

MEMORIA EJERCICIO 2020/2021

Señores Accionistas

Hemos cerrado el ejercicio correspondiente a junio 2021. Lo importante es haber mantenido un buen resultado, teniendo en cuenta la situación que se presenta inesperadamente a consecuencia de la pandemia del Covid 19, este flagelo siguió haciendo estragos a nivel global, nuestra Compañía sin embargo siguió cuidando a sus funcionarios y clientes manteniendo todas las medidas de seguridad a fin de minimizar la exposición y seguir manteniendo nuestras operaciones sin sobresaltos. Lo más destacado es que hemos alcanzado un crecimiento en primas netas cercano al 20% en relación al ejercicio anterior, y un resultado después de impuestos de 46% superior al ejercicio 2019/2020.

PANORAMA GENERAL

El sector económico nacional a comienzos de este año nos dio muchas expectativas sobre un crecimiento del PIB de cerca del 4,5% aproximadamente al comienzo del periodo comprendido desde enero a junio del 2021 inclusive. Todo el sector empresarial pensó que la economía experimentaría el crecimiento esperado, se mencionaba a comienzos del año un desarrollo en infraestructura como nunca visto en el país, sumada a una excelente posición a nivel mundial de la carne paraguaya, así como una fuerte inversión en el sector inmobiliario acompañada del impulso industrial resultante de la instalación de industrias maquiladoras.

Con respecto a cómo impactaría a nuestro país teniendo en cuenta la dependencia fuerte especialmente con Argentina y Brasil, la diferencia cambiaria entre Paraguay y sus vecinos generó un gran contrabando desde estos países citados, la consecuencia principal fue la devaluación del Real y el Peso Argentino con respecto al dólar, sumados a la recuperación de la economía de los EE.UU. de América donde se vio fortalecida la moneda norteamericana frente a las otras divisas, razón por la cual se intensificó la entrada de mercaderías de contrabando afectando fuertemente a la industria nacional, además de sumarse la ralentización de las obras públicas como así también la baja en el consumo afectando al comercio retail.

Sin embargo, todos los pronósticos a nivel mundial fueron equivocados a consecuencia de la pandemia del covid 19 que afecto a todo el globo, los mercados mundiales cayeron en picada pronunciada alcanzando pérdidas en el orden del 50% de las inversiones, como referentes importantes el Dow Jones antes de la pandemia había alcanzado 28,000 puntos y en marzo se situó en 20,000 puntos, también la cuarentena hizo trizas el sector económico europeo y asiático al termino del año 2020. El comienzo del 2021 se caracterizó por un recupero en los principales mercados mundiales, es así como los índices bursátiles para junio del 2021 habían alcanzado nuevamente niveles de crecimiento iguales o superiores al periodo antes de la pandemia. La vacunación masiva a nivel global fue una de las principales razones de este crecimiento económico global.

Dentro de este panorama, el PIB mundial se fue recuperando, América Latina no fue la excepción, siendo nuestro país el menor afectado. La industria aseguradora experimentó un crecimiento muy pequeño, principalmente a consecuencia de dos factores principales, la secuelas dejadas por la pandemia que significo menos apertura del comercio y por consiguiente temor en el mercado en realizar inversiones o compras con endeudamiento en el largo plazo y la mayoría de las compañías de seguros no realizaron cambios dentro su políticas y estrategias a fin de enfrentar con éxito la pos pandemia que estamos entrando ahora.

OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS

Al comienzo del ejercicio 2020/2021 nos propusimos el logro de metas y objetivos. Los ejes estratégicos fueron: reducir los costos operativos sin tener que sacrificar la producción, en este aspecto y teniendo en cuenta lo difícil que representa reducir costos en estructuras grandes como la nuestra, donde más de la mitad de los funcionarios se encuentran en las más de 20 agencias dentro del territorio nacional, sin embargo, al cierre del ejercicio presente **los costos operativos se redujeron alcanzando 34,72% aproximadamente 3% menos que el ejercicio anterior, entonces consideramos que el objetivo fue cumplido.**

El segundo eje estratégico establecido fue la de crecer en producción. Este plan al comienzo lo consideramos difícil de lograr, teniendo en cuenta lo expuesto en el panorama general, por lo que desarrollamos estrategias comerciales y apoyo fuerte a nuestros canales de comercialización. Estas estrategias surtieron efecto, direccionando nuestros esfuerzos a reglones de producción no tradicionales como el seguro agrícola

acompañando una fuerte presencia en el sector productivo donde tenemos fuerte liderazgo , sumados a la estrategia de estar más cerca de nuestros clientes pudimos desarrollar un trabajo más personalizado y nuestra presencia ayuda a nuestros clientes a trabajar con mas resiliencia ante esta pandemia hasta reingeniería post pandemia nos permitió cerrar con un resultado producto de estos cambios y por sobre todas las cosas los funcionarios pudieron entender el perfil al cual nos dirigimos como empresa y ejecutaron las ideas que propuso la alta dirección para enfrentar este momento de incertidumbre .

Es así como al cierre del presente ejercicio se logra un extraordinario crecimiento del 20% muy superior al índice de crecimiento del mercado.

Como somos una empresa de servicios, como punto importante dentro de la estrategia de nuestra Compañía, en el tercer eje estratégico elaboramos un plan tendiente a mejorar la atención de nuestros clientes, enfocando acciones dentro de la tecnología y la capacitación de los funcionarios afectados a la atención de los clientes, **en este ejercicio cerrado la cartera de banca seguros se consolidó y así también realizamos importantes inversiones para el mejoramiento de la atención de los clientes del sector financiero bancario como ser la habilitación de nuestra agencia en CDE en oficinas adquiridas en la planta baja en el WTC, hemos incorporando nuevos colaboradores con mucha experiencia a diferencia del mercado donde se realizaron fuertes despidos de funcionarios .**

El cuarto eje estratégico se enfocó en mejorar los procesos internos, por tanto, la Compañía consideró que debíamos mantenernos con la mejor tecnología conocida y decidió la inversión en los próximos años de un millón de dólares americanos con el fin de poder tecnificar los procesos operativos, es así que la incorporación de nuevos procesos tecnológicos informáticos, inteligencia artificial en la emisión de pólizas, únicos en Paraguay, nos permitió realizar importantes reducciones de costos operativos y poder triplicar la producción sin necesidad de aumentar los costos fijos es así que nos constituimos en la primera Compañía de Seguros del País en emitir una factura electrónica, que sumados a la póliza digital nos posiciona a la vanguardia en este tipo de procesos, además incorporamos la inteligencia artificial para la emisión de pólizas de seguros, permitiendo un ahorro significativo en el proceso. También se destacan otros sistemas tecnológicos de tipo APP en desarrollo, que al momento de su implementación

se logrará mejorar aún más los procesos internos, **cumpliendo así el objetivo propuesto.**

REASEGUROS

Seguimos nuestro objetivo de relacionamiento de largo plazo con los reaseguradores. Con Hannover Re la tercera reaseguradora mundial con sede en Hannover Alemania, donde este ejercicio cumplimos 29 años de relación ininterrumpida trabajando como socios estratégicos, que se demostró con creces esta relación de aliados estratégicos cuando suceden los siniestros.

Los reclamos recibidos por la Compañía fueron atendidos y liquidados en tiempo y forma con el apoyo de Hannover Re, también destaquemos la relación de 23 años con la Swiss Re de Suiza, hoy día el segundo reasegurador mundial, como así también tenemos planes de trabajos con diversas reaseguradoras y bróker del mundo tanto de Europa como de los Estados Unidos y en países de América.

También es destacable nuestro relacionamiento con nuestros network partners que son las mayores aseguradoras del mundo, las cuáles nuestra compañía las representa en el país como ser Generali de Italia, AXA /XL de Francia, HDI de Alemania, RSA de Inglaterra, Zurich de Suiza.

Esta malla de protección nos permite asumir grandes riesgos, además, somos por lejos la empresa con la mejor protección por reaseguradores en el mercado, inclusive, cubriendo casos denominados catastróficos, y de suceder no implicaría ningún riesgo para la continuidad del negocio.

PLAN DE CONSOLIDACIÓN

Continuamos con la habilitación de nuestra oficina propia de CDE en el WTC, además tenemos el anteproyecto de construcción de nuestros edificios en Santa Rita y Katuete, zonas muy importantes y estratégicas para la Compañía, así también el comienzo de las actualizaciones de nuestra casa matriz en Asunción que para el término del ejercicio siguiente y contaríamos con estacionamiento subterráneo, así como la remodelación y actualización del Edificio Seguridad, incorporando tecnología de última generación y el

cambio e incorporación de más elevadores y comodidades para nuestros clientes y proveedores en la Torre Seguridad.

ORGANIZACIÓN Y CONTROL INTERNO

Tenemos que rescatar la excelente performance de los comités integrados por funcionarios de las diferentes áreas de la Compañía. Se destaca el Comité Técnico, de Reaseguros, Siniestros, Administrativo, Estratégico, de Innovación, Contingencia, Eventos, Continuidad de Negocios, entre otros. Este año se pudo consolidar más el gobierno corporativo para poder así mantener el sistema de equilibrio entre los directivos derivadas de la centralización de las decisiones.

También con ello, la empresa tiene una participación permanente para la resolución de problemas y desafíos que se presentan. Es de destacar la participación de todos los integrantes del comité de control interno, donde analizan las recomendaciones dadas por la auditoría, así como el informe de calificación de riesgos, llegando a un resultado donde prácticamente se cumplieron todas las recomendaciones dadas al comienzo del ejercicio fenecido en junio.

También hemos fortalecido el departamento de cumplimiento de acuerdo a las disposiciones de la SEPRELAD, con formación y capacitación de los funcionarios más la adquisición del word chek para poder tener en tiempo real la situación de personas en el mundo.

Es de destacar la buena tecnología y operatividad con que cuenta nuestra Compañía, además del liderazgo en el rubro de seguro de vida individual largo plazo y capitalización, así fuimos una de las compañías elegidas por SEPRELAD y la Superintendencia de Seguros para representar al país por el sector asegurador frente a la evaluación de GAFILAT.

RELACIÓN CON LA COMUNIDAD

En cuanto a la labor desarrollada por nuestro departamento de comunicación y de RSE, ellos se avocaron al desarrollo de programas internos y externos, dimos fuerte énfasis a la cultura de la organización, trabajando sobre los conceptos y reglamentaciones de la

SEPRELAD, formando un departamento de cumplimiento, dando apoyo por parte de la organización y desarrollando actividades como el apoyo al PEC, Pacto Ético y Cumplimiento, acompañando sus actividades dentro del marco del mantenimiento de la certificación, considerando las mejores prácticas de comportamiento, cumplimiento y ÉTICA, logrando nuevamente la certificación. También se destaca el apoyo permanente a diferentes gremios, como ser el CIP desarrollando actividades de apoyo y capacitación a los importadores sobre seguros de carga y participando desde la vice presidencia. En la CAP participando activamente en el directorio, en la ADEC siempre apoyando el programa de premios entre otros gremios y asociaciones.

AGRADECIMIENTOS

Quiero destacar y felicitar a todos los funcionarios de la empresa, que considerando los cambios estructurales que seguimos realizando, especialmente en el aspecto de procesos operativos y tecnológicos, uso de inteligencia artificial, app, etc., pudieron adaptarse y cumplir de la mejor forma las tareas que le fueron asignadas. El agradecimiento a nuestros estimados clientes, que confiaron y confían en nosotros, a nuestros queridos agentes y corredores, que sin apoyo invaluable que nos brindan no sería posible los resultados obtenidos, a nuestros proveedores que siempre nos dan las mejores condiciones, a nuestros auditores Deloitte & Touche, a nuestra calificadora de riesgos Solventa, a nuestros asesores E&Y, a nuestros auditores internos Descalzo y Asociados, a nuestros estudios jurídicos, a la Superintendencia de Seguros que siempre nos orientan y capacitan, a los funcionarios de SEPRELAD, a nuestros Directores y finalmente a nuestros accionistas, que confían en nuestra gestión al frente de la Compañía.