuestros mismos empleados los que propusieron una serie de ideas innovadoras a través de las vías de comunicación internas que tuvieron un efecto positivo en nuestros clientes.

En este sentido, la comunicación entre los empleados fluyó durante el 2020, a través de encuentros virtuales semanales para comunicar noticias, logros y otras informaciones; charlas informativas dirigidas a todo el personal sobre temas de su interés (resiliencia, manejo financiero, salud emocional y física, y otras); establecimiento de líneas de ayuda a quien lo necesitare; y actividades de recreación y

ejercicio físico abiertas a todo el personal de la empresa.

Adicionalmente, se tomaron medidas para mantener la conexión con los empelados que, por una razón u otra, no pudieron ejercer sus funciones durante el 2020, asignándoles funciones distintas de forma temporal ajustadas a proyectos estratégicos de la empresa, y aprovechando el tiempo para formarles de manera intensiva.

De esta manera, el personal administrativo no gerencial recibió 1,208 horas de formación en concordancia con una detección de necesidades de formación realizada a finales de 2019. Respecto al personal gerencial y superior, este año recibió un total de 1,171 horas formativas, la mayoría de las cuales se concentraron el "Programa Líderes Crecer", que fue desarrollado con el objetivo estratégico de fortalecer nuestra línea media, desarrollarles habilidades acordes con una cultura orientada a la innovación y mejora continua, y formar la generación de relevo.

Dentro de los programas de formación del año, es importante destacar también la realización de un Diplomado en Seguros Generales, orientado a fortalecer los conocimientos en el área tanto a nuestro personal técnico y comercial, como a nuestro personal administrativo de apoyo de las áreas de finanzas y legal. Por último, este año se realizó por segunda vez un programa de prevención de lavado de activos especializado en el área de Seguros, en concordancia con las regulaciones actuales en el tema.

En general, el 97% de nuestros empleados indicaron estar satisfechos con los servicios y apoyo proveído por su departamento de Recursos Humanos. Estas son buenas noticias de cara a nuestra posibilidad de seguir reinventándonos. De acuerdo a estadísticas indicadas por la encuesta anual de tendencias globales de Recursos Humanos del 2020, aplicada a 3,630 ejecutivos a nivel mundial, solo 54% indicó sentir confianza en las capacidades de su equipo de Recursos Humanos de cara al futuro, donde aquellos que confiaban en su equipo de Recursos Humanos tenían 2.9 veces más probabilidades de reportar que su organización estaba muy preparada para adaptarse, reinventarse y asumir nuevos roles.

Por último, de cara a nuestra productividad, los esfuerzos y el continuo involucramiento con todos los equipos rindieron sus frutos: Nuestro indicador de desempeño promedio, respecto a los objetivos planteados a inicios del 2020, fue de 109%. Esto es, ante condiciones extraordinarias, nuestro equipo realizó esfuerzos extraordinarios, demostrando que en nuestra empresa no paramos de Crecer.



 Seguros  
**Crecer**  
Aliados por tu futuro

SANTO DOMINGO

Servicio al Cliente: Calle Porfirio Herrera #29, Torre INICA, 1er piso, Evaristo Morales,  
Santo Domingo, República Dominicana.

Oficinas Corporativas: Av. Winston Churchill #5 esq. Calle Ludovino Fernández,  
Urbanización Fernández, Santo Domingo, República Dominicana.  
809-688-4040 829-688-4040 1 (809) 200-0008

SANTIAGO

Av. Bartolomé Colón #56, Jardines Metropolitanos 809-582-5102 1 (809) 200-0162

Whatsapp: 809-658-3888 | [www.afprecer.com.do](http://www.afprecer.com.do) | [info@afprecer.com.do](mailto:info@afprecer.com.do) | @    AFPCrecerRD

