

# MEMORIA ANUAL 2021





# 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	12
Desempeño Técnico y Operaciones de Seguros	14
Gestión de portafolio de Inversiones	20
Riesgo Operativo	23
Auditoría y Control Interno	27
Gestión del Talento Humano	29
Innovación	32
Legal y Cumplimiento	35
Logros 2021	39

# 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, 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 2021.

A pesar de que el año 2021 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 2021 fue un año de buenos resultados en sus diferentes indicadores; dando 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 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.



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

## Mensaje del Gerente General

Estimados señores accionistas:

Nos place presentarles en estas memorias el desempeño y los principales logros de Seguros Crecer S.A. durante el año 2021, un año de grande retos en cuanto a crecimiento, organización y enfoque en nuestros clientes.

El 2021 fue un año de resultados positivos para el sector asegurador, con una variación de un 19.1% de crecimiento en primas netas versus el 2020, obteniendo en ese orden Seguros Crecer un 100% de crecimiento.

Detrás del rendimiento obtenido en el 2021 existe un gran equipo de trabajo, siempre dispuesto a reinventarse y adaptarse a los cambios para lograr resultados extraordinarios, evidenciando que mantener bien a nuestra gente es la clave para tener una empresa en continuo crecimiento y con resultados sobresalientes; por eso en este año se robusteció la estructura organizacional en las áreas de Comercial, Mercadeo, Banca Seguros, Finanzas y Tecnología entre otros, además se incluyó este segmento como uno de nuestros pilares principales.

Durante este año las prioridades de Crecer estuvieron concentradas en: clientes, productos, canales y una adecuada suscripción de riesgos para garantizar el crecimiento sostenible de la empresa.

Para esto hemos trabajado enfocándonos en innovar el servicio a nuestros clientes, ampliando nuestros canales de distribución y llegando al mercado con una gama de nuevos productos en la empresa, incluyendo el Seguro de Renta Vitalicia, siendo este producto una modalidad adicional del sistema de seguridad social.

Crecer cuenta con un respaldo de reaseguradores de primera línea a nivel internacional garantizando la continuidad del negocio. En el 2021 ampliamos nuestros canales de distribución a 4: Tradicional, Previsional, Banca Seguro y Renta Vitalicia.

En otro orden y comprometidos con la sostenibilidad del medio ambiente, fuimos reconocidos por el Ministerio de Medio Ambiente con la certificación Sostenibilidad Green 3R en la categoría Bronce.

Todo lo anterior de la mano con el desarrollo e implementación de la tecnología para mantener una relación más cercana con nuestros asegurados.

Ademas Seguros Crecer obtuvo:

Crecimiento en prima neta cobrada con un total 2,934.9 MM 2021 versus 1,466MM cobradas en el 2020 representando un 100% de variación.

Crecimiento en utilidades neta del 2021 con un total de 778.7MM vs 282.80MM del 2020.

La cartera actual contiene un 89% de Seguros de personas y un 11% de Seguros Generales. Cerramos el 2021 ocupando la posición número 7 de Market Share en el sector asegurador de R.D. con un crecimiento de un 2% a un 3.4% de la prima cobrada del mercado.

Este informe evidencia con indicadores nuestra extraordinaria gestión,



el cual se relaciona directamente con los esfuerzos realizados. Nos sentimos orgullosos y agradecidos de los resultados entregados, aprovechando la ocasión para manifestar a los distinguidos accionistas el agradecimiento y confianza depositada en todo el equipo de Seguros Crecer.

**Nina D' Agostini**  
Gerente General

# Equipo Ejecutivo



**Nina D' Agostini**  
Gerente General



**José Carrero**  
Finanzas



**Giselle Brito**  
Administración y RR.HH



**Francisco Carrasco**  
Inversiones



**Alvaro Quaglia**  
TI



**Rhaisa González**  
Legal y Cumplimiento



**Carlos Barranco**  
Innovación



**Virginia Peña**  
Auditoría

# Equipo Directivo



**Eduardo Mallén**  
Director de Seguros



**Laura Sosa**  
Riesgos Generales



**Federico De La Rosa**  
Business Development



**Rodolfo García**  
Business Intelligence



**Jorge Paulino**  
Seguros de Personas



# Resultados Financieros



## 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

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 2021, 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.

Conforme el dictamen de nuestros Auditores Externos, respecto a los Estados Financieros en base regulada correspondiente al periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre 2021, en su opinión, presentan razonablemente en todos sus aspectos materiales, la situación financiera de Seguros Crecer al cierre del año 2021, 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 definidas por la Superintendencia de Seguros.



### Balance general

Durante el 2021, los Activos de la compañía aumentaron en RD\$2,407MM con respecto al 2020, en el cual se destaca el crecimiento de Inversiones de las Reservas con RD\$1,336MM, equivalentes a un 157% y el Fondo de Garantía y Otras inversiones con un aumento de RD\$1,981MM, equivalentes a un 132%.

El Pasivo incrementó en unos RD\$1,417MM, representado un 194% versus el 2020, debido principalmente al aumento en las Reservas de Riesgos en Curso de Seguros Personales, que aumentó unos RD\$1,082MM en el 2021. Este aumento se debió a la implementación del nuevo producto de Renta Vitalicia. Por su parte, el Patrimonio presentó un aumento de RD\$411MM, producto de los beneficios acumulados por RD\$411MM.

### Balance general

#### Activo

	RD\$ Miles		Variación	
	Dic-21	Dic-20	RD\$	%
Efectivo	162	111	52	47%
Primas, Cuentas y Deudas por Cobrar	220	1,330	-1,110	-83%
Deudores por Reaseguros y Coaseguros	167	48	119	250%
Gastos Pagados por Adelantado	62	53	629	16%
Inversión de las Reservas	2,186	850	1,336	157%
Mobiliario, equipo de oficina y transporte	16	8	8	106%
Fondo de Garantía y Otras inversiones	3,477	1,497	1,981	132%
Propiedades, Equipos y Depreciación acumulada	92	80	12	15%

#### Total activo

#### Pasivo

Reserva Riesgos en Curso Seguros Personales	1,139	57	1,082	1888%
Reserva Riesgos en Curso Seguros Generales	24	15	9	63%
Reservas Específicas	985	659	326	49%
<b>Total Reservas</b>	<b>2,148</b>	<b>731</b>	<b>1,417</b>	<b>194%</b>
Obligaciones por Reaseguros y Coaseguros	308	207	101	49%
Intermediarios de Seguros y Reaseguros - Cuenta Corriente	17	14	3	18%
Cuentas y Documentos por Pagar	93	80	12	15%
Acumulaciones por Pagar	76	46	30	67%
Otros Pasivos	2,943	2,511	433	17%
<b>Total Pasivo</b>	<b>5,585</b>	<b>3,590</b>	<b>1,996</b>	<b>56%</b>

#### Capital

Capital en Acciones Compañía Nacionales y Extranjeras	26	26	-	0%
Reserva de Previsión	13	13	-	0%
Beneficios Acumulados	758	347	411	118%
<b>Total capital</b>	<b>798</b>	<b>387</b>	<b>411</b>	<b>106%</b>

#### Total pasivo y capital

	6,383	3,976	2,407	61%
--	-------	-------	-------	-----

## Estados de Resultados

Durante el 2021, los ingresos de ascendieron a RD\$4,662 MM, representando un aumento en un 108% respecto al 2020. Este comportamiento se explica por el aumento en unos RD\$1,400MM (89%) en las primas suscritas del período, así como en el ingreso financiero por RD\$1,026MM, representando un 154%.

A nivel de Gastos Operativos, se observa un aumento de RD\$1,875MM equivalente a un 96% con respecto al 2020. El mayor incremento se visualiza en las Reservas de Seguros por RD\$1,065MM, con relación al 2020. Los otros principales aumentos ocurrieron en Costos de Reaseguros y, Siniestros y Otras

Prestaciones, que aumentaron unos RD\$299MM 24% y unos RD\$244MM 63%, respectivamente.

El Beneficio Neto después de liquidados los impuestos fue de unos RD\$772MM, cantidad que, en comparación con los RD\$289MM obtenidos en 2020, representa un aumento de 167%, para un total de RD\$483MM.

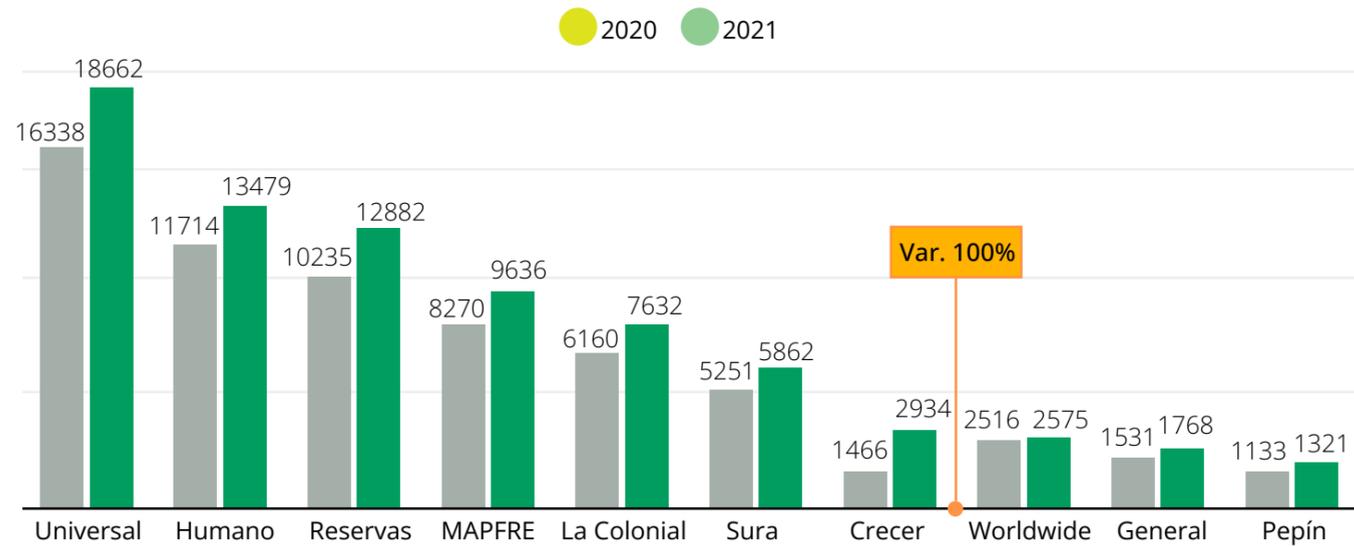
Estado de resultados	RD\$ Miles		Variación	
	Dic-21	Dic-20	RD\$	%
<b>Ingresos</b>				
Primas Suscritas	2,970	1,570	1,400	89%
Reaseguros aceptados	-	-	-	0%
Intereses sobre inversiones y otros	1,692	666	1,026	154%
<b>Total Ingresos</b>	<b>4,662</b>	<b>2,336</b>	<b>2,426</b>	<b>108%</b>
<b>Gastos</b>				
Costo de Reasegurados Netos	1,535	1,236	299	24%
Comisiones y otros costos de Adquisición	64	40	23	58%
Siniestros y otras prestaciones incurridas, Netos	632	388	244	63%
Aumento (disminución) de las reservas de asegurados	1,090	25	1,065	4269%
Gastos generales y administrativos	225	142	83	58%
Costos del dinero y otros gastos	285	124	161	130%
<b>Total gastos</b>	<b>3,830</b>	<b>1,956</b>	<b>1,875</b>	<b>96%</b>
<b>Beneficios antes de Impuestos</b>	<b>832</b>	<b>281</b>	<b>551</b>	<b>196%</b>
<b>ISR</b>	<b>59</b>	<b>(9)</b>	<b>68</b>	<b>-777%</b>
<b>Ingreso neto</b>	<b>772</b>	<b>289</b>	<b>483</b>	<b>167%</b>

## Desempeño Técnico y Operaciones de Seguros

### Primas Cobradas

De acuerdo con los datos estadísticos suministrados por la Cámara Dominicana de Aseguradores y Reaseguradores, Inc.(CADOAR), las primas netas del sector asegurador cobradas en 2021 superaron los RD\$86MM, para un crecimiento nominal de un 19.1% versus el 2020. Esta cifra es superior en más de RD\$13MM, con relación al 2020.

Esta recuperación es el reflejo del proceso de regularización y reactivación de la economía luego del primer año de la pandemia. No obstante, en este año el sector asegurador dominicano no se vio afectado, puesto que los clientes y asegurados continuaron honrando el pago de sus primas y asegurando sus bienes y propiedades.



Al comparar el resultado del sector asegurador con la inflación de un 8.5 %, presentada por el Banco Central de la República Dominicana, la industria presentó una variación en un 10.6% en términos reales.

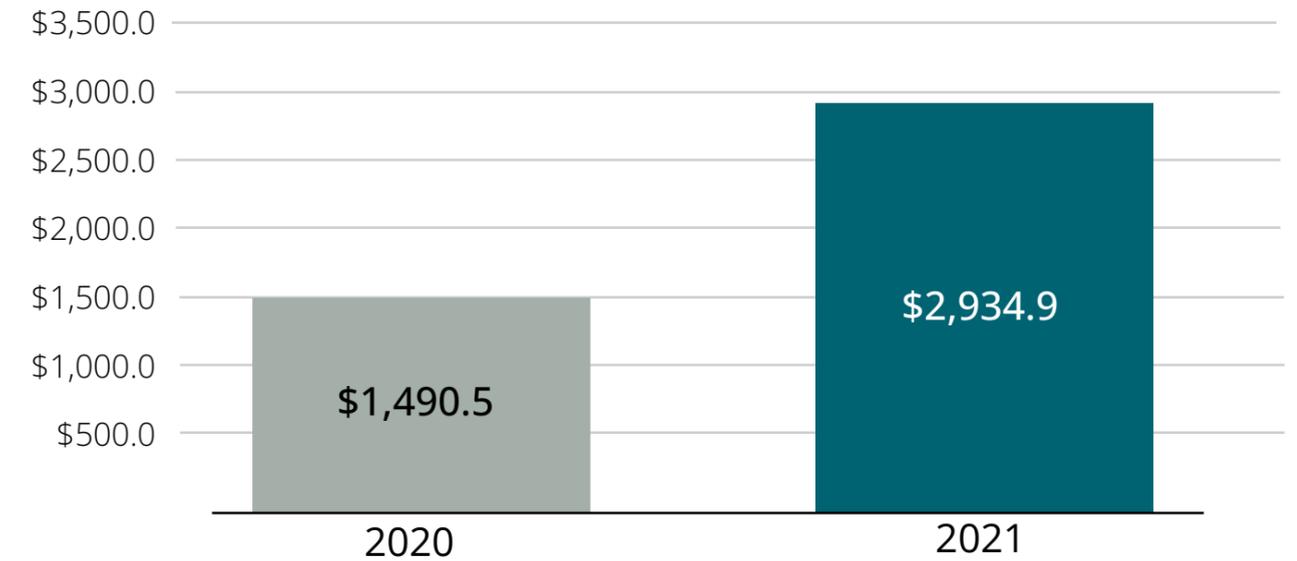
Rnk 21	Nombre Empresas	Personas Primas	%	Generales Primas	%
1	Seguros Universal, S. A.	\$7,233,194,534	20.7%	\$11,429,680,147	22.4%
2	Humano Seguros, S. A.	\$12,263,476,238	35.0%	\$1,215,849,569	2.4%
3	Seguros Reservas, S. A.	\$2,857,071,627	8.2%	\$10,025,068,445	19.6%
4	Mapfre BHD Compañía de Seguros	\$2,556,408,516	7.3%	\$7,079,775,985	13.9%
5	La Colonial, S. A., Compañía De Seguros	\$1,481,848,495	4.2%	\$6,150,536,619	12.1%
6	Seguros Sura, S.A.	\$459,715,881	1.3%	\$5,403,100,115	10.6%
7	Seguros Crecer, S. A.	\$2,528,037,289	7.2%	\$406,479,611	0.8%
8	Worldwide Seguros, S. A.	\$2,575,819,623	7.4%	-	0.0%
9	General de Seguros, S. A.	\$1,121,094,713	3.2%	\$647,319,067	1.3%
10	Seguros Pepín, S. A.	\$419,226	0.0%	\$1,320,653,765	2.6%
11-34	Otros	\$1,914,583,568	5.5%	\$7,350,419,718	14.4%
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>\$34,991,669,710</b>	<b>100.0%</b>	<b>\$51,028,883,041</b>	<b>100.0%</b>

En lo que respecta al desempeño, al cierre del 2021, registró un total de Primas Acumuladas Cobradas con un total de DOP\$ 2,934.9 MM, para una variación de un 96.9% con relación a los resultados de 2020. Esta variación obedece al aumento de la cantidad de asegurados de la Póliza de Discapacidad y Supervivencia, además de la diversificación de la cartera con los canales de Renta Vitalicia y Tradicional, los cuales presentaron un crecimiento importante durante el año 2021.

## Distribución de la Prima

En el año 2021 diversificamos la cartera a nivel de pólizas, teniendo de igual forma al Seguro Previsional con la mayor participación en un 41% e incluyendo otros canales como Renta Vitalicia con un 35%, Banca Seguros con un 19% y el Tradicional con un 5% de la prima total.

### Primas Totales en Millones RD\$



En el ramo de Seguros de Personas, nos encontramos en el sexto lugar del mercado con un total de DOP\$2,934.9 MM en primas cobradas, representando un 7.2% del sector compitiendo con las principales aseguradoras del país.

Con respecto al ramo de Seguros Generales, cerramos con un total de DOP\$ 406 MM en primas suscritas con una participación de un 0.8%. En consecuencia, Seguros Crecer ratificó su posición entre las diez principales aseguradoras de la República Dominicana, colocándonos en la novena posición del mercado.

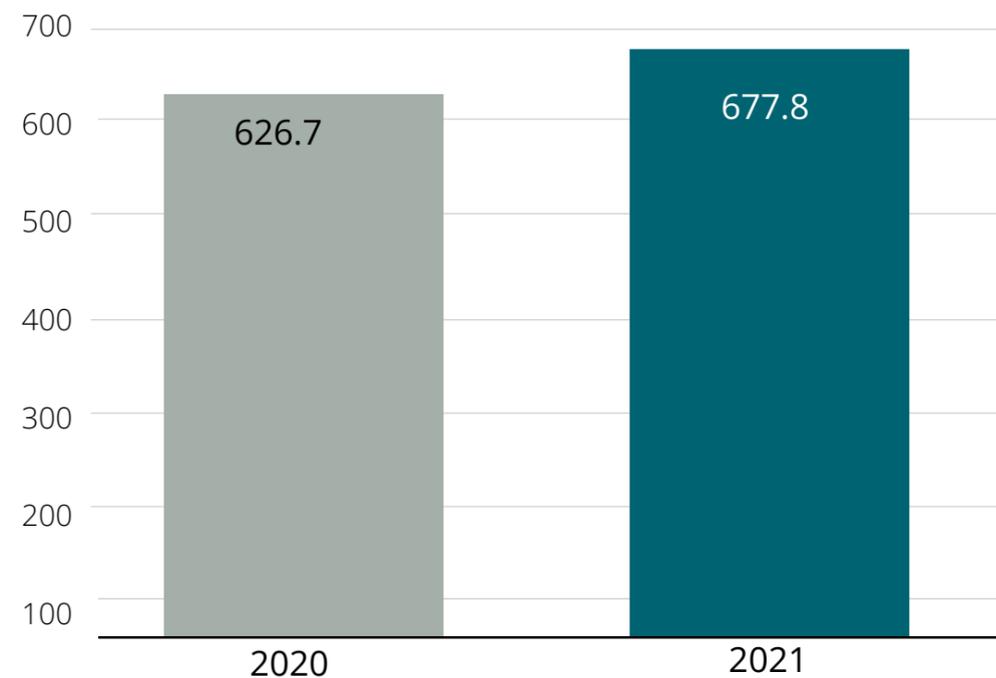
Segmento	2020	2021	Var	Var%
Previsional	1,005.7	\$1,200.7	\$194.9	19%
Banca Seguros	438.3	\$562.3	\$124.0	28%
Tradicional	30.2	\$140.7	\$110.5	366%
Renta Vitalicia	16.2	\$1,031.3	\$1,015.1	6269%
<b>TOTAL</b>	<b>1,490.4</b>	<b>\$2,934.9</b>	<b>\$1,444.4</b>	<b>97%</b>



## Portafolio de **Asegurados**

En términos de cantidad de asegurados, al cierre del 2021, Seguros Crecer alcanzó la cantidad de 756,000 clientes que, comparados con el año 2020, representa una variación positiva de un 20.7%.

### Clientes Totales en Miles



Esta variación se debió principalmente a la diversificación de la cartera, siendo el canal Renta Vitalicia el que experimentó un mayor crecimiento de un 5,000%, el Tradicional un 1,422.5% y el Previsional un 14.4%, comportamientos que permitieron mitigar el decrecimiento que tuvo el canal Bancaseguros en un -9.3% con relación al 2020.

Asegurados	2020	2021	Var	Var%
Previsional	455,655	521,286	65,631	14.4%
Banca Seguros	170,951	155,046	(15,905)	-9.3%
Tradicional	80	1,218	1,138	1422.5%
Renta Vitalicia	5	255	250	5000.0%
<b>TOTAL</b>	<b>626,691</b>	<b>677,805</b>	<b>51,114</b>	<b>8.2%</b>

## Gestión de **Reclamos**

En el 2021, Seguros Crecer procesó el pago de 4,638 reclamaciones, los cuales representaron dentro de sus diferentes pólizas un total de RD\$528.1 MM. Estas reclamaciones representan un incremento de un 24.6% con relación al año pasado.

Sin embargo, en ocasión a la reactivación postpandemia en el 2021, y tras la aprobación de los casos, fueron liquidados los pagos retroactivos pendientes, por lo que se registró un aumento en la cantidad de reclamos y montos pagados.

Este aumento en la cantidad de pagos en el 2021 se debió a la baja de reclamaciones en Discapacidad y Sobrevivencia colocadas en el 2020, producto del Estado de Emergencia en el que se encontraba el país por COVID-19, razón por la que los asegurados y/o beneficiados no las realizaron en su momento.

Asegurados	2020	2021	Var	Var%
Previsional	\$390.5	\$486.3	95.8	24.5%
Banca Seguro	\$33.4	\$41.7	8.3	24.8%
Tradicional	-	\$0.1	0.1	0.0%
Renta Vitalicia	-	\$33.8	33.8	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>\$423.9</b>	<b>\$528.1</b>	<b>\$104.2</b>	<b>24.6%</b>

# Gestión de Portafolio de Inversiones

El comportamiento favorable de la economía dominicana se debió en gran medida a la oportuna implementación de medidas monetarias y fiscales puestas en marchas por las autoridades de nuestro país. Dentro de ellas se pueden destacar las facilidades monetarias que canalizaron importantes recursos a sectores como la construcción, el turismo y la manufactura, vitales para la economía dominicana. Asimismo, también tuvo una gran influencia el plan de vacunación contra el COVID-19 impulsado por el gobierno, que logró inocular a casi el 80% de la población adulta, permitiendo así una normalización más rápida de las actividades comerciales y productivas del país.

Por otro lado, el mercado cambiario doméstico cerró con una inusual apreciación del peso dominicano de 1.4% frente al dólar estadounidense. Este compartimiento se debió al buen desempeño de los sectores generadores de divisas, que en conjuntos contribuyeron en más de US\$34,000M a la economía dominicana. En ese sentido, cabe destacar el desempeño histórico de las remesas que alcanzaron más de US\$10,000M en 2021, 46.8% más que en 2020. En consonancia con el gran desempeño económico, durante el 2021 la inflación dominicana se colocó en 8.50%, muy por encima de la meta de 4%+-1% establecida por las autoridades monetarias para dicho periodo. Estos altos niveles de inflación tuvieron lugar en gran parte del mundo, impactando los precios internos debido a factores externos como el alza de los commodities, especialmente del petróleo, así como los retrasos en las cadenas de abastecimiento producto de la paralización de los sectores productivos como consecuencia de la pandemia, así como una rápida recuperación económica mundial que impactó fuertemente la demanda.

A lo anterior, se suman situaciones de carácter geopolítico que han afectado los costos del comercio internacional. Para mitigar el efecto de la alta inflación, las autoridades monetarias pusieron en marcha un plan de normalización de la política monetaria, iniciando un proceso de desmonte de las facilidades económicas otorgadas durante la pandemia e incrementando de 3% a 4.5% la tasa de política monetaria, emulando la tendencia de la mayoría de los bancos centrales del resto del mundo.

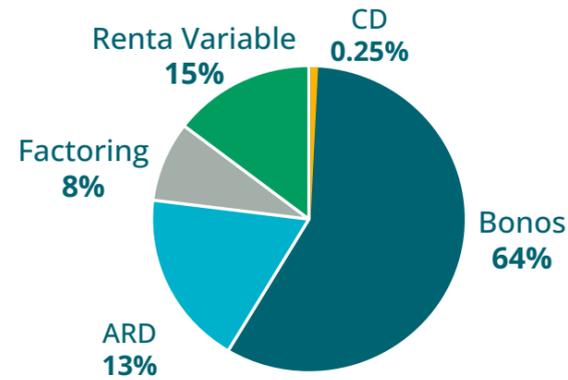
A pesar del gran desempeño durante el año 2021, la economía mundial y por consiguiente la economía dominicana, siguen vislumbrando grandes retos para el 2022. Las altas presiones inflacionarias y los riesgos sanitarios y geopolíticos pudieran continuar impactando la actividad económica global. Se

prevé un crecimiento mundial de 4.4% con un 2.4% para la región de Latinoamérica y el Caribe. Al margen de esto, las perspectivas económicas dominicanas continúan siendo favorables, con una proyección de crecimiento de 5.5% para 2022, por encima de las expectativas de crecimiento de la región y con una inflación convergiendo lentamente hacia el rango meta del Banco Central de 4%+1%.

En consonancia con el gran desempeño económico, durante el 2021 la inflación dominicana se colocó en 8.50%, muy por encima de la meta de 4%+-1% establecida por las autoridades monetarias.



# Portafolio de Inversiones (En DOP\$)



La cartera de inversiones (fondos propios e inversiones de las reservas) cerró el año 2021 con un total de RD5,670 millones de valor en libros, presentando un importante crecimiento de un 63% frente al año anterior. Este crecimiento fue aportado en gran medida por una excelente rentabilidad de nuestras inversiones, que alcanzó un 36.8% en términos anualizados.

Al cierre del año, el portafolio se encontraba compuesto en un 89% por inversiones locales y un 11% en inversiones internacionales.

La distribución por moneda se situó en 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 moderado en términos de rating de crédito, con una mayor concentración de la cartera en instrumentos de alta calificación crediticia (superiores a A-). La estrategia del año estuvo centrada en maximizar la rentabilidad de

la cartera y en el incremento del vencimiento promedio de las inversiones, incluyendo una mayor proporción de instrumentos de largo plazo, con la finalidad conformar una cartera más acorde con la duración promedio del pasivo de las reservas de la aseguradora.

Durante el año 2021, logramos diversificar la gama de instrumentos que componen nuestro portafolio de inversiones, logrando exposición a activos de inversión en mercados internacionales con baja correlación con los activos del mercado local. Esta diversificación ha sido un pilar clave en el desempeño de la rentabilidad de la aseguradora, que tan importantemente ha contribuido a mitigar los efectos inflacionarios experimentados durante el año 2021.

En miras al año 2022, se vislumbra un panorama de importante volatilidad en los mercados mundiales, por lo que las estrategias de inversión serán enfocadas a lograr una mayor diversificación de la cartera que nos permitan lograr rentabilidades atractivas para el portafolio y a la vez minimizar los riesgos inherentes que puedan surgir bajo el contexto económico actual.

## Riesgo Operativo



Durante el año 2021, nuestra gestión se enmarcó en las buenas prácticas contenidas en la norma ISO31000 de Administración de Riesgo, a través de una metodología destinada a la identificación, evaluación y control de los riesgos operativos en sus distintas áreas críticas y dar cumplimiento a los requerimientos regulatorios, corporativos, así como a las mejores prácticas relacionadas a la gestión de Riesgo Operativo.

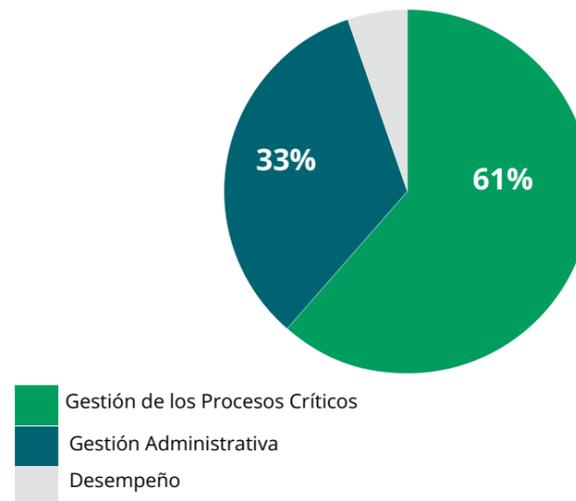
Fue presentado a los miembros del Comité de Riesgo Operativo y Cumplimiento el Perfil de Riesgo Operativo, correspondiente al resultado de la evaluación realizada al 31 de diciembre del 2021. El mismo indicó de manera general un nivel de riesgo neto o residual bajo:

Dimensiones	Riesgos 2021
Gestión de los Procesos Críticos	70
Gestión Administrativa	38
Desempeño	6
<b>Total</b>	<b>11</b>

En la actualización realizada con las áreas del inventario de Riesgos Operacionales fueron identificados a través de las evaluaciones realizadas 114 riesgos en totalidad.

El levantamiento de los riesgos por dimensión presenta la cantidad de factores que se agruparon en cada dimensión y que se aprecia en la gráfica N° 2. Como podemos visualizar, el 61% (70 de 114) se encuentra asociado a la dimensión de Gestión de Procesos Críticos, puesto que la misma contempla todos los procesos denominados críticos asociados al negocio.

**Gráfica No.2 Factores de Riesgos por Dimensio**  
Riesgo por Dimensiones

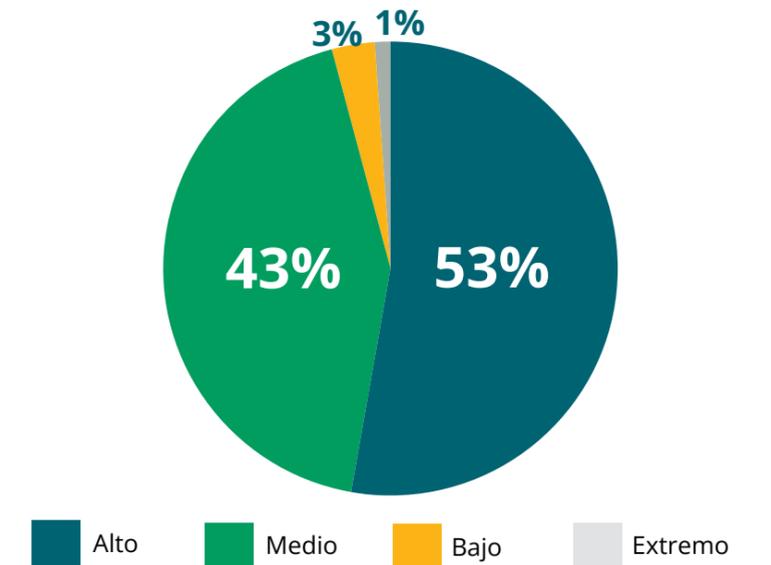


En la siguiente gráfica No. 3, se presenta el total de Riesgos Operacionales identificados a nivel de riesgo inherente de acuerdo con su nivel de exposición, considerando su probabilidad y su impacto.

El mismo refleja que el 43% es de nivel de riesgo inherente medio, el 53% es de riesgo alto, el 3% es bajo y el 1% extremo:



Gráfica No.3 por Nivel de Exposición Inherente

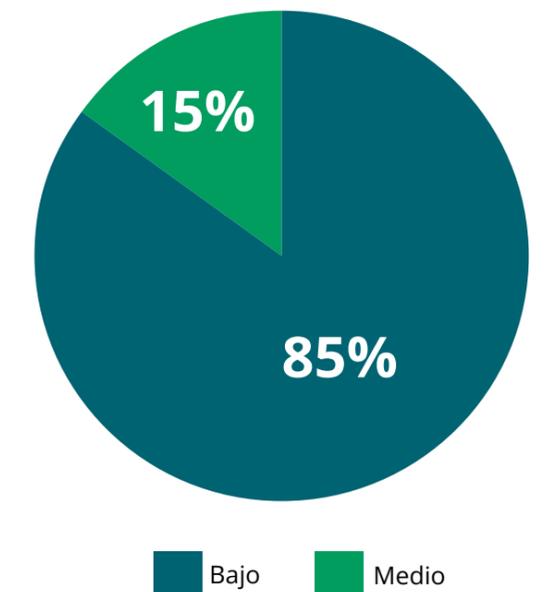


En la gráfica No. 4, se aprecia el nivel de exposición neta o residual que resulta luego de aplicar los mecanismos de control y/o mitigación.

Se observa la disminución de los factores de riesgos con nivel alto, medio y bajo, reflejando que el 85% de los riesgos son **bajos**, y el 15% restante corresponden a riesgos de impacto medio, para los cuales estaremos adoptando los planes de tratamiento adecuados para su mitigación.



Gráfica No.4 por Nivel de Exposición Residual



## Continuidad del **Negocio**

En el 2021, se introdujo el estándar ISO22301, sobre el Sistema de Continuidad del Negocios, con la finalidad de eficientizar el plan actual y alinearlo con los requerimientos de la organización. A la luz de dicho plan, con la llegada de la pandemia COVID 19, se ejecutó todo un programa de trabajo virtual que permitió a la Aseguradora continuar con sus operaciones en todo momento, que conllevó alineaciones de procesos temporales, habilitación de las facilidades tecnológicas en los hogares de nuestros colaboradores.

En el mes de enero fue realizada la prueba del sitio alternativo, la cual involucró los procesos principales del negocio, y personal crítico, incluyendo la prueba de accesos a las principales funcionalidades las cuales incluyeron a todo el personal. Los resultados de estas pruebas fueron muy satisfactorios.

Fue creado el Plan Catastrófico, cuya función es dar respuesta inmediata ante siniestros tales como huracanes, terremotos e inundaciones con la finalidad de honrar nuestra promesa de estar con nuestros clientes en los momentos más difíciles. Para ello se hizo un levantamiento de los procesos, el personal y los servicios necesarios para dar respuesta ante catástrofes de manera que nos encontremos cerca de las áreas afectadas de los intereses de nuestros clientes.

Para medir la efectividad del plan e identificar oportunidades de mejoras, estaremos realizando una prueba anual, que para 2022 se encuentra programada para el mes de julio.

## Evento de **Pérdidas**

Los incidentes que generan pérdidas por Riesgo Operativo son registrados mensualmente en una Base de Datos, la cual es alimentada por las informaciones suministradas por los gestores de riesgos de cada área.

De acuerdo con la política aprobada, se estableció un nivel de escalamiento de impactos cuantitativos y cualitativos, dirigida a los miembros de la estructura de administración de riesgos operativos. En este sentido, en el 2021 fueron reportados en la base de datos un total de 12 eventos, los cuales 3 fueron cuantitativos y 9 cualitativos, conforme al nivel de escalamiento según cada evento. Para los mismos, fueron aplicadas las acciones correctivas y preventivas para mitigar su probabilidad de ocurrencia futura e impacto.

## Proyectos Estratégicos **Eficiencia Operativa BPM**

En el 2021, iniciamos la implementación de la Metodología de Gestión por Procesos que abarca un rediseño de la gestión de las iniciativas y proyectos, así como la interacción de herramientas de automatización para el diseño, optimización y monitoreo de los procesos.

Al finalizar el año de gestión, fue creado un árbol de procesos transversales de punta a punta, con la asignación de sus dueños y gestores para fines de orquestación, monitoreo y mejora continúa.

# Auditoría y Control Interno



El Plan de Auditoría y Control Interno 2021 aprobado por el Consejo de Administración fue ejecutado en su totalidad, con el objetivo de revisar la efectividad de los controles internos de los procesos considerados como críticos y/o relevantes en la Aseguradora, a través de la evaluación de la eficacia y eficiencia de éstos y promoviendo la mejora continua. Como

resultado de las auditorías realizadas durante este año 2021 se concluyó que existe un ambiente de control satisfactorio en Seguros Crecer.

Procesos Auditados	Mes del Informe	Opinión
<b>Auditoría Interna</b>		
Cumplimiento Normativo	Abril	Satisfactoria
Reclamaciones de Seguros de Personas y Generales	Agosto	Satisfactoria
Reaseguros	Octubre	Necesita Mejorar
Procesos de Cobros	Diciembre	Satisfactoria
Monitoreo Continuo de AML	Diciembre	Satisfactoria
<b>Auditoría Externa</b>		
Estados Financieros al 31-12-2020 (PwC)	Mayo	Satisfactoria
Revisión de Impuestos al 31-12-2020 (DELOITTE)	Abril	Satisfactoria
Programa de cumplimiento AML/ATF	Octubre	Satisfactoria

Como parte de los requerimientos normativos establecidos en la Ley No.155-17 sobre Prevención de Lavado de Activos, la firma externa de auditoria PwC dominicana, 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 la Matriz de Segmentación de Factores de Riesgos de LA/FT e implementación de la Matriz de Riesgos de Lavado de Activos, así como de completar documentaciones de la debida diligencia a clientes y mantenimiento de registros.

La Gerencia estableció que los planes de acción y se espera sean resueltos a más tardar el segundo trimestre del 2022.

Dicho informe fue remitido a la Superintendencia de Seguros en el mes de febrero del 2022.

Como parte del marco de gobierno, fueron realizadas las sesiones trimestrales del Comité de Auditoría y Control Interno donde consta en acta el desempeño de las auditorías internas y externas realizadas durante el 2021. Además, de revisar y dar seguimiento al estatus y cierre de los planes de acción establecidos para los hallazgos de las auditorías e inspecciones regulatorias. Las acciones correctivas o de controles acordados fueron implementadas de acuerdo con los compromisos de la Gerencia.

# Gestión del Talento Humano



# Otras Acciones y Logros Gestión del Talento Humano

Durante el año 2021, desde Gestión del Talento Humano, reforzamos uno de nuestros principales objetivos: Fomentar el Balance Vida y Trabajo en nuestros colaboradores, siendo estos nuestro activo más importante, a través de la implementación de iniciativas que fomentan el bienestar y salud integral.

## Cultura Adhocrática

Hemos llevado a cabo un proyecto de cambio cultural para fomentar la innovación y la creatividad. Este proceso de cambio hacia una cultura adhocrática implica que seamos percibidos como una empresa dinámica, flexible, emprendedora y que apuesta por las nuevas ideas.

El índice de cultura adhocrática en el 2021 fue de un 40% y representa, en general, el porcentaje de colaboradores que nos perciben como una empresa dinámica, flexible y adhocrática de esta manera.

Dentro de las acciones que hemos implementado para fomentar esta cultura destacamos: la Semana de la Innovación, donde los colaboradores pudieron interactuar con diversas tecnologías, tales como: realidad aumentada, impresión 3D, robots, entre otras, contando con expositores nacionales e internacionales que compartieron sus experiencias y conocimientos sobre diversos temas de vanguardia.

## Clima Organizacional

Promovemos iniciativas que mejoren la calidad de vida de nuestros colaboradores y mantengan un buen clima laboral. El índice de clima organizacional fue de un 83% que representa el porcentaje de respuestas positivas sobre diversos factores evaluados como son: compromiso, liderazgo, infraestructura, procesos, entre otros.

Con la intención de continuar promoviendo la integración de la Familia Crecer ampliada, lanzamos y realizamos el primer Programa de Verano Crecer, en el que 6 familiares de nuestros colaboradores tuvieron la oportunidad de conocer el ambiente laboral y despertar en ellos el amor por el trabajo, al adquirir experiencia en el área de su interés y con la guía de Mentores de los departamentos de Mercadeo, Tecnología, Comercial, Contabilidad, Inteligencia de Negocios y Compras, durante un periodo de 2 meses.

Como parte fundamental del clima organizacional, evaluamos la gestión de las áreas administrativas que prestan servicio interno. El resultado promedio de esta encuesta fue de un 95%.

## Capacitación y Desarrollo

Ejecutamos en un 95% el Plan de Capacitación programado, compuesto por 7,620 horas, distribuidos de la siguiente forma: Líderes Crecer: 1,574, Equipo de Ventas: 3,229, y personal administrativo 2,817.

El plan de formación fue desplegado a todo el personal, otorgando mayor importancia y reelevancia a los temas de: Código de Ética y Conducta, Programa de Formación en materia de Cumplimiento de la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, Programa de Desarrollo Directivo para reforzar habilidades de liderazgo en nuestros Vicepresidentes y Directores, Programa de Gestión Comercial para reforzar las habilidades de ventas y negociación, Programa de Sostenibilidad Ambiental, entre otros. El índice de satisfacción sobre las capacitaciones realizadas fue valorado por los colaboradores fue de en un 93%.

En el 2021, desarrollamos el "Programa de Backups", mediante el cual fueron identificados los respaldos de los colaboradores que ocupan puestos críticos logrando cubrir el 100% de la formación requerida para estos fines.

Este programa cumple con el objetivo de asegurar el conocimiento del "know how" y anticiparnos ante las eventualidades, que por la falta de conocimiento puedan afectar la toma de decisiones y estabilidad del negocio.

Para continuar fomentando el desarrollo y crecimiento de nuestros colaboradores, del total de vacantes gestionadas durante el año, un 29% fueron completadas con reclutamiento interno.

## Desempeño

En Crecer, fomentamos un ambiente de alto desempeño por lo que anualmente los colaboradores se comprometen al cumplimiento de sus objetivos y la consecución de proyectos e iniciativas que les permiten desarrollar nuevas habilidades y competencias. El promedio de resultados de los objetivos individuales en el 2021 fue de 102%. evidenciando el potencial de nuestros talentos.



## Protocolo Covid 19

Mantuvimos el protocolo en la prevención del COVID 19, promoviendo la aplicación de las vacunas y garantizando a nuestros colaboradores un ambiente seguro en nuestras instalaciones. Este protocolo ha sido lo suficientemente efectivo, permitiéndonos estar presencial en nuestras oficinas desde el mes de mayo.

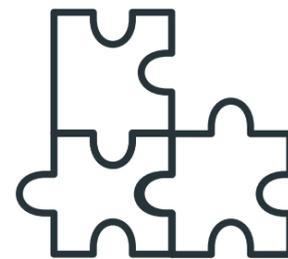
Esta efectividad nos permitió volver a encontrarnos en un ambiente festivo y celebrar nuestro Encuentro de Navidad. En el mismo, por primera vez, reconocimos a los colaboradores que se destacaron por un buen servicio al cliente, en apego a nuestro propósito, valores y plan estratégico.



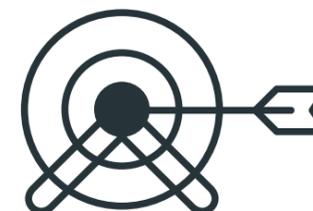
# Programa de Innovación



Durante el 2021, el Comité de Innovación aprobó la implementación de nuevas ideas bastantes disruptivas y que tienen el potencial de agregar gran valor, de las cuales destacamos:



**1. Logramos un 64% de crecimiento del Banco de Ideas.** Durante el año 2021, los colaboradores registraron un total de 355 ideas en la plataforma de innovación. Esto representa un 64% de crecimiento respecto al año 2020. El total acumulado de ideas registradas por los colaboradores desde el lanzamiento del programa de innovación es 912 ideas.



**2. Celebramos exitosamente nuestra primera Semana de la Innovación.** Por primera vez en la historia, durante los días del 7 al 10 de Junio 2021, dedicamos toda una semana a conversar sobre diferentes temas vinculados a la innovación. Este es un evento anual en el que los colaboradores y clientes tienen la oportunidad de interactuar con expertos e innovadores que están transformando sus empresas, el mercado y el mundo. El objetivo principal de este espacio es aportar inspiración y herramientas para acelerar la adopción de una cultura organizacional ágil e innovadora. Este evento fue realizado de forma presencial en el Centro de Liderazgo Crecer y transmitido en línea a colaboradores, clientes y relacionados.



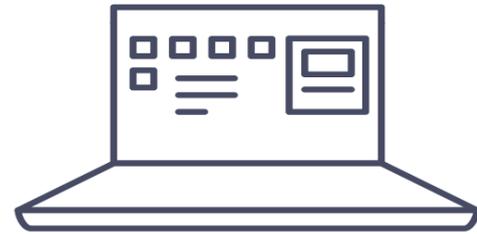
**3. Realizamos nuestra primera exposición de tecnologías exponenciales 2021.** En el marco de la Semana de la Innovación tuvimos una exposición de tecnologías exponenciales con el interés de poner a nuestros colaboradores en contacto directo con ellas. Esto incluyó robótica, Inteligencia Artificial, Internet de las Cosas, Impresora 3D, Realidad Virtual, Realidad Aumentada, Reconocimiento Facial y Digitalización 3D.

Este año, lanzamos nuestro Programa Anfitriones Crecer, mediante el cual permitimos a los colaboradores alojar a sus compañeros del trabajo del interior mientras visitan su ciudad por fines laborales.



**4. Creamos el nuevo Programa de Intraemprendimiento.** En el año 2021, lanzamos el Programa de Intraemprendimiento como un apéndice al Programa de Innovación. Este tiene como objetivo desarrollar las capacidades de solución de problemas y creación de negocios de los colaboradores de Crecer.

Para ello, se les motiva a identificar problemas para encontrar ideas con soluciones en el banco de ideas. Una vez identificadas, agotan una primera fase de capacitación sobre intraemprendimiento impartido por la alta casa de estudios UNIBE, con la cual hemos suscrito un Acuerdo de Colaboración. Posteriormente, los colaboradores tienen la oportunidad de presentar sus ideas al Comité de Innovación a fin de que los miembros decidan si aprueban la implementación o no de las ideas. En este primer grupo participaron 30 colaboradores quienes presentaron un total de 10 ideas al Comité, siendo aprobadas el 100% de las mismas.



**5. Iniciamos las Pasantías de Innovación.** En el año 2021, dimos inicio a nuestro programa de pasantías de innovación a través del cual recibimos estudiantes de las carreras de Ingeniería Industrial y de Administración de Empresas de UNIBE. Estos se involucraron en las distintas fases del desarrollo de las ideas de innovación y mejora continua. Se realizaron 2 promociones de 3 meses cada una, con una participación total de 12 pasantes. Estas actividades fortalecieron nuestro posicionamiento como empresa innovadora y nos permitieron contribuir con el desarrollo de la juventud dominicana.



**6. Acuerdo de Colaboración con UNIBE.** En el año 2021, fuimos invitados a participar en varios eventos organizados por la Universidad Iberoamericana para exponer nuestra experiencia con el programa de innovación, en los que se presenta a Seguros Crecer como referente de innovación empresarial en la República Dominicana. Entre los eventos en los que participamos están:

- I. Feria de Empleos de UNIBE 2021, en la que tuvimos a cargo la presentación de la conferencia inaugural del evento, con la plenaria "Importancia de la Innovación en la Era Digital".
- II. Programa de Innovación Empresarial en el que presentamos a los estudiantes de la Escuela de Ingeniería Industrial nuestros programas de innovación e intra-emprendimiento como casos de éxito.
- III. Adicionalmente fuimos invitados a realizar una charla sobre los Beneficios del Sistema Dominicano de Seguridad Social a los estudiantes de término de UNIBE y a los egresados registrados en la Bolsa de Empleos de dicha universidad.



# Legal y Cumplimiento



Concluido el año 2021, los aspectos legales y de cumplimiento normativo a destacar:

○ **GOBIERNO CORPORATIVO: HECHOS RELEVANTES**

Durante el año 2021, 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 Cumplimiento, así como respecto al cambio de su Misión y Visión de Negocios, a saber:

○ **Adopción de una nueva Política de Cumplimiento.**

En el mes de agosto del 2021, el Consejo de Administración aprobó la nueva Política de Cumplimiento, la cual describe los principios de gestión para velar el cumplimiento normativo, interno y externo de la entidad en todas sus actividades y relaciones con Terceros, definir la estructura y funcionamiento de los órganos de control y supervisión establecidos para tal finalidad, y sistematizar los controles existentes con el objetivo de prevenir y mitigar el riesgo de cumplimiento, legal, regulatorio, fiduciario y reputacional en la operativa llevada a cabo por las distintas áreas que integran a la Aseguradora.

En esta ocasión la decisión de crear una nueva Política surge considerando nuestro crecimiento comercial y operativo, lo que conlleva mayores riesgos y por ende políticas más robustas y enfocadas al negocio.

○ **Modificación de la Política de Gobierno Corporativo y de Atribuciones sobre el Negocio.**

A raíz de la aprobación por parte del Consejo de Administración de la Misión y Visión de la Aseguradora, en marzo de 2021, fue actualizada y modificada la Política de Gobierno Corporativo y Atribuciones sobre el Negocio, la cual funge como su marco de actuación con base en las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, así como respecto a las atribuciones generales que rigen su estructura de gobierno interno dentro de un buen manejo societario y principios éticos. Adicionalmente, fueron incorporados otras modificaciones resultantes de los Estatutos Sociales vigentes.

○ **Adopción de un Manual de Procedimientos del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo.**

Como parte del éxito del logro de sus objetivos, la Aseguradora considera como prioridad identificar, evaluar y administrar los riesgos de una forma responsable y diligente, principalmente aquellos derivados de la gestión del Riesgo de Lavado de Activos y sus delitos conexos.

Es por ello que, en el mes de septiembre de 2021, el Consejo de Administración aprobó el Manual de Procedimientos del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo (SARLATF), el cual constituye un conjunto de políticas, procedimientos e instructivos destinados a la administración del riesgo de lavado de capitales.



## Cambios Regulatorios Relevantes

En el año 2021, se presentaron cambios regulatorios con relevancia para la Sociedad, acorde al resumen siguiente:

 **Resolución no. 01/2021 sobre Salario mínimo Nacional para trabajadores del Sector Privado no sectorizado.**

El Consejo Nacional de Salarios, estableció, con efectividad al 16 de julio 2021, una nueva escala de calificación de las empresas conforme cantidad de empleados y ventas anuales, estableciendo renglones y salarios mínimos nacionales para cada una de ellas, determinadas en Micro, Pequeña, Mediana y Grande.

Este aumento implicó un ajuste al Salario Máximo Cotizable para la póliza de Discapacidad y Supervivencia, así como a la Pensión Mínima del Régimen Contributivo.

## Riesgo Reputacional y Regulatorio

 **Amonestaciones, Penalidades o Multas Reglamentarias.**

En el año 2021, Seguros Crecer no fue objeto de sanciones, penalidad o multas reglamentarias por parte de ningún órgano regulador.

 **Conflictos de Interés.**

Para el periodo 2021, no surgieron eventos de personas o empresas relacionadas que pudieran originar algún tipo de conflicto de interés.

 **Programa de Cumplimiento AML/ATF.**

Durante el 2021, fueron completadas las distintas tareas y actividades con relación al Programa de Cumplimiento, muy especialmente aquellas destinadas al establecimiento de un Manual de Procedimiento de SARLAFT, es por ello que fueron actualizadas, emitidas y aprobadas las siguientes políticas y procedimientos:

I) Procedimiento de Remisión de Reportes Regulatorios de AML; ii) Procedimiento de Vinculación de Clientes y Debida Diligencia; III) Política de Resguardo de información de Clientes y Documentos de AML; IV) Instructivo sobre operaciones inusuales y señales de alerta; V) Política sobre Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo; VI) Instructivo sobre Congelamiento Preventivo de Bienes o Activos relacionados al Terrorismo y con la financiación de La Proliferación de Armas de Destrucción Masiva; y, VII) Procedimiento de Elaboración de Acuerdos con Terceros y Partes Vinculadas.

Asimismo, se llevó a cabo el Plan Anual de Capacitación tanto para los empleados y miembros del Consejo de Administración y la Alta Gerencia.

 **Auditoría externa de AML/ATF 2021.**

Durante el 2021 fue realizada la Auditoría Externa al Programa de Cumplimiento respecto a la Prevención del Lavado de Activos en el periodo comprendido junio 2020 a octubre de 2021, la cual fue llevada a cabo por la firma PWC Dominicana. El resultado de dicha auditoría fue satisfactorio.

## Inspecciones y Revisiones Regulatorias

En el transcurso del año 2021, los distintos entes reguladores aplicables a la operativa de Seguros Crecer realizaron las inspecciones siguientes:

Periodo	Regulador	Objeto	Calificación Obtenida
Febrero – Julio 2021		SIS Inspección sobre Riesgo Financiero	Satisfactoria
Febrero		Inspección sobre Póliza de D&S	Satisfactoria

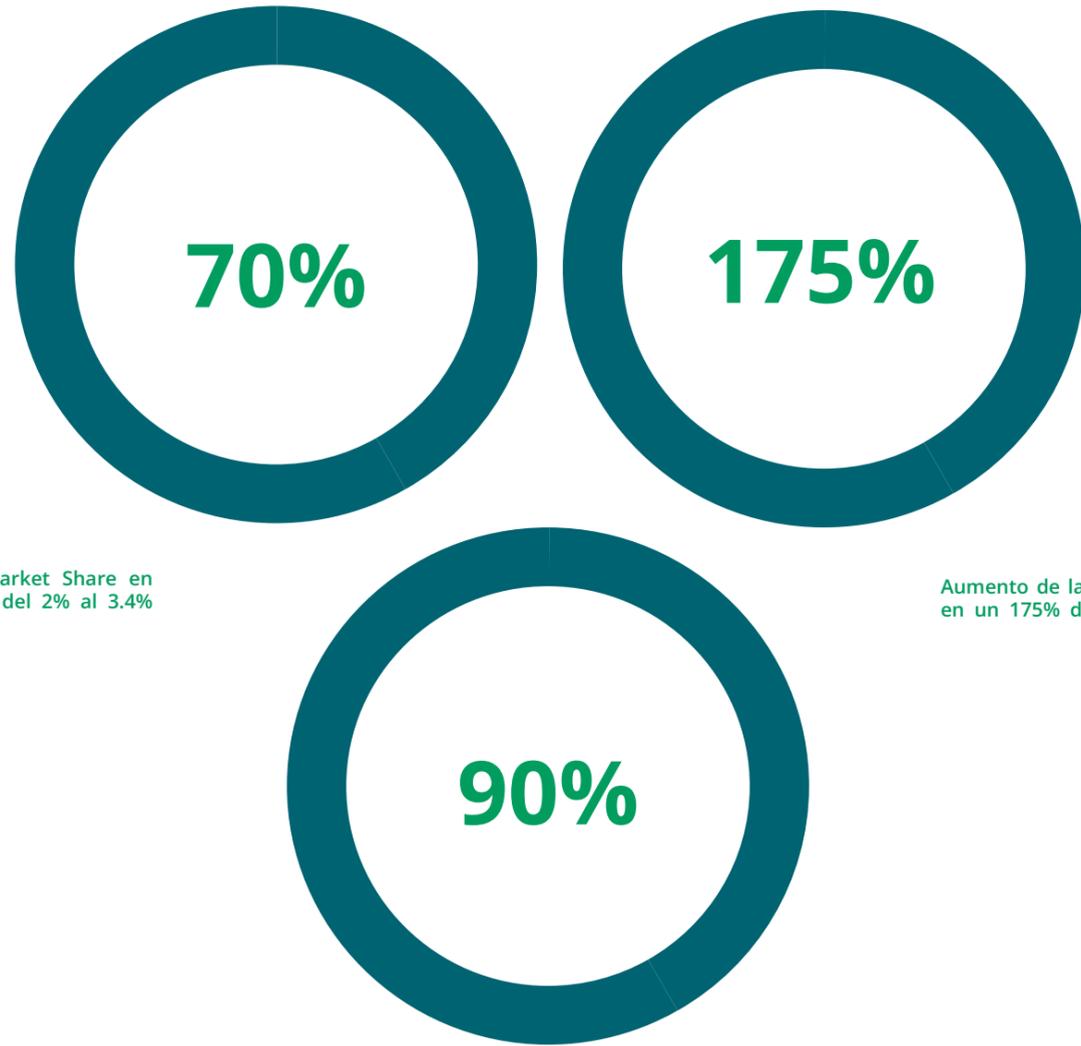


## Logros 2021

El 2021 fue un año de organización y crecimiento en todos los niveles de la empresa, donde continuamos con nuestro plan de posicionarnos dentro de los sectores de interés, siendo parte activa de la Asociación Dominicana de Corredores de Seguros (ADOCOSE) así como fortaleciendo los lazos con los intermediarios y empresas aliadas.

## Otras acciones y Logros

**Productos:** Procurando soluciones que aporten a nuestra cartera de productos tanto para Bancaseguros como para Tradicional, se obtuvo la autorización del regulador para la emisión y venta de dieciséis (16) productos adicionales, permitiéndonos diversificar nuestra cartera y ampliar los puntos de enfoque a nivel comercial.



Crecimiento del Market Share en un 70% partiendo del 2% al 3.4%

Aumento de la utilidad neta en un 175% de crecimiento

Primas suscritas totales de RD\$2,970 MM para un aumento de un 90%

## Renta Vitalicia

En Diciembre 2020 se materializaron las primeras ventas del producto Renta Vitalicia y durante el 2021, este producto obtuvo una prima suscrita total de RD\$1,031.3MM, posicionándonos como la primera aseguradora en ofrecer esta solución.



## Actividades **Sector asegurador**

Como parte de nuestro compromiso de siempre escuchar de primera mano las necesidades del sector asegurador, se realizaron diversos encuentros con las diferentes asociaciones y aliados, manteniendo la visión de continuar desarrollando propuestas innovadoras para este segmento.



**Encuentro Seguros Crecer y ADOCOSE,**  
Agosto 2021



**Encuentro Seguros Crecer y ADOCOSE Zona Norte,**  
Septiembre 2021



**Evento para corredores y aliados principales:**  
Tequila Session, Octubre 2021

## Banca **Seguros**

Con relación a Banca Seguros materializamos dos (2) nuevas alianzas con entidades de intermediación financiera a las cuales suscribimos pólizas de Seguros Voluntarios para sus clientes de crédito.

Adicional, al cierre del 2021, lanzamos dos nuevos productos para Banca Seguros:

**Pyme + Seguro**  
**Hogar + Seguro**





@SegurosCrecerRD @SegurosCrecer