

Memoria Anual 2019



CONTENIDO

- I. Declaración de Responsabilidad
 - II. Carta del Presidente
 - III. Valores
 - IV. Directorio
 - V. Gerencia
 - VI. Quienes Somos
 - VII. Entorno Macroeconómico y Mercado Asegurador Peruano
 - VIII. Gestión Financiera
 - IX. Gestión Comercial
 - X. Operaciones y Tecnología
 - XI. Gestión Integral de Riesgos
 - XII. Clasificación de Riesgo
 - XIII. Gestión de Personas
 - XIV. Información General
-
- Anexo A: Estados Financieros Auditados
 - Anexo B: Reporte de Sostenibilidad Corporativa
 - Anexo C: Principios del Buen Gobierno Corporativo

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Memoria Anual 2019

“El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio del Crecer Seguros SA Compañía de Seguros durante el año 2019. Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables por su contenido, conforme a las disposiciones legales aplicables”.



Renato Vázquez Costa
Presidente del Directorio



Marcel Fort Hurtado
Gerente General

Lima, marzo 2020

Esta Memoria ha sido preparada y presentada en conformidad con el artículo 222 de la Ley General de Sociedades; el Reglamento para la Preparación y Presentación de Memorias Anuales, aprobado mediante la Resolución CONASEV N° 141-98-EF/94.10 y sus normas modificatorias y/o complementarias; Manual para la Preparación de Memorias Anuales y Normas Comunes para la Determinación del Contenido de los Documentos Informativos, aprobado mediante Resolución Gerencia General N° 211-98-EF/94.11 y sus normas modificatorias y/o complementarias; y Resolución SMV N° 016-2015-SMV-01, Normas sobre Preparación y Presentación de Estados Financieros y Memoria Anual por parte de las Entidades Supervisadas por la Superintendencia del Mercado de Valores, en lo que resulte vigente.

II. CARTA DEL PRESIDENTE

Me complace hacer llegar a nuestros accionistas, directores, colaboradores, clientes y amigos el informe de gestión correspondiente al año 2019, en el cual se ha alcanzado las cifras que detallo a continuación.

Al cierre del año 2019, el mercado de seguros peruano alcanzó primas por S/14,113 millones, mostrando un incremento importante con respecto al 2018 (+9.7%). Cabe destacar en esa cifra que el ramo Seguros de Vida alcanzó un 11.8% de crecimiento anual.

Al término de diciembre de 2019, la composición de la producción del mercado estuvo liderada por los Seguros Generales con 36.8%, le siguieron los Seguros de Vida, los cuales representaron el 34.1% de la producción total. Por su parte, los Seguros del SPP y el de Accidentes y Enfermedades representaron el 15.0%, y 14.0% de la producción total respectivamente

El año 2019 fue un año de buenos resultados para Crecer Seguros, en el cual logramos un crecimiento de primas de 46%, y cerramos el año con una producción de S/98.5 millones de primas netas, logros que alcanzamos con una mayor diversificación pues durante el año, se incorporaron en nuestro portafolio varios nuevos , productos , canales y líneas de riesgo, entre los cuales destacan SCTR, Caucciones y Robo y Asalto, permitiéndonos con ello tener una mayor presencia en el mercado.

La utilidad neta del ejercicio 2019 alcanzó los S/2,328 miles. El total de Activos cerró en S/74,178 miles, registrando un 56% de crecimiento con respecto al año anterior. Un nivel de Pasivos de S/43,919 miles y un Patrimonio Neto de S/30,259 miles.

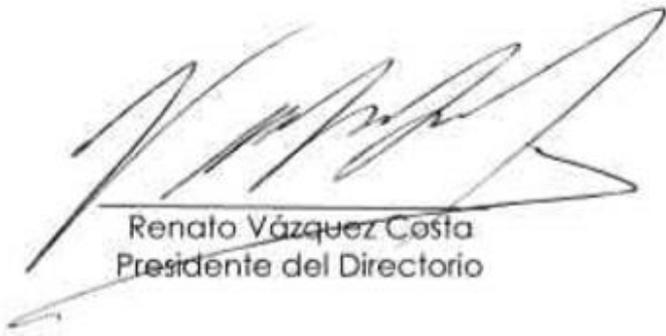
Los principales índices financieros muestran una Siniestralidad Total del 13.8%, un Resultado Técnico del 13.4%, un ROE del 8.1% y un nivel de Cobertura Patrimonial del 1.14 veces el Patrimonio Efectivo. De otro lado, la empresa a través de las estrategias implementadas de acuerdo con el calce de sus activos y pasivos logró mantener una adecuada rentabilidad de su portafolio de inversiones en una coyuntura de reducción de tasas en el mercado.

Durante el año 2019, la empresa continuó en su proceso de desarrollo, culminando con la implementación de la nueva plataforma tecnológica (incluyendo el área contable), que nos permitirá una mejora significativa en la eficiencia de nuestros procesos y cumplir con nuestra meta de ser más simples y cercanos para nuestros clientes.

Asimismo, hemos continuado trabajando en la mejora del proceso de recepción, liquidación y pago de siniestros, con resultados muy positivos.

Finalmente, en nombre del Directorio y el mío propio, deseo reiterar mi agradecimiento a los accionistas por todo el apoyo recibido; a nuestros colaboradores por todo el esfuerzo y compromiso en el día a día para lograr nuestros objetivos, y especialmente a nuestros clientes, pues ellos saben que estaremos con ellos cuando seamos requeridos.

Atentamente,



Renato Vázquez Costa
Presidente del Directorio

San Isidro, marzo de 2020

III. VALORES

❖ **Coherencia**

Relación entre lo que dices y haces. Actuar con transparencia con nuestros clientes y compañeros.

❖ **Esfuerzo**

Busca la excelencia, superarnos y ser mejor en lo que hacemos.

❖ **Trascendencia**

Dejar Huella, Construir un legado con nuestros clientes, nuestro trabajo y nuestra comunidad.

❖ **Responsabilidad**

Cumplir los compromisos que asumimos y hacernos cargo de nuestras decisiones.

VISIÓN

Ser reconocidos como la aseguradora preferida del Perú por nuestra transparencia, simplicidad y cercanía.

MISIÓN

Ofrecer tranquilidad y protección a las familias a través de productos y servicios simples con un nivel de servicio superior.

IV. DIRECTORIO

❖ **Renato Vázquez Costa - Presidente del Directorio**

Abogado

Profesional con más de 40 años de experiencia en el ambiente empresarial y financiero. Actualmente se desempeña como Vicepresidente de Diners Club Perú S.A., y miembro del Directorio de Fima S.A. y Creceer Seguros.

Director Independiente

❖ **Fidel Egas Grijalva**

Doctor en Jurisprudencia y Abogado.

Empresario del sistema financiero ecuatoriano. Presidente y Primer Ejecutivo del Grupo Financiero Banco Pichincha del Ecuador, Presidente Ejecutivo de Diners Club del Ecuador S.A., entre otras empresas.

Director vinculado

❖ **Juan Pablo Egas Sosa**

Ejecutivo del Grupo Financiero Banco Pichincha del Ecuador. Estudios realizados en Boston College, Estados Unidos y Máster en el programa IMBA del Instituto de Empresa, Madrid - España.

Director vinculado

❖ **Marcel Fort Hurtado**

Administrador de Empresas

Magister en Negocios por la Universidad Adolfo Ibáñez de Chile, Administrador de Empresas de la Universidad del Pacífico. Así mismo, ha realizado diversos cursos de especialización en seguros, liderazgo y negocios en la Escuela de Seguros de Chile, INCAE en Costa Rica y Universidad Adolfo Ibáñez respectivamente. Con más de 20 años de trayectoria en el sector de Seguros,

ha liderado diversos proyectos en las principales empresas aseguradoras del Perú

Director vinculado

❖ **Diego Mendizábal**

Economista

Se desempeña como Presidente Ejecutivo de Seguros del Pichincha desde el año 2005. Ha cursado la Licenciatura de Economía en la Universidad de Buenos Aires en Argentina, una maestría en derecho de Seguros en la Universidad Católica Argentina en Buenos Aires. Actualmente se encuentra culminando una maestría en Business Administration en la escuela de negocios de ADEN en Ecuador.

También se ha desempeñado como Director de Fedeseg (gremio de Seguros en el Ecuador) y desde hace 3 años y asimismo como Vicepresidente de Fedeseg.

Director Independiente

Órganos conformados al interior del Directorio

En la actualidad existen los siguientes Comités nombrados por el Directorio de Crecer entre sus miembros:

- Comité de Auditoría
- Comité de Inversiones
- Comité de Riesgos
- Comité de Remuneraciones

Dentro de sus funciones principales se encuentra el mantener informado al Directorio sobre el cumplimiento de las políticas y procedimientos de control interno, detección de deficiencias de control y administración interna, revisiones de los estados financieros o del portafolio de inversiones. Así como de las medidas correctivas adoptadas en función de las evaluaciones realizadas por la unidad de Auditoría Interna, los Auditores Externos, la Superintendencia de Banca y Seguros y otros entes supervisores de control.

V. GERENCIA

❖ **Marcel Fort Hurtado**

Gerente General

Magister en Negocios por la Universidad Adolfo Ibáñez de Chile, Administrador de Empresas de la Universidad del Pacífico. Así mismo, ha realizado diversos cursos de especialización en seguros, liderazgo y negocios en la Escuela de Seguros de Chile, INCAE en Costa Rica y Universidad Adolfo Ibáñez respectivamente. Con más de 20 años de trayectoria en el sector de Seguros, ha liderado diversos proyectos en las principales empresas aseguradoras del Perú

Sin ninguna vinculación con el accionista

❖ **Olger Luque Chavez**

Gerente de Administración y Finanzas

Economista, Profesional con más de 25 años de experiencia en el sistema Financiero en las áreas de Administración y Finanzas, Planeamiento Estratégico, Riesgos y Tecnologías de Información. Ha continuado estudios de Maestría en Finanzas en la Universidad del Pacífico y Master en Marketing y Gestión Comercial en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Asimismo, ha realizado cursos de especialización en Liderazgo y Banca en INCAE en Costa Rica y Miami.

Sin ninguna vinculación con el accionista.

❖ **Olga Marin Soriano**

Gerente de Operaciones y Tecnología

Ingeniera Informática de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Cuenta con diversas especializaciones en Gestión de Portafolios y Proyectos, Gestión de Seguridad de la Información entre otros. Con más de 17 años de experiencia en el Sector Financiero y de Seguro, desarrollándose en las áreas de Tecnología, Procesos y Operaciones.

Sin ninguna vinculación con el accionista

❖ **Carlota Ponce Huaroto**

Gerente de Riesgos

MBA con mención en Innovación en el EGADE Business School Tecnológico de Monterrey, Economista de la Pontificia Universidad Católica del Perú, con especialización en Finanzas Corporativas y formación continua en diversos programas en el extranjero. Profesional con más de 8 años de experiencia en Regulación, AFPs y Seguros en áreas como Tesorería, Riesgo de Mercado y Riesgo Operacional, Gobierno Corporativo, entre otras.

Sin ninguna vinculación con el accionista

❖ **Carlos Semsch de la Puente**

Gerente Comercial y de Marketing

MBA con mención en Planeamiento Estratégico por Centrum Graduate Business School y Bachiller en Administración y Marketing de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Así mismo, ha realizado diversos cursos internacionales de seguros y liderazgo. Con una trayectoria de más de 14 años de experiencia liderando áreas Comerciales Corporativas del sector de Seguros, Bróker y Affinity.

Sin ninguna vinculación con el accionista

❖ **Alexy Acuña Gavidia**

Gerente Técnico Actuarial

Magister en Matemáticas Aplicadas con mención en Procesos Estocásticos de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Bachiller en Economía de la Universidad del Pacífico. Así mismo, cuenta con especialización en Macroeconomía y Finanzas. Con más de 7 años de experiencia en el sector Seguros en el área actuarial.

Sin ninguna vinculación con el accionista

VI. QUIENES SOMOS

Somos la aseguradora del Grupo Pichincha en Perú, especializada en los Ramos de Seguros de Vida, Accidentes y Riesgos Generales. Pertenece a uno de los principales grupos financieros de la Región, con operaciones en Ecuador, Perú, Colombia, Panamá, España, y Estados Unidos.

Nuestros objetivos son claros, nos enfocamos en el desarrollo de productos y servicios distintos que se adecuen a las necesidades de nuestros clientes. Entre los seguros que comercializamos se encuentran los de Desgravamen, Sepelio, Vida Grupo, Accidentes Personales, Desempleo, SOAT, Garantía extendida, entre otros. En el 2019, nos enfocamos en fortalecer nuestra oferta de valor para Crecer Empresas, potenciando los seguros Vida Ley, SCTR y Accidentes de Estudiantes.

Uno de nuestros principales accionistas es el Banco Pichincha del Perú, cuyo principal accionista desde 1996 es Banco Pichincha C.A. Para el desarrollo de sus actividades cuenta con una sede en Lima y una amplia red de agencias a nivel nacional.

Al cierre de 2019 el balance del Banco registró un nivel de activos de S/ 9,673 millones de soles, compuesto principalmente por cartera crediticia y un patrimonio de S/ 905 millones. El Banco Pichincha se ubicó al cierre del año como el séptimo Banco tanto en Colocaciones como en Depósitos totales del sistema bancario peruano.

El Grupo Pichincha en el Perú, está conformado por las siguientes empresas:

- Banco Pichincha del Perú
- Diners Club del Perú
- Diners Travel Perú
- Carsa
- Crecer Seguros
- Nova America Brokers

VII. ENTORNO MACROECONÓMICO Y MERCADO ASEGURADOR PERUANO

1. Contexto Internacional

Para el 2020 el Fondo Monetario Internacional revisó a la baja el crecimiento mundial y proyectó una tasa 3.4% para el 2020 y 3.0% para el presente año. Se estima un menor crecimiento para el 2019, con relación a los registrados en los años 2017 y 2018. Asimismo, resalta un menor crecimiento en las economías de escala como en los países emergentes, debido a la continua incertidumbre relacionada a las tensiones comerciales entre Estados Unidos y China, y su expansión al sector tecnológico en este año.

Por otro lado, los bancos centrales han reaccionado implementando políticas expansivas para dar soporte al crecimiento económico. En ese sentido, la Reserva Federal (FED) realizó una reducción por tercera vez desde el 2017 en su tasa de interés en 25 puntos básicos a un rango de 1.5% - 1.75% a fines de octubre del presente año. Además, el Banco Central Europeo (BCE) anunció que hasta mediados del 2020 continuará con una política monetaria expansiva a través de la implementación de un nuevo programa de provisión de liquidez y comprometiéndose a no modificar su tasa de interés hasta el próximo año. Esto a fin de brindar soporte a la economía europea, la cual mantiene gran incertidumbre debido a temas comerciales y la forma de la salida del Reino Unido de Europa (Brexit).

Con respecto al mercado asiático, China vendría implementando estímulos adicionales desde el lado fiscal para sostener su crecimiento económico. En otro sentido, el crecimiento que experimentaría América Latina habría sido corregido de manera significativa, con lo que se expandiría en 0.6%, 0.8 puntos básicos menos con respecto a las proyecciones hechas en abril del presente año. Esto respondería principalmente a la mayor incertidumbre asociada a Brasil y México.

2. Perú

La economía peruana estima un menor crecimiento con relación a lo proyectado a inicios del 2019, situándose alrededor de 2.7% en el presente año y retornando a una tasa de crecimiento de 3.8% en el 2020, según las proyecciones del Banco Central de Reserva (BCRP).

El menor crecimiento económico es resultado de la disminución del gasto por parte de las autoridades subnacionales, la menor cuota para captura de anchoveta y la baja producción minera. Según las estimaciones, estos factores tienen un carácter temporal, por lo que se esperaría una recuperación de la economía nacional el próximo año. No obstante, es relevante mencionar que, ante la permanencia de incertidumbre en el panorama político y los conflictos sociales, la inversión y la producción minera se verían afectadas. Asimismo, bajo este contexto, la confianza empresarial podría verse condicionada, la cual ya viene mostrando signos de mayor cautela. A pesar de ello, para este y el próximo año el Perú se mantendría como unas de las economías con mayor dinamismo de la región. Esto permitiría la expansión de los créditos alrededor de 6.5% en este año y 8% para el 2020.

Las fuentes de riesgo de carácter externo y doméstico podrían supeditar el crecimiento proyectado de la economía del Perú. Asimismo, la materialización de estos riesgos podría tener un impacto sobre las instituciones financieras a través de la disminución en la capacidad de pago de los deudores, la disminución del margen financiero, la reducción de la demanda por crédito, el incremento del Riesgo Cambiario Crediticio (RCC), entre otros canales de transmisión.

3. Estados Unidos

El mercado americano experimenta temores ante una recesión en su economía, no obstante, la decisión de la FED de reducir su tasa aminora la probabilidad de ocurrencia en el corto plazo. La probabilidad de recesión económica estaría alrededor de 38% para los siguientes 12 meses, calculada por la Reserva Federal de Nueva York. Asimismo, para los próximos 24 meses ascendería a 69%. Sin embargo, esta reacción del mercado no implica principalmente la materialización de un escenario de recesión de la economía de los Estados Unidos, sino que podría ser interpretada como una señal de que esta experimentaría una desaceleración mayor a la esperada

hacia mediados de 2020. En todo caso, un menor crecimiento del país norteamericano incidiría en un menor crecimiento mundial y como consecuencia impactaría a la economía del Perú vía el canal comercial. Es importante mencionar que, después de China, Estados Unidos es nuestro segundo socio comercial.

4. Riesgos Externos

Las medidas proteccionistas siguen incrementando la incertidumbre en el mercado mundial. Estados Unidos anunció nuevos aranceles por un monto de US\$ 300 mil millones para los productos de China. Esta implementación de aranceles fue postergada para mediados diciembre 2019.

Estas medidas proteccionistas por parte de Estados Unidos y China podrían generar un ajuste brusco en el crecimiento económico de ambos. En ese sentido, implicaría una disminución en la demanda de commodities como el cobre y en efecto este podría experimentar una caída en su precio internacional. Por otro lado, un ambiente de incertidumbre en el mercado global podría conducir a los inversionistas a refugiarse en activos seguros como el oro. En tal sentido, los países primario exportadores como el peruano cuyas canastas están conformadas por ambos commodities, experimentaría efectos mixtos en sus balanzas comerciales.

Con relación al mercado de divisas, este año viene mostrando un incremento de tensiones. A inicio de agosto, China experimentó la devaluación del yuan, alcanzando su mínimo nivel desde el 2008 (7 yuanes por dólar). Esta variación originó un impacto en los mercados bursátiles, la cual generó incertidumbre con respecto a la posibilidad de que aumente la especulación en el mercado de divisas. El riesgo ante una futura devaluación del yuan ocasionaría un incremento en la incertidumbre mundial y en la volatilidad de los mercados bursátiles y cambiarios.

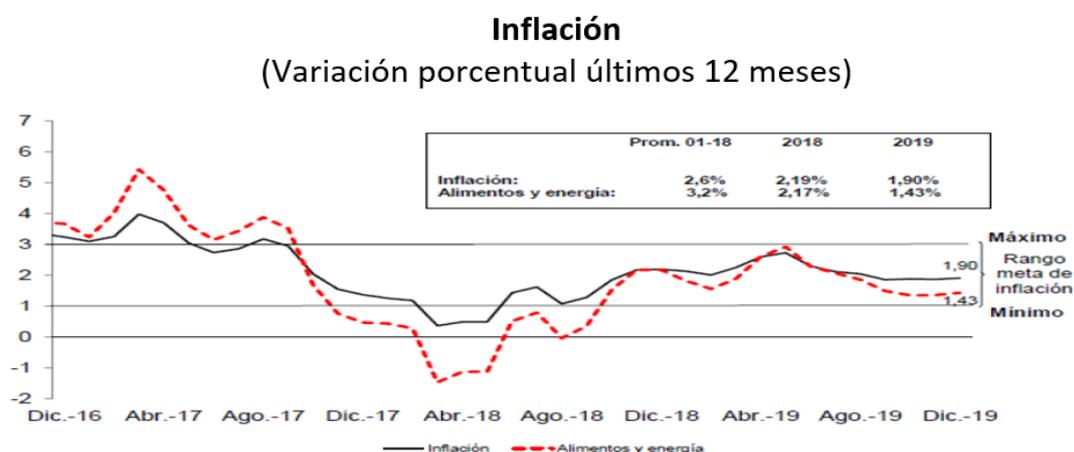
5. Inflación:

Se proyecta que la tasa de inflación interanual permanezca dentro del rango meta y alrededor de 2,0% en el horizonte de proyección. Esta proyección tiene un moderado sesgo a la baja por el posible menor crecimiento de la demanda interna. Con respecto a la posición de política monetaria, el

Directorio espera evaluar ajustes con la nueva información de la inflación y sus determinantes.

La inflación de diciembre fue 0,21%, con lo cual la tasa interanual permaneció en 1,9% en el 2019. Además, la tasa mensual de inflación sin alimentos y energía reportó 0,34%, con lo cual su tasa interanual también permaneció en 2,3%. Con respecto a las expectativas de inflación a doce meses, estas se mantienen en 2,2% a diciembre 2019.

Las expectativas empresariales al mes de diciembre permanecen en el tramo optimista. Además, los indicadores de actividad económica muestran un cierre gradual de la brecha de producto.



Fuente: BCRP

6. Tipo de cambio:

Al término de diciembre 2019, el tipo de cambio contable SBS registró en S/ 3.3140 por dólar. Reportando una apreciación del sol del 1.7% en el año 2019.

Las expectativas de tipo de cambio a 12 meses pasaron de S/ 3,36 soles por dólar a S/ 3,35 soles por dólar en diciembre 2019.

7. Tasa de Interés de Referencia:

El Directorio del Banco Central de Reserva del Perú acordó mantener la tasa de interés de referencia en 2,25%, tomando en cuenta los siguientes factores:

- a. En diciembre, la tasa interanual de inflación y los indicadores de tendencia inflacionaria se ubican dentro del rango meta.
- b. La expectativa de inflación a doce meses se mantiene en 2,2% en diciembre 2019.
- c. La actividad económica de los sectores primarios y la inversión del Gobierno General han tenido un desempeño negativo en 2019, lo cual ha sido atenuado por la actividad de los sectores no primarios. Las expectativas empresariales al mes de diciembre se mantuvieron respecto a noviembre, mientras que los indicadores de actividad económica señalan un cierre gradual de la brecha de producto.
- d. Con respecto a los riesgos de la actividad económica mundial, estos se han atenuado, sin embargo, el impacto de los eventos geopolíticos recientes en los precios internacionales de energía es aún incierto.

8. Riesgo País:

Al cierre de diciembre 2019 el riesgo país, medido por el spread EMBIG Perú, disminuyó de 126 bps a 107 bps durante el 2019. De igual modo para el mismo periodo, el spread EMBIG para Latinoamérica se redujo de 48 bps a 346 bps, debido a la mejora en las últimas negociaciones entre Estados Unidos y China.

9. Reservas Internacionales

A diciembre del 2019, las Reservas Internacionales Netas (RIN) totalizaron US\$ 68,316 millones, reportando un nivel superior al cierre del 2018 (US\$ 60,121 millones).



Fuente: BCRP

MERCADO ASEGURADOR PERUANO

1. Empresas de Seguros

Al término del 2019, el sistema asegurador estuvo conformado por 20 empresas. De acuerdo a la clasificación de la SBS, 7 empresas están dedicadas a los Ramos de Riesgos Generales y de Vida, 8 exclusivamente en el Ramo de Riesgos Generales y 5 exclusivamente en el Ramo de Vida.

En cuanto a la penetración del sistema asegurador peruano (Primas de seguros / PBI), se estima que en el 2019 alcanzó un nivel de 1.9%, mostrando cierta recuperación a lo largo del año y manteniendo una tendencia creciente. Además, la densidad del mercado de seguros (primas per cápita) también se incrementó y alcanzó los S/ 820 en el 2019.

2. Producción

Al término de diciembre de 2019, la composición de la producción del mercado estuvo liderada por los Seguros Generales con 36.8%, le siguieron los Seguros de Vida, los cuales representaron el 34.1% de la producción total. Por su parte, los Seguros del SPP y el de Accidentes y Enfermedades representaron el 15.0%, y 14.0% de la producción total respectivamente.

Total Primas de Seguros - Miles de S/

Ramos	Primas		Participación		Variación	
	Dic.18	Dic.19	Dic.18	Dic.19	Monto	%
Generales	4,765,371	5,193,132	37%	37%	427,761	9.0%
Accidentes y Enfermedades	1,831,330	1,982,587	14%	14%	151,258	8.3%
Vida	6,272,017	6,937,797	49%	49%	665,780	10.6%
Seguros de Vida	4,305,096	4,813,730	33%	34%	508,634	11.8%
Seguros SPP	1,966,921	2,124,067	15%	15%	157,146	8.0%
Total Primas	12,868,717	14,113,517	100%	100%	1,244,799	9.7%

Fuente: SBS

La producción de primas de seguros netas del sistema asegurador alcanzó a diciembre del 2019 un total de S/14,113.5 millones de soles. Donde el mercado registró un crecimiento importante del 9.7%, mostrando una ligera disminución del crecimiento del 2018 (13.6%).

3. Siniestralidad Anualizada

Al cierre de diciembre 2019, el índice de Siniestralidad Directa del mercado (Siniestros de primas de seguros netas anualizados / Primas de seguros netas anualizadas) reportó un nivel de 53.0%. Asimismo, el índice de Siniestralidad Retenida (Siniestros retenidos anualizados / Primas retenidas anualizadas) registró un nivel de 46.0% y el índice de Siniestralidad Cedida (Siniestros cedidos anualizados / Primas cedidas anualizadas) mostró un ratio de 79.9%.

4. Evolución de Indicadores Financieros

4.1 Liquidez

A diciembre de 2019, el ratio de Liquidez Corriente del sistema -medido como la participación del activo corriente respecto del pasivo corriente - se ubicó en 1.31 veces, superior al reportado el mismo mes del año anterior (1.23 veces).

Asimismo, el ratio de Liquidez Efectiva del sistema -medido como la participación del rubro Caja y Bancos respecto del pasivo corriente- fue de 0.24 veces, nivel superior al reportado en el mismo periodo del año 2018 (0.16 veces).

4.2 Rentabilidad

A diciembre de 2019, el ROE (Rentabilidad anualizada / Patrimonio promedio de los últimos 12 meses) del sistema fue de 18.9%, superior al registrado en diciembre del 2018 (15.1%).

Por otro lado, el ROA (Rentabilidad anualizada / Activos promedio de los últimos 12 meses) registró un índice de 2.9%, nivel superior al 2.2% del mismo periodo del año anterior.

4.3 Gestión

Asimismo, el índice de Manejo Administrativo (Gastos de Administración anualizados / Primas Retenidas Anualizadas), pasó de 21.1% en diciembre del 2018 a 18.5% en el mismo periodo del año 2019.

Por otro lado, el índice Combinado (Comisiones Retenidas Anualizadas + Siniestros Retenidos Anualizados+ Gastos de Administración Anualizados) / Primas Retenidas Anualizadas, paso de un 87.9% en diciembre del 2018 a registrar un 87.0% en diciembre del 2019.

4.4 Solvencia

Al término de diciembre del 2019, el índice de Cobertura Patrimonial (Patrimonio Efectivo / Requerimientos Patrimoniales), reportó un nivel de 1.39 veces versus el índice del 1.43 veces a fines del 2018. Evidenciando una leve disminución en la fortaleza patrimonial del Sistema.

Con respecto al Endeudamiento del sistema, este registró un nivel de 2.85 veces en diciembre del 2019 versus el 2.74 veces que registró a fines del 2018.

VIII. GESTIÓN FINANCIERA

A. Activos

Activo (En miles de S/)	Dic.19	Dic.18	Var	Var (%)
Caja y Bancos	16,880	15,518	1,361	9%
Inversiones Financieras	12,102	3,566	8,536	239%
Cuentas por Cobrar por Operaciones de Seguros (neto)	10,176	7,993	2,184	27%
Cuentas por Cobrar a Reaseguradoras y Coaseguradores	476	699	-223	-32%
Activo de Reservas Técnicas a cargo de Reaseguradores	617	226	391	173%
Cuentas por Cobrar diversas (neto)	1,263	351	911	259%
Gastos pagados por adelantado	206	95	111	117%
Activo Corriente	41,720	28,448	13,272	47%
Inversiones en Valores	19,331	12,240	7,090	58%
Activo por Reservas Técnicas a cargo de Reaseguradores	408	121	287	237%
Inmuebles, Muebles y Equipo (neto)	672	432	240	56%
Otros Activos (neto)	12,047	6,343	5,703	90%
Total de Activo	74,178	47,585	26,593	56%

A diciembre 2019 la compañía registró un total de S/ 74,178 mil en Activos, con un incremento de S/ 26,593 mil (56%) en relación al término del año 2018. Entre sus principales variaciones encontramos las siguientes:

- El rubro de Caja y Banco a diciembre 2019 reportó un saldo de S/ 16,880 mil, el cual representó un aumento del 9% con relación al mismo periodo del año anterior.
- Las Inversiones Financieras mostraron un saldo de S/ 12,102 mil, las cuales mostraron un nivel inferior que el cierre del año 2018.
- El saldo de Cuentas por Cobrar por operaciones de seguros a diciembre 2019 reportó un nivel de S/ 10,176, el cual muestra un crecimiento significativo del 27% con relación al periodo 2018.
- El rubro de Cuentas por Cobrar Diversas, registró un crecimiento significativo de S/ 911 mil
- Con relación al Activo No Corriente, se observa que las Inversiones en Valores reportaron un saldo de S/ 19,331 mil, mostrando un crecimiento del 58% con relación al ejercicio 2018.
- El rubro de Inmuebles, Muebles y Equipo neto registró un saldo de S/ 672 mil, mostrando un mayor saldo al año 2018.

B. Pasivos y Patrimonio

A diciembre 2019 el pasivo de la firma totalizó S/ 43,919 mil, importe superior en S/ 20,931 (91%) con relación al año anterior. Entre las principales cuentas, encontramos las siguientes:

- El saldo de Tributos, Participaciones y Cuentas por pagar cerró con un saldo de S/ 4,666 mil al término del 2019, mostrando un aumento de S/ 2,742 mil con relación al ejercicio 2018.
- El rubro de Cuentas por Pagar a Intermediarios y Comercializadores, registró un importe de S/ 20,766, reportando un crecimiento del 66% con respecto al año anterior.
- El rubro de Reservas Técnicas por Siniestros registró un nivel de S/ 5,233 mil
- El Total del Pasivo Corriente registró un saldo total de S/ 32,333 mil, mostrando un crecimiento del 87% con respecto al ejercicio 2018.
- El rubro de Reservas Técnicas por Primas mostro un saldo de S/ 9,352 mil, registrando un aumento del 100% con relación al año anterior.
- Los Otros Pasivos están compuestos por provisiones de impuesto a la renta y provisiones de beneficios sociales. Registrando un importe de S/ 759 mil.

Pasivo y Patrimonio (En miles de S/)	Dic.19	Dic.18	Var	Var (%)
Tributos, Participaciones y Cuentas por pagar diversas	4,666	1,924	2,742	143%
Cuentas por pagar a intermediarios, Comercializadores y Auxiliares	20,766	12,502	8,264	66%
Cuentas por pagar a Asegurados	355	3	352	11690%
Cuentas por pagar a Reaseguradores Coaseguradores	1,312	685	627	91%
Reservas Técnicas por Siniestros	5,233	2,157	3,075	143%
Pasivo Corriente	32,333	17,272	15,061	87%
Reservas Técnicas por Primas	9,352	4,687	4,665	100%
Otros Pasivos (neto)	759	689	70	10%
Pasivos Diferidos	1,475	341	1,134	333%
Total Pasivo	43,919	22,988	20,931	91%
Capital Social	35,381	29,703	5,678	19%
Reservas	545	282	264	94%
Ajustes al Patrimonio	39	-	39	0%
Resultado del ejercicio	2,318	2,637	-319	-12%
Resultados Acumulados	-8,025	-8,025	-	0%
Total Patrimonio	30,259	24,597	5,662	23%
Pasivo y Patrimonio	74,178	47,585	26,593	56%

- El Patrimonio Neto, reportó una variación positiva de S/ 5,662 mil con respecto al año anterior. Debido a los buenos resultados de la Compañía en el presente ejercicio.

C. Estado de Ganancias y Pérdidas

El resultado del año 2019 asciende a un importe de S/ 2,318 mil. Registrando una ligera disminución con respecto al año anterior.

- Las Primas de Seguros Netas del ejercicio registraron un incremento de S/ 30,964 con respecto al año 2018, registrando una producción total de S/ 98,513 mil.

Estado de Resultados (En miles de S/)	Dic.19	Dic.18	Var	Var (%)
Primas de Seguros Netas	98,513	67,549	30,964	46%
Ajuste de Res. Téc. de Primas	-4,665	-2,079	-2,586	124%
Total Primas Cedidas Netas	2,156	1,962	194	10%
Siniestros Incurridos Netos	-11,657	-5,282	-6,375	121%
Comisiones y Gastos Técnicos	59,774	35,475	24,299	68%
Resultado Técnico	12,897	11,714	1,183	10%
Resultado de Inversiones	2,120	1,597	523	33%
Ingresos de Inversiones y Otros Ingresos	2,381	1,615	766	47%
Diferencia de cambio Neto	-79	19	-99	-510%
Gastos de Administración	-11,636	-9,539	-2,097	22%
Utilidad antes de impuestos	3,382	3,772	-390	-10%
Impuestos a la renta	-1,064	-1,135	71	-6%
Utilidad Neta del ejercicio	2,318	2,637	-319	-12%

- El nivel de Siniestros Incurridos Netos reportó un nivel superior al cierre del año 2018, registrando un saldo de S/ 11,657 mil
- El Resultado Técnico Neto registró un importe de S/ 12,897 mil en el presente ejercicio. Resultado superior al S/ 11,714 mil reportado en el periodo 2018.
- El Resultado por Inversiones, mostró un crecimiento de S/ 523 mil con respecto al año anterior.
- Los Gastos de Administración, reportaron un nivel de S/ 11,636 mil del gasto total. Los niveles de eficiencia administrativa del presente ejercicio se mantuvieron dentro de los objetivos de la compañía.
- La Utilidad Neta del Ejercicio de la compañía reportó un importe de S/ 2,318 mil, menor al 2018. Esto como consecuencia de una mayor siniestralidad parcialmente compensada por menos gastos administrativos y mayores ingresos de inversiones.

D. Principales indicadores de Crecer Seguros

Liquidez

- Al cierre de diciembre 2019 los ratios de Liquidez Corriente reportaron 1.29 veces, nivel inferior al del año anterior. Con respecto al índice de Liquidez Efectiva, este registró 0.52 veces, superior al mercado (0.24 veces).

Ratios	Dic.19	Dic.18	Mercado
Liquidez			
Liquidez Corriente	1.29	1.65	1.31
Liquidez Efectiva	0.52	0.90	0.24
Rentabilidad			
Resultado de Inversiones / Inversiones Prom.	5.3%	5.1%	7.3%
Resultado Técnico / Primas	13.4%	17.9%	2.6%
R.O.A.A	3.8%	5.6%	2.9%
R.O.E.A	8.1%	11.3%	18.9%
Siniestralidad			
Siniestralidad Total (1)	13.8%	10.2%	53.8%
Siniestralidad Retenida	12.1%	8.0%	46.0%
Solvencia			
Patrimonio Efectivo / Requerimientos Patrimonial	1.14	1.48	1.39
Patrimonio Efectivo / Endeudamiento	1.15	1.63	2.85
Cobertura Global de Obligaciones Técnicas	1.05	1.08	1.08
Pasivo Total / Patrimonio Contable	1.45	0.93	5.16
Gestión			
Manejo Administrativo	14.6%	17.3%	18.5%
Índice Combinado	92.6%	87.8%	87.0%

(1) Se considera solo Siniestralidad de Desgravamen en el Sistema

Rentabilidad

- Al término del 2019 el ROE de la compañía fue de 8.1%, nivel por debajo al registrado por el mercado (18.9%).
- La rentabilidad sobre el Portafolio de Inversiones, considerando el promedio de las inversiones durante el 2019, refleja un rendimiento del 5.30% versus el 5.11% del año anterior. Esto debido a la estrategia de rentabilidad que estableció la compañía en su Plan de Inversiones.

Siniestralidad

- El nivel de Siniestralidad Total registró un índice de 13.8% al término del 2019, mostrando un ligero incremento del año anterior (10.2%).
- La Siniestralidad Retenida reflejó un ratio de 12.1%, mostrando un nivel superior del año 2018 (8.0%).

Solvencia

- El nivel de Patrimonio Efectivo sobre los requerimientos patrimoniales reportó una relación de 1.14 a diciembre 2019, mostrando un nivel ligeramente inferior al 1.48 registrado en el año anterior.
- El Patrimonio Efectivo sobre los niveles de endeudamiento, registraron un nivel de 1.15 veces al término del año. Mientras que el Sistema reportó un nivel de 2.85 veces.
- La Cobertura Global de Obligaciones Técnicas, mostró un nivel 1.05 veces en diciembre del 2019 por la cobertura de las Inversiones Elegibles Aplicadas sobre las Obligaciones Técnicas de la empresa. El mercado registró un nivel de 1.08 veces al cierre del año.

Gestión

- Al término del 2019 el ratio de Manejo Administrativo, reportó un 14.6%. Mostrando un mejor índice que el año anterior (17.3%) y que el promedio del mercado (21.1%).
- De igual forma el índice Combinado registró un nivel de 92.6%, nivel superior al que registró la empresa al cierre del 2018 (87.8%), mientras que el mercado cerró el año con un nivel de 87.0%.

IX. GESTION COMERCIAL

Posicionamiento y Marketing:

En el 2019, Crecer Seguros trabajó en reforzar el posicionamiento de marca con el objetivo de brindar a sus clientes los seguros y el respaldo que necesitan, enfocándonos en sus necesidades y en una comunicación clara que conecte con ellos.

Durante este periodo, se reforzó la comunicación dirigida a nuestros clientes a través de redes sociales, logrando un crecimiento importante en número de seguidores en Facebook, 5,500 a lo largo del año. Gran parte de la campaña 2019 en esta red social estuvo enfocada en promover la compra del SOAT Digital a través de nuestro canal autogestionado. También activamos nuestra cuenta en LinkedIn, donde se publicaron las notas de prensa en las que participaron nuestros voceros de marca acerca de nuevos lanzamientos de productos, evolución del mercado y de la empresa.

Asimismo, nos enfocamos en el desarrollo de la línea de negocio Crecer Empresas, dentro de la cual se comercializan los seguros Vida Ley, SCTR (Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo), Accidentes de Estudiantes y SOAT. El crecimiento de nuestra cartera de clientes en esta línea se debe a un trabajo en conjunto con nuestros brokers aliados.

Como parte de nuestro compromiso en el desarrollo de productos adecuados a las necesidades de nuestros clientes, se aplicaron herramientas de investigación para conocer los perfiles de nuestros clientes para el producto Rentas Vitalicias. Se desarrollaron arquetipos para conocer sus miedos, inseguridades, metas y necesidades. Con toda la información obtenida se empezó a trabajar un plan de beneficios adaptado a ellos.

Cumpliendo con nuestra promesa de valor como compañía, capacitamos a nuestros socios de negocio acerca de nuestros seguros y herramientas para brindar al cliente una atención de calidad, rápida, simple y clara.

A nivel de evento, se organizaron desayunos en Lima y Provincias dirigidos a brokers para la presentación de Crecer Empresas, buscando con estos reforzar el posicionamiento de marca en este sector. Para finales del 2019 también realizamos un desayuno corporativo a modo de conversatorio en el

que nuestro Gerente General y panelistas invitados conversaron acerca de la Transformación Digital y cómo esta impacta en las empresas del sector.

Productos y negocios estratégicos

En la búsqueda por ofrecer nuestros diferentes perfiles de clientes, seguros que se adapten a sus necesidades, Crecer Seguros creó distintos Microseguros para llegar a microempresarios, emprendedores y personas de bajos recursos.

A finales de mayo del 2019, se lanzó nuestra plataforma de SOAT Digital autogestionado, desde donde nuestros clientes pueden acceder a comprar este seguro por ellos mismos, sin la necesidad de un intermediario y en menor tiempo. Además, para impulsar nuestras ventas a través de este canal se trabajaron, durante el segundo semestre del año, campañas por medio de Facebook con el objetivo de lograr la compra. Por otra parte, se incrementaron los puntos de venta de nuestro producto SOAT Digital asistido. La venta de SOAT Digital para nuestra compañía durante el 2019 representó poco más del 35% de la venta total de SOAT.

Dentro de las primas de seguros netas de SOAT del año en mención, logramos posicionarnos como la sexta empresa dentro del mercado asegurador, lo cual refleja un arduo trabajo por parte de toda la empresa.

SOAT				
	Empresas	Monto	Participación (%)	Porcentaje Acumulado
1	La Positiva	226 540	51.02	51.02
2	Mapfre Perú	64 505	14.53	65.55
3	Rímac	59 056	13.30	78.85
4	Pacífico Seguros	40 774	9.18	88.04
5	Interseguro (1)	40 670	9.16	97.20
6	Crecer Seguros	6 919	1.56	98.75
7	Protecta	5 529	1.25	100.00
	Total	443 994	100.00	

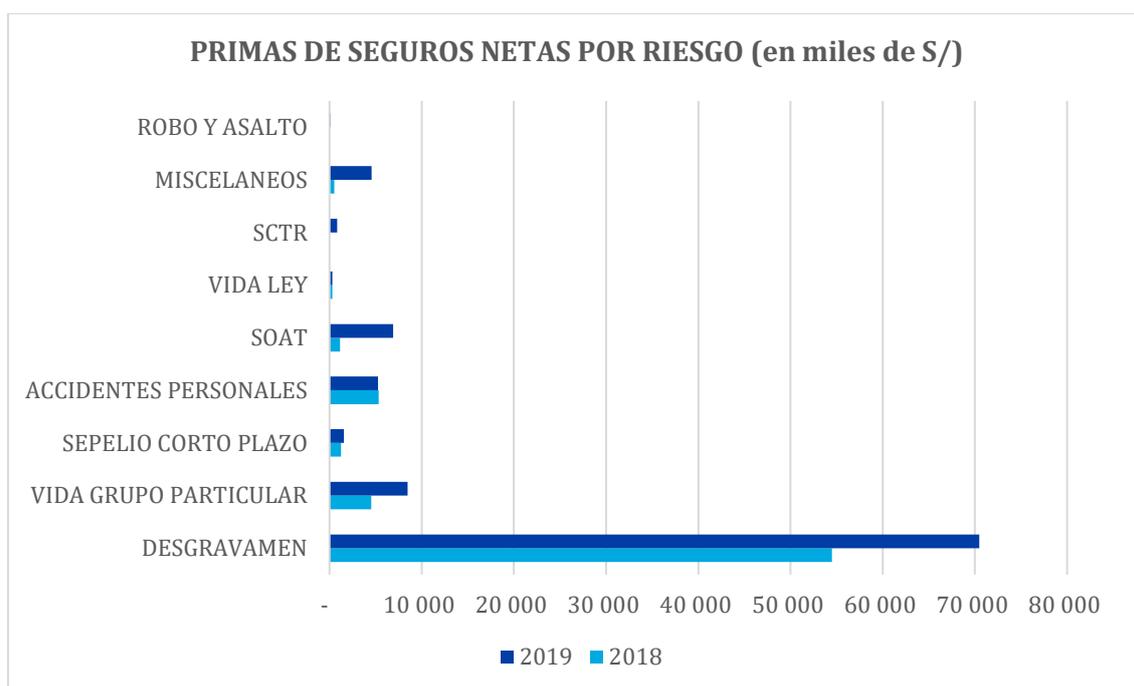
Fuente: Boletín SBS a diciembre 2019.

La diversificación de productos y canales de venta no vinculados permitió un crecimiento en nuestra participación en el mercado con la que seguimos avanzando en el ranking de Compañías de Seguros, logrando una venta

anual de S/ 98,5 millones; es decir un crecimiento de 46% respecto del año 2018.

RIESGO	2018	2019
DESGRAVAMEN	54 491	70 473
VIDA GRUPO PARTICULAR	4 522	8 463
SEPELIO CORTO PLAZO	1 264	1 565
ACCIDENTES PERSONALES	5 322	5 280
SOAT	1 146	6 919
VIDA LEY	300	312
SCTR	-	832
MISCELANEOS	505	4 582
ROBO Y ASALTO	-	88
TOTAL	67 549	98 513

Fuente: Boletín SBS a diciembre 2019.



Finalmente, nuestro equipo comercial tuvo un año lleno de retos a nivel de productos y desarrollo de alianzas con nuevos comercializadores y empresas no vinculadas.

X. OPERACIONES Y TECNOLOGIA

La sinergia que logran estas áreas dentro de Crecer Seguros permite brindar el soporte operativo, tecnológico y de mejoras que el Negocio requiere, teniendo como objetivo fundamental estar alineados con el plan estratégico de la empresa, así como trabajar en la generación de eficiencia y de mejora continua. Es así como se enfocaron los esfuerzos durante el 2019 en:

1. Implementación de la nueva Plataforma Tecnológica: En el 2019 finalizamos la implementación de nuestra plataforma tecnológica “Acsele – Exactus”, que permite una automatización eficiente de los procesos operativos de Crecer, desde la definición del producto pasando por todo el ciclo de vida del mismo que tiene especial incidencia en la suscripción, emisión, siniestros y hasta el envío de información a los distintos entes reguladores (SBS y SUNAT).
2. Mejoras de procesos Operativos: enfocados en procesos y procedimientos seguros y simples tanto para nuestros clientes internos como externos iniciamos en el 2019 el Proyecto de Mejoras Operacionales, alineados con nuestra plataforma tecnológica y con la política de riesgos de nuestra empresa.
3. Nueva Plataforma de ventas de seguros Autogestión: Alineados con el mercado, en el 2019 lanzamos nuestra plataforma de ventas de seguros para SOAT autogestionado, donde nuestros clientes pueden comprar sus SOAT desde nuestra página WEB, con ello no solo estamos en los canales, sponsor, sino también de manera directa en nuestros clientes.
4. Nueva Plataforma de SCTR: en concordancia con el crecimiento de nuestro negocio y como parte de nuestro portafolio de Seguros de Riesgos Humanos lanzamos nuestra plataforma de Operación de SCTR en alianza con nuestro partner de Salud.

XI. GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Crecer Seguros, en adelante la empresa, fue autorizada a operar en el mercado peruano mediante Resolución SBS N° 5534-2015 del 16 de setiembre de 2015. La empresa fue constituida como filial de Cuzco Holding y el Banco Pichincha Perú con 65% y 35% de participación respectivamente, con la finalidad de ofrecer seguros de vida bajo un modelo de comercialización masiva. El respaldo del Grupo Pichincha recae sobre sus años de experiencia y diversificación del negocio en los rubros Banca, retail y seguros en países como Ecuador, Colombia, Panamá, Estados Unidos, España y Perú.

En el 2016 la compañía inició sus operaciones, siendo respaldado por tres del top ten de reaseguradores en el mundo, como Scor, Gen Re y Hannover. Y lanzando al mercado su producto seguro sepelio.

A fines del 2017 se solicitó la licencia de seguros generales, la cual fue brindada a mediados del 2018, empezando operaciones en ambos ramos en octubre de este, lanzando al mercado productos como SOAT, protección de tarjeta y desempleo.

Para Crecer Seguros, la gestión integral de riesgos es uno de sus principales pilares, por lo que se ha buscado incorporar las mejores prácticas internacionales para mantener un nivel de riesgo acorde con el apetito por riesgo definido por su Directorio, el cual fue actualizado en el segundo semestre del 2018, y se mantendrá hasta marzo 2020, dado que el perfil de riesgo de la compañía no ha cambiado. No obstante, con la salida del producto rentas vitalicias y cauciones, se deberá ajustar el apetito y tolerancia de la compañía.

Asimismo, se viene implementando los pilares de Buen Gobierno Corporativo de la ley de Sociedades del mercado de valores desde el 2018, llegando a más del 90% de lo requerido al cierre del 2019. Por lo cual, la compañía espera presentarse del reconocimiento de la Bolsa de Valores de Lima de las Buenas Prácticas de Buen Gobierno Corporativo en el primer trimestre 2020. A la fecha, la compañía cuenta con 5 directores, siendo dos de ellos independientes, y viene desarrollando la gestión de responsabilidad empresarial por medio de su compromiso con Viva Valores, encargado de acelerar la transformación del país por medio de una ciudadanía participativa, cooperativa y sostenible.

Por otro lado, durante el 2019 se ha realizado el seguimiento al cumplimiento de todas las actividades programadas en los planes anuales por tipo de riesgo

como tareas de actualización de las metodologías, despliegue de los procesos para el control, medición e implementación de medidas de tratamiento de los riesgos identificados en los procesos críticos de Crecer Seguros, elaboración de indicadores de riesgo, entre otros.

Funcionalmente la gestión de riesgos se distribuye de manera integral a través de cuatro principales actividades:

- i. Gestión de riesgos de inversión, que se encarga de la gestión de riesgo de crédito, riesgo de mercado y riesgo de liquidez.
- ii. Gestión de riesgo operacional, que además de gestionar dicho riesgo, también se encarga de gestionar la continuidad del negocio y seguridad de la información de la compañía.
- iii. Gobierno Corporativo.
- iv. Gestión de riesgo técnico

A partir del 2020, se incorporará la gestión de la función actuarial dentro de la gestión de riesgos, lo cual permitirá tener una visión 360° de la compañía y su exposición al riesgo.

Gestión de Riesgo de Inversión

A fin de asegurar una adecuada diversificación del portafolio y respaldo permanente de las obligaciones técnicas, la Unidad de Riesgos establece metodologías de admisión y seguimiento para cada una de las inversiones que la Unidad de Inversiones en nombre de Crecer Seguros realiza y que dependen de las características de los productos comercializados.

En el primer semestre del 2019, Crecer Seguros mantuvo una estructura de productos comercializados similar al año anterior con riesgos cubiertos como Desgravamen y Accidentes Personales principalmente en el ramo vida y; Desempleo, Protección de Tarjeta y Garantía Extendida en el ramo general.

En el segundo semestre, Crecer Seguros expandió su oferta de productos al obtener la licencia para comercializar el producto de Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) alcanzando un nivel de facturación de S/ 633 mil aproximadamente al cierre del año. En función a ello, la Unidad de Inversiones mantuvo la gestión de estas obligaciones bajo el mismo portafolio asignado para el ramo vida.

Los análisis de los riesgos mencionados derivados de la actividad de inversiones abarcan a los activos asignados para ambos ramos.

a. Riesgo de Crédito

El riesgo de crédito representa la pérdida potencial que se origina por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, contrapartes, o terceros obligados, para cumplir sus obligaciones contractuales registradas dentro del balance.

La segmentación desde el punto de gestión del riesgo de crédito del portafolio de inversiones se basa en la distinción entre los niveles de rating de riesgo crediticio por tipo de activo.

Por otra parte, los instrumentos de renta fija representaron el 41% del portafolio, siendo estos los generadores de principales fuentes de riesgo crediticio. La participación de este tipo de activos dentro del portafolio se mantuvo estable, sin embargo, se realizaron inversiones a plazos mayores ante un escenario de menores tasas y exposición a diversos factores locales y externos que golpearon la actividad en el mercado de emisiones y, por ende, la disponibilidad de activos; lo cual obligó a adecuar la estrategia de inversiones. Por su parte, estos instrumentos cuentan con una alta calidad crediticia de los emisores y representan un nivel de bajo riesgo.

Por otro lado, al cierre del año 2019, la cartera de productos de ramo generales tiene los riesgos de Desempleo, Protección de Tarjeta y Garantía Extendida. En línea a ello, los activos del portafolio de inversiones asignado para el respaldo de estas obligaciones mantienen características similares en términos de moneda, duración y liquidez.

Crecer Seguros cuenta con una lista de elegibilidad de entidades financieras y no financieras que atravesaron por un proceso de evaluación y conformidad final por parte de los organismos internos correspondientes.

b. Riesgo de Contraparte

La exposición por riesgo de contraparte se genera por las fallas operativas que podrían afectar a Crecer Seguros por realizar las operaciones de inversión a través de las Sociedades Agentes de Bolsa (SAB) y los Reaseguradores.

En ese sentido, el objetivo de controlar este riesgo consiste en evaluar la idoneidad en el servicio a través del análisis de cuatro factores que, cuantificados, permiten asignar un scoring final. Estos factores son: Gobierno Corporativo, Ética y Conducta, Experiencia y Servicios; y Continuidad del Negocio.

c. Riesgo de Mercado

El riesgo de mercado se refiere a la pérdida potencial por cambios en los factores de riesgo tales como tasas de interés, tipo de cambio e inflación, entre otros que inciden sobre la valorización del portafolio de inversiones.

En el 2019, la gestión del portafolio de Crecer Seguros se enfocó en ampliar el plazo de las inversiones explicado por la consolidación de las ventas de los nuevos canales y debido a la ampliación en la oferta de productos del Ramo Vida, especialmente el producto de SCTR.

En línea a ello, las inversiones en instrumentos de renta fija se realizaron a plazos mayores aumentando la exposición del portafolio ante cambios de tasa de interés. La estructura del portafolio del Ramo Vida varió en dos aspectos de manera significativa: (i) los depósitos a plazo disminuyeron de 42% a 26% entre períodos mientras que los FMIV aumentaron de 11% a 27%. Al respecto, los FMIV en cartera están categorizados por la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) como fondos de muy corto y corto plazo.

El portafolio del Ramo General mantuvo una estructura de activos de corto plazo debido a los pasivos que respalda.

d. Riesgo de Liquidez

Se elaboró el ratio de liquidez, el cual persigue monitorear los niveles adecuados de liquidez para cubrir las necesidades en el corto plazo con fuentes de financiación estables.

En ese sentido, se evalúa a través del Indicador de Liquidez Ajustado si las transferencias comprometen los niveles internos mínimos de liquidez.

Gestión de Riesgo Operacional

Crecer Seguros, alineado a la cultura corporativa del Grupo Pichincha, ha trabajado en la mejora continua de la gestión de riesgos, priorizando la identificación, medición, valorización y mitigación de los riesgos operacionales de los procesos críticos de la empresa.

a. Riesgo Operacional

Crecer Seguros define el riesgo operacional como el riesgo de sufrir pérdidas debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, las personas, los sistemas

o bien a causa de acontecimientos externos, contemplando, por tanto, categorías de riesgos tales como fraude, riesgo tecnológico, entre otros.

El riesgo operacional es inherente a todos los productos, actividades, procesos y sistemas, y se genera en todas las áreas de negocio y de soporte, siendo por esta razón responsabilidad de todos los colaboradores la gestión y control de los riesgos generados en su ámbito de actuación.

El Sistema de Gestión de Riesgo Operacional de Crecer Seguros tiene como objetivo identificar, cuantificar y mitigar los riesgos más significativos a los que se enfrenta. Consecuentemente, la empresa realizará la evaluación de los riesgos operacionales asociados a todos los negocios de Crecer Seguros, en función de su criticidad. Los procesos de soporte desarrollados para brindar dichos productos serán evaluados acorde a la criticidad de estos.

El Sistema de Gestión de Riesgo Operacional implantado por Crecer Seguros aporta las siguientes ventajas:

1. Promueve el desarrollo de una cultura de riesgo, asignando responsabilidades en la gestión del riesgo a los principales actores de la organización.
2. La información de RO contribuye a mejorar los procesos y controles y a reducir las pérdidas.
3. Establece herramientas y métricas comunes para toda la organización.
4. Prioriza los riesgos y las medidas de mitigación asociadas para la toma de decisiones.

Para llevar a cabo la identificación, medición y evaluación de este riesgo, se han definido un conjunto de herramientas, cuantitativas y cualitativas, que se combinan para realizar un diagnóstico a partir de los riesgos identificados y obtener una valoración a través de la medición y evaluación del área:

- a. Base de eventos de pérdida.** El objetivo es registrar y analizar mensualmente los eventos de pérdida operativas según los lineamientos que establece la Resolución SBS N°2116-2009 (Reglamento para la gestión del Riesgo Operacional) y Circular G-191-2017 (Criterios para el Registro de Eventos de Pérdida por Riesgo Operacional).
- b. Indicador clave de riesgos (KRI).** Son métricas que proveen información acerca del nivel de exposición de la empresa a un riesgo operacional específico en un momento dado. Durante el 2019 se realizó el seguimiento mensual de los 6 KRI aprobados y al cierre de diciembre del 2019 se obtuvo un cumplimiento del 99.21%.

- c. Indicador clave de desempeño (KPI).** Es un valor directamente relacionado con el desempeño del cumplimiento de los objetivos. Durante el 2019 se realizó el seguimiento mensual de los KPI aprobados y al cierre de diciembre del 2019 se obtuvo un cumplimiento del 99.58%.
- d. Indicador Global de Exposición al Riesgo Operacional (IGE).** Engloba la pérdida esperada y no esperada por riesgo operacional medida en número de veces o expresada en soles. A través del IGE es factible comparar de forma sencilla la sumatoria de todas las exposiciones (pérdida esperada) de los riesgos que se hayan identificado.
- e. Incentivos de Riesgo Operacional.** Evaluación y premiación trimestral que promueve una cultura organizacional para el reporte de eventos de riesgo y de controles que contribuyan a la verificación de su consistencia e integridad. A lo largo del 2019, se entregaron los mismos durante los foros trimestrales de la compañía, premiando con mayor frecuencia la colaboración del equipo comercial.
- f. Recomendaciones de auditoría y de los reguladores.** Proporcionan información relevante sobre riesgo inherente debido a factores internos y externos y permite la identificación de debilidades en los controles.

b. Continuidad del Negocio

El Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN), se define como un conjunto de actividades de planeación, desarrollo, pruebas e implantación de estrategias y procedimientos de recuperación ante una situación de contingencia o emergencia; minimizando la probabilidad y el impacto de interrupción en las operaciones, funciones y procesos claves del negocio.

El Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio aplicado en Crecer Seguros se estructura bajo un enfoque de procesos, integrado por diferentes actividades y tareas. El despliegue de estas actividades y tareas permite retroalimentar constantemente el SGCN para mantener su vigencia en el tiempo.

Los documentos que se han obtenido tras realizar el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio en cada fase son los siguientes:

- 1. Entendimiento estratégico y operativo del negocio,** tiene como finalidad conocer el modelo de negocio, entender el sistema de valor, la cultura organizacional y los objetivos de continuidad del negocio. A

través del, Análisis de Impacto del Negocio (BIA) y el Análisis de Riesgos de Continuidad del Negocio (RIA).

2. **Diseño y Desarrollo de la estrategia de continuidad**, tiene como finalidad organizar de manera práctica y concreta cómo hacer frente a un evento que interrumpa las operaciones. Por medio, de las Estrategias de Recuperación.
3. **Implementación de la Estrategia de Continuidad**, tiene como finalidad conocer la estrategia de continuidad aprobada por la Alta Dirección. Utilizando un Plan de Gestión de Crisis, Planes de Recuperación de Negocio y un Plan de Recuperación de los Servicios de Tecnología de Información.
4. **Ejercicio y Mantenimiento**, tiene como finalidad la revisión de funcionamiento de la infraestructura física y tecnológica requerida para operar durante la activación de los planes de continuidad del negocio. A través, de la Ejecución de pruebas (Prueba de escritorio y General) y Actualización de los planes.

Creceer Seguros ha desarrollado como estrategia de respuesta y recuperación del negocio ante incidentes que afecten la normal operación y entrega de servicios, recursos que le permitan operar ante la indisponibilidad de sus condiciones habituales, un centro alterno equipado para ubicar al personal y operar proveedores críticos alineados a la necesidad de contingencia de la empresa y un set de documentación, tales como procedimientos, protocolos y planes con información a detalle de las estrategias y requerimientos previos para la recuperación del negocio. Todo ello en base a una estructura organizacional representada por la Gerencia General, Gerencias, Jefaturas y personal operativo de los procesos del negocio.

En el marco de la Gestión de Continuidad de Negocio de Creceer Seguros, la ejecución del ejercicio anual de continuidad corresponde al cumplimiento del programa anual de pruebas del Plan de Continuidad de Negocios de la compañía. En ese sentido, se planificó y ejecutó el ejercicio general el 18 y 19 de octubre del 2019, con la finalidad de evaluar y medir la estrategia de recuperación de la compañía.

c. Seguridad de la Información

El sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) es un proceso compuesto por políticas, procedimientos, personas y sistemas informáticos,

que vela permanentemente por proteger la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de la información.

Como parte del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, se implementaron controles generales a fortalecer nuestro lineamiento a la CIRCULAR N° G-140-2009. Asimismo, se realizaron actividades para el desarrollo de su integración a la cultura organizacional, tales como:

- La Evaluación del grado de conocimiento sobre seguridad de la información.
- Desarrollo y mejora de la cultura de seguridad de la información; y
- El Monitoreo permanente.

Por otro lado, el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información implantado por Crecer Seguros aporta las siguientes ventajas:

- Identificar, comunicar y evaluar los incidentes de la seguridad de la información.
- Contestar, gestionar los incidentes de la seguridad de la información.
- Identificar, examinar y gestionar las vulnerabilidades de seguridad de la información.
- Aumentar la mejora de la continuidad de la seguridad de la información y de la gestión de los incidentes, como respuesta a la gestión de incidentes de la seguridad de la información y de las vulnerabilidades.

Las siguientes actividades fueron desarrolladas durante el periodo para la gestión de la seguridad de la información, la cual está orientada a garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información:

- a. Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información**, tiene como finalidad a la identificación de controles de detección y correctivos que estarán destinadas a reducir los impactos desfavorables. La experiencia adquirida en la atención al incidente, así como toda la información obtenida durante el ejercicio permitió elaborar planes de acción de mejora continua. Los cuales han sido aplicados para dar seguimiento y evaluar su eficiencia.
- b. Ejecución de procesos de Hackeo Ético en Crecer Seguros**, Con el propósito de conocer la situación actual de la Compañía a nivel de Controles de Seguridad de Sistemas Operativos y de Redes,

desarrollamos un análisis de vulnerabilidades con el apoyo de un externo.

c. Otros

Para dar cierre a la planificación anual 2019, se brindaron las capacitaciones del segundo semestre de riesgo operacional, continuidad de negocio y seguridad de la información con el objetivo de afianzar la cultura de gestión de riesgos en la compañía y compartir las mejores prácticas.

Gobierno Corporativo

Crecer Seguros se basa en los principios de "auditabilidad" y "trazabilidad". De esta manera, se maneja con el adecuado balance de poder en todas sus instancias, practicando la toma de decisiones corporativas y decisión de "doble firma independiente".

Crecer Seguros viene trabajando en los últimos dos años en la implementación de las buenas prácticas de Buen Gobierno Corporativo (BGC) en función de los lineamientos de la Bolsa de Valores de Lima, el Reglamento SBS 272-2017 y las buenas prácticas del mercado. En diciembre del 2019, se dio por finalizada la implementación de las observaciones identificadas por el consultor externo de gobierno corporativo entre el 2017 y 2018, lo cual permitirá que la compañía presente su candidatura al reconocimiento anual de la BVL en BGC. A continuación, un breve resumen de la evaluación:

El Código de Buen Gobierno Corporativo aplicable a las Sociedades Peruanas -CBGC- se encuentra dividido en cinco pilares:

- I. Derechos de los Accionistas;
- II. Junta de Accionistas;
- III. El Directorio y la Alta Gerencia;
- IV. Riesgo y Cumplimiento y
- V. Transparencia de la Información

A octubre del 2019, los resultados de la consultoría mostraban que la compañía aún tenía que trabajar en el pilar V sobre la transparencia de la información. En este sentido, en el último trimestre del año se hizo un despliegue de la documentación trabajada desde el 2017 en la página web institucional.

Asimismo, en el mes de diciembre como parte del esfuerzo por presentar las buenas prácticas de gobierno corporativo al mercado, la compañía realizó el primer desayuno corporativo planificado por la gerencia de riesgos y el laboratorio de innovación, en la búsqueda de compartir con los diferentes stakeholders intereses y dudas que mantenemos en común. Para ello, tuvimos el apoyo de nuestros accionistas representados por el CEO del Banco Pichincha Perú, de nuestro director independiente CEO de Seguros del Pichincha Ecuador, nuestros socios comerciales como Diners, CREDINKA, entre otros. Y la presencia tanto de nuestros reguladores como clasificadores de riesgos y clientes.

Gestión de Riesgos Técnicos

Crecer Seguros viene implementando los más altos estándares en la práctica de la gestión de riesgos. En ese sentido, ante el Comité de Riesgos se presenta los principales estándares dejando en evidencia una debida implementación efectiva del sistema de gestión de los riesgos técnicos.

Durante el año 2019, la Gerencia de Riesgos estableció los lineamientos para su gestión y desarrollo las actividades necesarias para su correcto monitoreo. A continuación, se describen las principales actividades:

- Identificación y evaluación de los riesgos técnicos identificados, incluyendo su impacto potencial o real en los resultados y la solvencia de la empresa.
- Descripción de las deficiencias encontradas (incluyendo las desviaciones con respecto al nivel de tolerancia de los riesgos técnicos), y las medidas de tratamiento y control adoptadas.
- Análisis de sensibilidad de los principales riesgos técnicos que enfrenta la empresa, identificando las medidas de contingencia respectivas.
- Monitoreo de los indicadores y límites internos para el seguimiento y control del apetito y la tolerancia al riesgo técnico, incluyendo los relacionados al proceso de suscripción.
- Evaluación de los requerimientos patrimoniales por riesgo técnico y margen de solvencia.

A continuación, se detallan los principales riesgos que se analizan en la cartera:

- a. **Riesgo de Primas.** El riesgo de prima describe la incertidumbre del resultado técnico del periodo corriente. Es decir, representa las desviaciones que el resultado técnico del periodo actual puede sufrir respecto de su valor esperado. Este riesgo se origina debido a un gran número de siniestros normales o una mayor proporción de siniestros grandes.
- b. **Riesgo de Reservas.** Para estimar el riesgo de la reserva o de siniestros que ya ocurrieron se identifica el nivel de siniestralidad obtenida y el perfil de riesgo que representa el producto tomando en cuenta los reembolsos por accidentes, asistencia médica, entre otros.

Es importante resaltar que para poder realizar un análisis estadístico con precisión se requiere poseer una data siniestral histórica consistente, por lo cual ante lo expuesto líneas arriba el comportamiento de los siniestros de AP no se cuenta con una experiencia siniestral suficiente poder realizar los análisis correspondientes.

- c. **Mortalidad.** El riesgo de mortalidad representa el riesgo de pérdida o modificación adversa del valor de las obligaciones contraídas en virtud de los contratos de seguros de vida, debido a variaciones en el nivel, volatilidad o la tendencia de las tasas de mortalidad, para aquellos seguros de vida en que un ascenso de la mortalidad genere un aumento en las obligaciones asumidas por los contratos de seguros de vida suscritos, sin importar en qué línea de negocio fue segmentada.
- d. **Caídas.** El riesgo de caída representa el riesgo de pérdida o de modificación adversa del valor de las obligaciones contraídas en virtud de los contratos de seguros de vida, debido a variaciones en nivel, volatilidad o la tendencia en las ratios de ejercicio de las opciones del contratante, para aquellos seguros de vida en que un cambio en dichas ratios genere un aumento en las obligaciones asumidas por los contratos de seguros de vida suscritos, sin importar en qué línea de negocio fue segmentada.
- e. **Gastos.** El riesgo de gastos representa el riesgo de pérdida o de modificación adversa del valor de las obligaciones contraídas en virtud de los contratos de seguros de vida, debido a variaciones en el nivel, volatilidad o la tendencia de los gastos, para aquellos seguros de vida en que un ascenso de los gastos genere un aumento en las

obligaciones asumidas por los contratos de seguros de vida suscritos, sin importar en qué línea de negocio de seguros de vida fue segmentada.

Por otro lado, se ha realizado el seguimiento de las desviaciones respecto al nivel de tolerancia de los riesgos técnico y patrimonio de solvencia. En el 2019, el resultado técnico es el principal indicador que refleja el estatus de cada productos que forman parte de la cartera de la Compañía. En este sentido, el riesgo desgravamen viene siendo el de mayor representatividad en la compañía en función de primas (72% aproximadamente), teniendo un comportamiento estable a lo largo del año tal como lo viene cumpliendo desde el inicio de operaciones del producto.

Por último, el patrimonio de solvencia está orientado a mantener un patrimonio mínimo destinado a soportar los riesgos técnicos y otros riesgos que afectan a las empresas de seguros, donde entre los indicadores correspondiente a cubrir los riesgos técnicos para la compañía se encuentra el patrimonio de solvencia, para efectos del cálculo para la compañía es igual al margen de solvencia (indicador que se encuentra constituido en base a primas y siniestros).

XII. CLASIFICACIÓN DE RIESGO

Como resultado de los constantes esfuerzos por mantener elevados niveles de solidez de nuestro balance y considerando los resultados de la gestión 2019, las clasificadoras de riesgo nos ratificaron su percepción de los diferentes riesgos evaluados.

Class & Asociados SA Clasificadora de Riesgo

Clasificaciones Vigentes

Fortaleza Financiera	A-
Perspectivas	Estables

Clasificadora de Riesgo Pacific Credit Rating SAC (PCR)

Clasificaciones Vigentes

Fortaleza Financiera	A-
Perspectivas	Estables

XIII. GESTION DE PERSONAS

El año 2019 estuvo marcado por varios desafíos para la Compañía en materia de Gestión de Personas. Un hito importante fue el relanzamiento de nuestros Propósito y Valores organizacionales, los cuales se encuentran alineados con los del Grupo Financiero Pichincha. Inspirar y retribuir confianza es nuestro propósito que, junto a los nuevos valores de Coherencia, Esfuerzo, Trascendencia y Responsabilidad, constituirán los pilares para fortalecer nuestra cultura organizacional y desarrollar nuestra marca empleadora. Asimismo, el 2019 ha sido un año de alto impacto en acciones de Relaciones Públicas, que contribuyen al posicionamiento de la imagen de la Compañía y sus Ejecutivos.

Otro hecho relevante fue el despliegue del plan estratégico, en el cual la adecuada gestión del recurso humano es un elemento clave para lograr los objetivos organizacionales y con un enfoque cada vez más exigente en la gestión del desempeño. A su vez, en este último año se ha tenido un foco importante en la Atracción del Talento, para la incorporación de colaboradores de la industria de seguros con conocimiento, experiencia y potencial para afrontar los desafíos de crecimiento para los siguientes años.

Finalmente, durante el año 2019 se dio continuidad al programa de responsabilidad social orientado a la enseñanza de valores ciudadanos a alumnos y profesores de la Institución Educativa N° 6022 La Inmaculada en Villa María del Triunfo, colegio público que viene siendo patrocinado por Crecer Seguros desde el año 2018 a través del convenio con el Programa VIVA (Vive Valores). Al 31 de diciembre del 2019, Crecer Seguros contó con un total de 49 colaboradores, conformadas por las siguientes categorías:

Categoría de Empleo	2019	2018	Variación
Empleados Permanentes	18	15	3
Gerentes / Funcionarios	6	6	0
Empleados Eventuales	25	15	10
Personal contratado por Service	0	0	0
Total	49	36	13

Las remuneraciones de la plana gerencial con respecto a los Ingresos Brutos de la Compañía representan el 2.86% al cierre del 2019.

XIV. INFORMACIÓN GENERAL

DENOMINACIÓN

Creceer Seguros SA Compañía de Seguros

DIRECCIÓN

Oficina principal: Av. Jorge Basadre 310 – 2do piso, San Isidro, Lima.

Central Telefónica:

Lima: (511) 417-4400

Provincias: (0801) 17440

Web: www.creceerseguros.pe

RESEÑA HISTÓRICA

Creceer Seguros S.A. Compañía de Seguros se constituyó en Perú, en la ciudad de Lima, el 15 de enero de 2015, e inició operaciones el 1 de diciembre de 2015 autorizada por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones en virtud de la Resolución SBS N° 5534-2015 del 16 de setiembre de 2015. La empresa es una subsidiaria de Cuzco International Holding Inc. (domiciliada en Panamá) y del Banco Pichincha del Perú, quienes poseen el 65.00% y 35.00%, respectivamente, del capital social.

ACTIVIDAD ECONOMICA

La actividad principal de la Compañía comprende realizar operaciones y servicios permitidos por la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros para la contratación de seguros de los Ramos de Vida y Generales, así como las demás disposiciones complementarias y reglamentarias. Las operaciones de la Compañía están normadas por la Ley N° 26702 - Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (en adelante la Ley de Banca y Seguros), modificada por el Decreto Legislativo N° 1028.

Durante el 2019 Creceer Seguros contó como clientes principales a aquellas personas naturales que solicitan un financiamiento a través de los canales vinculados (Banco Pichincha y Carsa) principalmente, así como a diversos

clientes de los distintos canales no vinculados a través de diversos productos tanto optativos como obligatorios.

MODIFICACIONES ESTATUTARIAS

Se incrementó el capital de la empresa por aporte en efectivo pasando el capital social de S/ 29'702,937 a S/ 33'007,937 y por la capitalización de resultados del 2018, incrementando el capital social de S/ 33'007,937 a S/ 35,381,414 en el mes de abril dividido en 35'381,414 acciones de un valor nominal de S/1.00 (un y 00/100 sol) cada una, íntegramente suscritas y totalmente pagadas.

CAPITAL

El capital social suscrito y pagado al 31 de diciembre del 2019 es de S/ 35,381,414 representado por 35'381,414 acciones de S/ 1.00, las cuales están clasificadas en acciones comunes. Las acciones se encuentran en poder de inversionistas nacionales y extranjeros.

COMPOSICIÓN PATRIMONIAL

Capital	S/	35,381,414.00
Reservas	S/	545,469.35
Ajustes del Patrimonio	S/	39,215.39
Resultados Acumulados	S/	-8,024,955.00
Resultados del Ejercicio	S/	2,317,763.80
Total	S/	30,258,907.54

TENENCIA ACCIONARIA

Considerando el capital suscrito y pagado a la fecha con derecho a voz y voto, la tenencia accionarial de Crecer Seguros es:

CONCEPTO			(S/)	(%)
Capital Social Total			35,381,414	100.00%
Total Acciones Comunes			35,381,414	100.00%
Accionistas Extranjeros			23,134,553	65.39%
Accionistas Nacionales			12,246,861	34.61%
Principales Accionistas (Total)	País	Grupo económico	35,381,414	100.00%
1.- HOLDING CUZCO INTL	Ecuador	G. Pichincha	23,134,553	65.39%
2.- BANCO PICHINCHA	Perú	G. Pichincha	12,246,861	34.61%

ACCIONES CON DERECHO A VOTO

ACCIONES CON DERECHO A VOTO			
Tenencia	Número de accionistas	Participación % respecto al total de acciones comunes	Participación % respecto al capital social
Mayor al 10%	2	100.00%	100.00%
Entre 5% - 10%	0	0.00%	0.00%
Entre 1% - 5%	0	0.00%	0.00%
Menor al 1%	0	0.00%	0.00%
TOTAL	2	100.00%	100.00%

COTIZACIONES DE ACCIONES Y VALORES DE CRECER SEGUROS (CRECERC1) DURANTE EL AÑO 2018

No se registró cotizaciones durante el 2019.

CAMBIOS EN LOS RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA.

Durante el 2019 no se dieron cambios en los responsables de la información financiera de la empresa.

PROCESOS JUDICIALES, ADMINISTRATIVOS O ARBITRALES

Al 31 de diciembre de 2019, Creceer Seguros se vio inmerso en procesos legales propios del ejercicio de sus actividades en el mercado de seguros. Se evidenciaron denuncias ante la SBS e Indecopi, principalmente por reclamos vinculados con pólizas de seguros sin multas relevantes, ni incidentes significativos.