

## INFORME DE CLASIFICACION DE RIESGO

# Crecer Seguros S.A. Compañía de Seguros

Sesión de Comité N° 32/2021:27 de setiembre de 2021  
Información financiera intermedia al 30 de junio de 2021

Analista: Mariena Pizarro D.  
mpizarro@class.pe

Crecer Seguros S.A. Compañía de Seguros ("Crecer Seguros") inició operaciones en diciembre de 2015, con el objeto de proporcionar a sus clientes cobertura en ramos de seguros de vida. En abril de 2018, la SBS aprobó la modificación de los estatutos de la Compañía respecto a la ampliación de sus operaciones a ramos generales, para brindar cobertura de seguros para personas, y micro y pequeñas empresas, con un enfoque hacia los sectores socioeconómicos B, C y D, tanto en Lima, como en provincias.

La Compañía forma parte del Grupo Pichincha, holding de capitales ecuatorianos, cuyo principal activo es el Banco Pichincha de Ecuador, y que en Perú es propietario de Banco Pichincha del Perú, Carsa y Dineros Club, entre otras inversiones.

En el primer semestre del 2021, Crecer Seguros registró primas de seguro netos por S/ 78.45 millones, lo que representó 0.99% del sistema asegurador nacional, destacando su participación en el ramo de desgravamen (5.40% del sistema asegurador nacional), y la tendencia creciente en su participación en seguros masivos y cauciones. A junio del 2021, registró activos totales por S/ 161.81 millones, y un patrimonio neto de S/ 39.77 millones.

<b>Clasificaciones Vigentes</b>	<b>Anterior<sup>1/</sup></b>	<b>Vigente</b>
Información financiera al:	31.12.2020	30.06.2021
<b>Fortaleza financiera</b>	<b>A-</b>	<b>A-</b>
<b>Perspectivas</b>	<b>Estables</b>	<b>Estables</b>

<sup>1/</sup> Sesión de Comité del 29.03.2021

### FUNDAMENTACION

La categoría de clasificación de riesgo de fortaleza financiera otorgada a Crecer Seguros S.A. Compañía de Seguros se sustenta en:

- El respaldo del Grupo Pichincha, plasmado en continuos aportes de capital para cubrir sus obligaciones técnicas y el crecimiento proyectado del negocio, además de trasladar su conocimiento en el sector asegurador.
- Las sinergias que se generan con las empresas que forman parte del Grupo Pichincha en el país, principalmente con el Banco Pichincha, que es el principal canal comercial de Crecer Seguros.
- El continuo crecimiento de su producción de primas de seguros netas, con una estrategia de diversificación en ramos asegurados y canales de intermediación.
- El esquema de cesión de primas, que minimiza el riesgo técnico y le permite ofrecer mayor capacidad de cobertura en los ramos de cauciones y SCTR.
- El soporte tecnológico y proceso de transformación digital que le permite ofrecer productos ágiles y eficientes, impulsando la producción de primas.
- El incremento en su portafolio de inversión y su composición, con mayor participación de instrumentos a vencimiento, que reducen el impacto de la volatilidad en sus resultados.

- La experiencia y conocimiento de su Directorio y plana gerencial.
- También se han considerado factores adversos, tales como:
- El incremento de la siniestralidad en el mercado nacional en general, por el aumento de la mortalidad a causa de la pandemia del Covid-19, y que en el caso de Crecer Seguros, ha tenido un impacto en resultados, principalmente por el ramo de desgravamen.

### Indicadores financieros

(En miles de soles)

	<b>Dic.2019</b>	<b>Dic.2020</b>	<b>Jun.2021</b>
Prima de Seguros Netos	98,513	127,516	78,448
Margen de Contribución Técnico	12,897	12,853	(3,860)
Resultado de Operación	1,261	(3,480)	(13,929)
Resultado Neto de Inversiones	2,120	3,123	1,377
Utilidad Neta	2,318	(144)	(8,847)
Total activos	74,178	157,550	161,807
Inv. financieras (CP y LP)	31,433	51,598	68,363
Reservas Técnicas	14,585	42,493	57,346
Total pasivos	43,919	120,636	122,037
Patrimonio neto	30,259	36,914	39,770
Inv. y Act. Elegibles Aplicados	42,974	68,301	93,752
Índice de cesión de riesgos	2.19%	5.77%	7.09%
Índice de siniestralidad directa	13.82%	27.14%	39.94%
Rentabilidad técnica	13.39%	10.70%	-5.30%
Rentabilidad de las inversiones	6.75%	6.05%	4.03%
Costo de Intermediación Neto	65.88%	55.01%	50.89%
Endeudamiento normativo	1.14	1.19	1.08
Posición Primas Totales	12/20	12/18	12/18

Class & Asociados S.A. Clasificadora de Riesgo declara que la opinión contenida en el presente informe ha sido efectuada en base a la aplicación rigurosa de su metodología al 30.10.2016 (Versión 2), utilizada para la institución y/o valores sujeto de clasificación, considerando información obtenida de fuentes que se presumen fiables y confiables, no asumiendo responsabilidad por errores u omisiones, producto o a consecuencia del uso de esta información. La clasificadora no garantiza la exactitud o integridad de la información, debido a que no ha realizado tareas de auditoría sobre la información recibida. Las clasificaciones de riesgo otorgadas son revisadas, de acuerdo a los procedimientos de la Clasificadora, como mínimo en forma semestral, pudiendo ser actualizadas con mayor frecuencia de ser considerado necesario.

- La exigente competencia en el mercado, que determina contracción de márgenes en el sistema en su conjunto.
- El tamaño relativo de sus operaciones implica cierta vulnerabilidad ante circunstancias adversas que se presenten en el mercado.
- La volatilidad de los mercados financieros y su impacto en rentabilidad y valorización de los portafolios, con efecto directo en el patrimonio de la Compañía.
- La incertidumbre sobre el impacto futuro de la pandemia en la economía nacional, en la demanda de seguros y en el desempeño general del sistema financiero y de seguros, a lo que se suma la inestabilidad política reciente.

Crecer Seguros opera en ramos de seguros de vida, de accidentes y de seguros generales, proporcionando cobertura a personas, principalmente en seguros masivos.

Su principal canal comercial es el de “bancaseguros”, a través de socios comerciales que operan en el sector financiero y en el sector retail.

Su producción ha mostrado un crecimiento paulatino y sostenido en base a la diversificación de sus operaciones, tanto en ramos atendidos, como en canales de comercialización, así como al impulso de los canales digitales.

En el periodo 2017-2020, Crecer Seguros registró un incremento promedio anual de primas de seguros netos de 42.13%, y en el primer semestre del 2021 registró un crecimiento de 58.69% respecto al mismo periodo del 2020, ascendiendo a S/ 78.45 millones.

Se observa una disminución paulatina de la participación de su producción en el ramo de desgravamen (52.9% de la producción total del primer semestre del 2021), así como de la intermediación a través de sus canales vinculados (58% del total).

Destaca el incremento de las pólizas en los ramos de cauciones y de pensiones de Invalidez y de Supervivencia, que empezaron a comercializarse desde el año 2020, y han logrado una participación de 9.7% y 11.8%, respectivamente, de la producción total del primer semestre.

Con la diversificación y cambio en el mix de su producción, también se ha modificado su estructura técnica, tanto por el mayor requerimientos de provisiones técnicas para los seguros de rentas vitalicias y renta privada (que involucran cobertura de largo plazo), como por la política de mayor

cesión de riesgos en reaseguro en los ramos de Cauciones, Vida ley y SCTR.

El crecimiento de la producción cubre el mayor costo de intermediación vinculado a esta, así como al incremento de los gastos de administración, por desarrollo de nuevos productos y el proceso de transformación digital.

No obstante, los resultados de la Compañía se han visto afectados por el incremento de la siniestralidad, por lo que en el primer semestre del 2021, Crecer Seguros registró una pérdida neta de S/ 8.85 millones.

El incremento de la siniestralidad se explica por la mayor mortalidad generada por la pandemia, con fuerte impacto en el ramo de desgravamen, y en menor medida, en seguros masivos y de vida ley. Los siniestros incluyen tanto siniestros pagados, como provisiones para siniestros ocurridos y no reportados (IBNR) como medida conservadora por las proyecciones de siniestralidad. Para cubrir las pérdidas obtenidas, así como el mayor requerimiento de reservas, los accionistas han realizado continuos aportes de capital en la Compañía, además del compromiso de capitalización del íntegro de los resultados obtenidos (hecho efectivo hasta lo registrado en el 2019). En el primer semestre del 2021, se han recibido aportes efectivo por S/ 12.5 millones, lo que fortalece su solvencia patrimonial y permite cubrir sus requerimientos patrimoniales y técnicos, con tendencia creciente por la mayor producción de primas (principalmente, en el ramo de rentas vitalicias de jubilación).

## PERSPECTIVAS

Las perspectivas de la categoría de riesgo asignada a Crecer Seguros son estables, teniendo en cuenta el crecimiento de su producción de primas de seguro netas, la diversificación de sus negocios por producto y canal de comercialización, su respaldo patrimonial y sus indicadores técnicos y de gestión.

El entorno económico, político y sanitario nacional aún registra incertidumbre, por lo que la Compañía, así como el sistema asegurador en su conjunto, aún podrían enfrentar impactos en siniestralidad, en rendimientos financieros, en lento dinamismo económico y demanda de seguros.

A ello se agrega el comportamiento del mercado, de alta competencia y concentración, con tendencia hacia la contracción en los márgenes técnicos, que requiere especial atención en la gestión eficiente a nivel técnico y operativo.

## 1. Descripción de la Empresa.

Crecer Seguros S.A. Compañía de Seguros (“Crecer Seguros”) fue constituida en enero del 2015, iniciando operaciones en diciembre de ese año, luego de obtener autorización de organización por parte de la SBS en diciembre del 2014 mediante Res. SBS N° 8091-2014, para operar en el ramo de riesgos de vida.

Con Resolución SBS N° 1446-2018 del 16 de abril de 2018 se aprobó la modificación de los estatutos de la Compañía con la ampliación de sus operaciones a ramos de seguros de vida y de riesgos generales.

La Compañía forma parte del Grupo Pichincha de Ecuador, con actividades en los sectores financiero, comercial y de seguros en Ecuador y en el Perú, lo que le permite tener como canales de bancaseguros al Banco Pichincha del Perú, a las tiendas de Integra Retail (Carsa y GMG) y a la red de tarjetas de Diners Club.

### a. Propiedad

Crecer Seguros forma parte del Grupo Pichincha, grupo financiero de capitales ecuatorianos cuyo principal activo es el Banco Pichincha de Ecuador. Su participación en Crecer Seguros se da través del Banco Pichincha del Perú y de Cuzco International Holding Inc., entidad domiciliada en Panamá creada como un vehículo de inversión de propósito específico.

<b>Accionistas</b>	<b>%</b>
Cuzco International Holding Inc.	65.00
Banco Pichincha del Perú	35.00
<b>Total</b>	<b>100.00</b>

Al 30 de junio del 2021, el capital social de Crecer Seguros ascendió a S/ 56.61 millones, el cual se viene fortalecimiento progresivamente a través de la capitalización del íntegro de las utilidades obtenidas, así como de aportes en efectivo realizadas para respaldar el crecimiento de sus operaciones, principalmente en rentas de jubilación. Durante el primer semestre del 2021, Crecer Seguros ha recibido aportes por S/ 12.5 millones.

### b. Supervisión Consolidada de Conglomerados Financieros y Mixtos (Res. SBS N° 446-00)

Crecer Seguros forma parte del Grupo Pichincha, grupo empresarial de capitales ecuatorianos que se originó en el año 1906 con la fundación del Banco Pichincha de Ecuador. El Banco Pichincha C.A., a junio del 2021, cuenta con un patrimonio ascendente a US\$ 1,250.01 millones, y activos totales por US\$ 12,431.83 millones. Su principal activo es la cartera de créditos bruta, que representa 52.19% del total de los activos, seguido por inversiones (18.24%), y por fondos

disponibles (17.96%), alcanzando un ROE de 6.81%, un ROA de 0.69%, y una morosidad de 3.66%.

A junio del 2021, la participación del Banco Pichincha C.A. en activos totales entre los Bancos Privados Grandes en Ecuador es de 40.46% (4 instituciones financieras) y la participación dentro del total de Bancos Privados es de 30.72% (24 instituciones).

En Ecuador, el Grupo Pichincha está compuesto por (i) Banco Pichincha C.A; fundado en 1906; (ii) CREDIFE Desarrollo Micro Empresarial S.A., empresa que brinda servicios financieros integrales a clientes micro empresariales; (iii) Pichincha Sistema ACOVI C.A; que brinda servicios de cobranza; (iv) Almacenera del Ecuador S.A; que brinda servicios de almacén, depósito, custodia y manejo de mercaderías; (v) Amerafin S.A., empresa dedicada a la compra de cartera de concesionarios automotrices para posteriormente venderla a entidades financieras; (vi) Vaserum S.A, dedicada a prestar servicios de vigilancia y de transporte de valores; y (vii) Pague Ya. A ello se agrega las operaciones financieras del Grupo fuera de Ecuador, las cuales se realizan a través de: (i) Banco Pichincha Miami; (ii) Banco Pichincha Colombia; (iii) Banco Pichincha España; y (iv) Banco Pichincha del Perú. En el Perú, el Banco Pichincha tiene como subsidiarias a: (i) América Financiera, que cuenta con activos para reiniciar operaciones financieras, a la fecha se encuentra inactiva y sólo realiza determinadas operaciones de tesorería; y (ii) Crecer Seguros. Adicionalmente, está vinculado indirectamente a otras inversiones del Grupo o de sus accionistas, con las cuales realiza operaciones comerciales y de intermediación financiera: (i) Integra Retail, conformada por las cadenas de comercio minorista Carsa y El Gallo más Gallo (“GMG”); (ii) Diners Club Perú S.A., que opera la tarjeta de crédito “Diners”; y (iii) Recaudo, Recuperaciones y Cobranzas, dedicada a la gestión y cobranza de créditos.

### c. Estructura administrativa y rotación del personal

En Junta General de Accionistas del 30 de marzo de 2020 se definió la conformación actual del Directorio de la Compañía, por un plazo de 3 años, hasta marzo del 2023. Desde ese momento, el Directorio quedó conformado por 5 miembros, y de acuerdo a su política de fortalecimiento de Gobierno Corporativo, incluye a 3 Directores Independientes: Sr. Rafael Venegas, Sr. Renato Vásquez y Sr. Diego Mendizábal.

El 23 de setiembre del 2021, se ha aceptado la renuncia del Sr. Renato Vásquez al Directorio, con lo que este ha quedado compuesto por 4 miembros, designándose al Sr. Rafael Venegas como Presidente del Directorio.

### Directorio

Presidente:	Rafael Venegas Vidaurre
Directores:	Juan Pablo Egas Sosa Fidel Egas Grijalva Diego Mendizábal Colas de la Noue

Del Directorio se desprenden cuatro comités con funciones específicas: Comité de Auditoría, Comité de Inversiones, Comité de Riesgos y Comité de Remuneraciones.

La Compañía cuenta con una estructura organizacional horizontal y eficiente, que se adecua a sus requerimientos y que viene fortaleciéndose en la medida del crecimiento de sus operaciones.

El organigrama se ha redefinido desde enero del 2020, con la creación de la Vicepresidencia de Finanzas e Inversiones, cargo para el cual se ha incorporado al Sr. Christian Stockholm. Esta Vicepresidencia tiene a su cargo a la Subgerencia Técnica Actuarial, al Contador General, al Jefe de Inversiones, al Oficial de Conductas de Mercado y un área especializada en el ramo de cauciones (considerando las características financieras vinculadas a este ramo).

### Plana Gerencial (al 30 de junio del 2021)

Gerencia General:	Marcel Fort Hurtado
Vicepresidencia de Finanzas e Inversiones:	Christian Stockholm Barrios
Gerencia de Operaciones y TI:	Olga Marín Soriano
Gerencia Comercial Personas:	Carlos Semsch de la Puente
Gerencia Comercial Empresas:	Juan Carlos Ordoñez Aguilar
Gerencia de Riesgos:	Carlota Ponce Huaroto

En Sesión de Directorio del 23 de setiembre del 2021, se ha aceptado la renuncia del Sr. Marcel Fort a la Gerencia General, que se hará efectiva el 1 de noviembre del 2021, fecha en la cual asumirá la Gerencia General de Seguros del Pichincha del Ecuador. En su reemplazo, el Sr. Christian Stockholm asumirá interinamente la Gerencia General de Crecer Seguros.

El Banco Pichincha tiene funciones corporativas de ciertas áreas para todas sus vinculadas en el Perú, lo que permite obtener sinergias y eficiencia operativa. En el caso de Crecer, el Banco brinda soporte corporativo en las siguientes áreas: Gerencia Corporativa de Cumplimiento Normativo, Auditoría Corporativa, Oficial Corporativo de Cumplimiento de Lavado de Activo y Financiamiento del Terrorismo, y Asesoría Legal.

## 2. Negocios

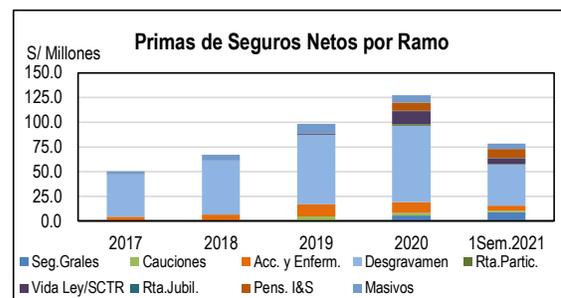
Crecer Seguros se dedica a brindar cobertura en los ramos de vida y generales, tanto en seguros de personas, como de empresas, y en estas últimas, con énfasis en medianas empresa.

Al inicio de sus operaciones, las coberturas ofrecidas por Crecer Seguros estaban enfocadas en desgravamen y seguros masivos, habiéndose diversificado paulatinamente con la incorporación de nuevos productos en los ramos atendidos o en nuevos ramos. Con ello, su oferta se ha ampliado a los ramos de cauciones, rentas vitalicias, seguros de trabajadores (Vida Ley y SCTR), renta particular y SOAT. La diversificación de coberturas ofrecidas y de canales comerciales ha permitido el crecimiento continuo y consistente de su producción (+42.13% de crecimiento promedio anual en los últimos 5 años), registrando una producción de S/ 78.45 millones en el primer semestre del 2021, 58.69% superior a lo registrado en el mismo periodo del 2020.

Sus operaciones están enfocadas en personas naturales de estratos socioeconómicos B, C y D, de Lima y Provincias, los cuales son atendidos principalmente a través de socios comerciales de bancaseguros (entidades financieras y negocios *retail*). Las coberturas de seguros para empresas se enfocan en medianas y pequeñas empresas, canalizados a través de una creciente red de corredores de seguros.

La estrategia de diversificación le está permitiendo disminuir progresivamente la participación de producción canalizada a través de empresas vinculadas al Grupo Pichincha, que en el primer semestre del 2021 representó 58% de la producción total (79% a junio del 2020). Los principales canales comerciales de Crecer Seguros son el Banco Pichincha del Perú, Diners e Integra Retail, enfocados en productos voluntarios y optativos para personas.

La reducción paulatina de canales vinculados también se refleja en la contracción de la cobertura de seguros de desgravamen, que representó 52.9% a junio del 2020, frente a niveles de 80% que representaba hace dos años. La presencia de Crecer Seguros en este ramo se refleja en una participación de 5.4% en el sistema asegurador nacional en el primer semestre del 2021.



Fuente: SBS

Otros ramos que están mostrando importante crecimiento son los seguros de Invalidez y de Supervivencia, y la renta

privada, apoyada por el desempeño favorable de estos ramos en el mercado en su conjunto.

Destaca el incremento de los ramos de seguros de cauciones, Vida Ley y SCTR, los cuales también son ofrecidos como parte del nuevo negocio “Crecer Empresas” (que incluyen otros seguros de protección personal), el cual cuenta con su propia plataforma para autoatención.

#### a. Planeamiento Estratégico

Crecer Seguros ha desarrollado su Plan Estratégico para el largo plazo, con el fin de posicionarse como una compañía de seguros con amplia oferta de productos que brinda mejor servicio por su agilidad, simplicidad y cercanía.

El Plan Estratégico de la Compañía se basa en los siguientes objetivos:

- (1) Enfocar sus esfuerzos comerciales en los segmentos definidos estratégicamente, con foco en el servicio al cliente.
- (2) Crear una oferta de valor hacia el segmento en donde se desarrolla el cliente, enfocándose en la calidad de atención.
- (3) Desarrollo del mercado de provincias como estrategia para el crecimiento y el logro de sus objetivos.
- (4) Maximizar la eficiencia financiera y operativa de la empresa, con el compromiso de destinar las utilidades a obtener para fortalecer el patrimonio.
- (5) Enfoque en el talento humano, como recurso fundamental para el crecimiento de la Compañía.

La Compañía está diversificando su producción por socio, canal comercial y tipo de cobertura, y en base a esto, continuar con el crecimiento de sus ventas.

A pesar el impacto de la pandemia en el dinamismo económico y en la capacidad adquisitiva de la población, Crecer Seguros ha logrado un favorable desempeño en el primer semestre del 2021, con un cumplimiento en producción de primas de 115% respecto a lo presupuestado, destacando el desempeño en cauciones y rentas vitalicias. Las principales desviaciones del presupuesto han sido: (i) la mayor ocurrencia de siniestros e incremento de las reservas por siniestros ocurridos y no reportados (IBNR), que fueron 2.8 veces lo presupuestados; y (ii) el menor rendimiento del portafolio de inversiones (20% menos que lo presupuestado), por políticas de gestión conservadoras y por el comportamiento del mercado financiero en general. Esto determinó que se registre una pérdida neta en el semestre, de S/ 8.85 millones, frente a S/ -673 mil que se tenía proyectado para el periodo.

Crecer Seguros viene cumpliendo con los objetivos estratégicos planteados para el ejercicio 2021, en cuanto a: fortalecimiento patrimonial, servicio al cliente y diversificación

de coberturas ofrecidas, eficiencia operacional y digitalización, y gestión de recursos humanos.

#### b. Organización y Control Interno

La Compañía tiene una estructura orgánica horizontal, la cual permite al Directorio y a la Gerencia tener una comunicación estrecha, que optimiza la toma de decisiones. De acuerdo a la estructura vigente desde el ejercicio 2020, de la Gerencia General depende la Vicepresidencia de Finanzas e Inversiones, la Gerencia Comercial Empresas, Gerencia Comercial Personas, la Gerencia de Operaciones y Tecnología de Información, la Gerencia de Riesgos, y la Jefatura de Gestión de Personas.

Como áreas de apoyo al Directorio se tiene a la Unidad de Auditoría Interna, a la Unidad de Cumplimiento Normativo y a la Oficialía de Cumplimiento de Prevención de Lavado de Activos, las cuales son desempeñadas por áreas corporativas del Banco Pichincha del Perú. Asimismo, se cuenta con el servicio corporativo del área Legal del Banco, como apoyo a la Gerencia General.

Las responsabilidades de Auditoría Interna de Crecer Seguros son realizadas por la Unidad de Auditoría Interna del Banco Pichincha del Perú, al formar ambas instituciones parte de un solo grupo económico, conforme a lo autorizado por la Resolución SBS N° 6910-2015 del 17 de noviembre de 2015. La Gerencia de Auditoría Interna Corporativa ha asignado recursos para sus funciones en Crecer Seguros. La Unidad de Auditoría Interna de Crecer Seguros depende del Directorio, con el cual se relaciona a través del Comité de Auditoría, conformado por tres (3) miembros titulares y por un suplente, cuyo presidente es un Director Independiente. El Plan de Trabajo de Auditoría Interna está establecido para un ciclo de 4 años, con vigencia actual del plan del periodo 2019-2022, en donde se asigna la periodicidad a cada actividad de acuerdo con el nivel de riesgo identificado en la entidad. Las actividades regulatorias se realizan con frecuencia anual, según lo dispuesto por la SBS.

El Plan de Trabajo del ejercicio 2021 considera la ejecución de 27 informes, de los cuales 26 son actividades regulatorias y 1 está relacionado a un enfoque basado en riesgos.

El Plan de Trabajo viene ejecutándose satisfactoriamente, cumpliendo las actividades programadas y el seguimiento de las observaciones pendientes, con un cumplimiento adecuado en la evaluación del control interno de la Compañía.

#### c. Soporte Informático

En junio del año 2019, Crecer Seguros culminó el proceso de puesta en marcha del sistema operativo Acsel-E, que es un sistema integral para la gestión de seguros, utilizado exitosamente en diversas compañías en el Perú.

Crecer Seguros cuenta también con herramientas informáticas específicas para la gestión de los ramos de cauciones y de rentas vitalicias, todo lo cual se integran a su core y están vinculadas al sistema contable Exactus ERP, que permite integrar en línea la producción con la situación financiera, y que tiene capacidad para respaldar todos los requerimientos operacionales de mediano plazo de la Compañía.

Crecer Seguros realiza inversiones continuas en el desarrollo e implementación de herramientas informáticas, que incluye: la plataforma e-commerce para la gestión del ramo de Vida Ley; la gestión de personas a través del proyecto e-Work, infraestructura “cloud”, entre otros.

En cuanto a seguridad de información, el servidor principal de la Compañía está instalado en las oficinas de Telefónica del Perú. La Compañía cuenta con certificados digitales para sus dispositivos de seguridad de la información, un dispositivo HSM de SafeNet para el resguardo de firmas digitales, y proveedores de certificación de seguridad de su página web y su plataformas internet.

### 3. Sistema de Seguros Peruano

Desde el primer trimestre del 2020, la economía mundial enfrenta una crisis repentina y sin precedentes generada por la pandemia del Covid-19, con impacto social y económico. En el caso peruano, implicó medidas de aislamiento social y de cierre temporal de actividades según nivel de riesgo, lo cual impactó en el desempeño económico, la continuidad de los proyectos de inversión, la generación de empleo y el consumo privado en la mayoría de sectores económicos. Los entes reguladores del sistema financiero (MEF, BCRP y SBS) han dictado diferentes medidas para aliviar el impacto económico de la pandemia, evitando el corte de la cadena de pagos, a la vez de tratar de impulsar el proceso de reactivación económica.

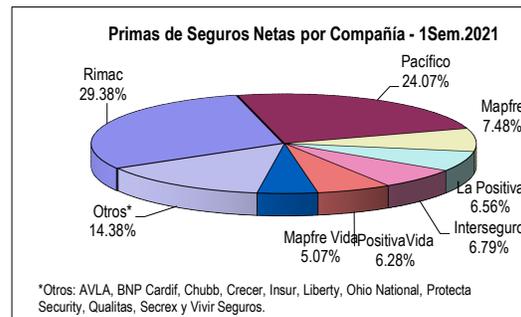
El sistema asegurador ha acompañado la reactivación económica, ya sea por la mayor percepción de riesgo en general que tiende a incrementar la demanda de coberturas en los ramos de seguros generales y de seguros de vida, así como por el pago de las coberturas de siniestros, principalmente los relacionados con el aumento de la mortalidad generado por la pandemia.

A la fecha, el sistema de empresas de seguros peruano está conformado por 18 compañías: 7 dedicadas exclusivamente a brindar cobertura de seguros generales, 4 a brindar solo coberturas de riesgos de vida, y 7 con autorización para operar en ambos ramos.

Principales Indicadores por Ramo - 1r Sem.2021			
En miles de Soles	Ramos Generales y de Vida	Ramos Generales	Ramos de Vida
Activos Totales	50,342,570	4,783,026	8,075,626
Patrimonio Total	5,915,008	1,216,952	934,855
Primas Seg. Netos	5,511,388	1,329,089	1,115,572
Resultado Neto	(236,798)	70,463	(37,081)
Compañías:	BNP Paribas Cardif Chubb Perú Crecer Interseguro Pacífico Seguros Protecta Security Rimac Internacional	AVLA Perú Insur La Positiva Liberty Mapfre Perú Qualitas Secrex	La Positiva Vida Mapfre Perú Vida Ohio National Vida Vivir Seguros

Fuente: SBS

El mercado peruano tiene alto grado de concentración, pues los 5 principales grupos aseguradores del país (Rimac, Pacífico, Mapfre, La Positiva e Interseguro) concentran cerca de 90% de la producción de primas de seguros netos. En el primer semestre del 2021, esta participación disminuyó a 85.62% por la mayor producción de empresas que operan en nichos específicos de mercado (como cauciones y multiseuros), y de aquellas que han profundizado sus ventas en los ramos de Invalidez y de Supervivencia (I&S) y de vida.



Fuente: SBS

En el primer semestre del 2021, el sistema asegurador nacional ha registrado un crecimiento de 21.76% en primas de seguros netos respecto al mismo periodo del 2020 (S/ 7,956.05 millones vs. S/ 6,534.14 millones).

Con ello se recupera la contracción observada en el primer semestre del 2020 (-4.98% respecto al primer semestre del 2019), explicada por el impacto de la pandemia en las actividades productivas y comerciales, que determinó menor necesidad de coberturas (obligatorias y optativas), así como por el retraso en la formalización de los trámites necesarios algunos ramos.

La reactivación económica producida ha traído consigo mayor producción de primas en ramos técnicos y patrimoniales, así como en cauciones. Se está recuperando la capacidad crediticia y de consumo de las personas, lo cual impulsa los seguros personales y los seguros de créditos,

así como los seguros de vida y las cobertura por enfermedad y por fallecimiento.

En los ramos del SPP se registró un importante crecimiento explicado por: (i) el desembalse de operaciones de rentas vitalicias que estuvieron paralizadas por las demoras en los trámites administrativos; y (ii) el importante aumento en Pensiones de Supervivencia, por el aumento de la mortalidad a causa del Covid-19, con una producción en el primer semestre del 2021 que supera en 28.26% a lo registrado en todo el ejercicio 2020 e históricamente más alto desde su creación.

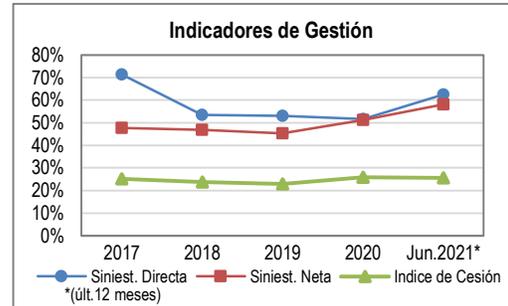
Primas Seg. Netos (en millones de soles)	1r Sem 2020		1r Sem 2021		Δ % S21/S20
	PSN	Part %	PSN	Part %	
Ramos Generales	2,345.8	35.9%	2,608.4	32.8%	11.20%
Incd., Terremoto	853.3	13.1%	889.9	11.2%	4.29%
Vehículos	539.9	8.3%	583.0	7.3%	7.98%
Transporte	173.6	2.7%	216.5	2.7%	24.74%
Técnicos	779.0	11.9%	919.0	11.6%	17.97%
Acc. y Enfermed.	973.4	14.9%	1,087.3	13.7%	11.70%
Vida	2,182.1	33.4%	2,763.1	34.7%	26.63%
SPP	1,032.9	15.8%	1,497.2	18.8%	44.95%
<b>Total</b>	<b>6,534.1</b>	<b>100.0%</b>	<b>7,956.0</b>	<b>100.0%</b>	<b>21.76%</b>

Fuente: SBS

El aumento en la producción, principalmente en seguros de rentas vitalicias y de plazos largos, ha determinado mayor requerimiento de provisiones por reservas técnicas, marcado también por cambios producidos en las tasas de interés. El sistema asegurador ha registrado primas de competencia neta de S/ 4,637.18 millones, que es 8.91% superior a lo registrado en el primer semestre del 2020, no habiendo sido suficiente para cubrir el incremento del costo de siniestros. Este ha estado afectado principalmente por el aumento en la mortalidad y por las reservas por siniestros incurridos y no reportados (IBNR) que se han constituido, y por el incremento de siniestros en el ramo de cauciones. A junio del 2021, considerando cifras acumuladas de los últimos 12 meses, el índice de siniestralidad directa fue 62.54% (51.70% en el ejercicio 2020 y 52.99% en el ejercicio 2021).

Los niveles de cesión se mantienen en niveles similares a periodos anteriores, dada la composición de las primas por ramos de seguro, con alta participación en seguros del SPP y en seguros de personas de alta retención.

La mayor ocurrencia de siniestros que se proyecta en el corto plazo podría acarrear volatilidad en el cálculo de reservas técnicas, la necesidad de continuar con la constitución de provisiones por IBNR, cambios en las tarifas de las pólizas y en las condiciones de los contratos de reaseguros (como ya se está observando en el mercado asegurador a nivel mundial).



Fuente: SBS

El fuerte impacto en siniestros por el aumento de la mortalidad ha determinado que se registre un margen de contribución técnico negativo de S/ 733.16 millones (S/ +226.16 millones en el ejercicio 2020 y S/ +280.89 millones en el ejercicio 2019).

Ello ha sido parcialmente contrarrestado con el mayor rendimiento neto de las inversiones financieras de corto y largo plazo (6.67% vs. 6.25% en el ejercicio 2020, considerando los últimos 12 meses), principalmente por la liquidación de inversiones en línea producidas por las políticas de cobertura de liquidez holgada adoptadas por las empresas en general, así como para minimizar el impacto de pérdida de valor esperado en algunos instrumentos. El importante portafolio de inversiones del sistema asegurador requerido para respaldar las reservas técnicas y patrimoniales permitió que el resultado neto del sistema asegurador sea positivo hasta el ejercicio 2020. En el primer semestre del 2021 se ha registrado una pérdida de S/ -203.42 millones, por incremento en las provisiones técnicas y en siniestros antes mencionado.

La rentabilidad patrimonial del sistema asegurador, considerando los últimos 12 meses, fue 4.30% por el efecto de las utilidades del 2020 (S/ 1,082.11 millones en el ejercicio).

#### Principales cifras del Sistema Asegurador Peruano

Millones S/.	2019	2020	1Sem. 2021
Primas Seguros Netas	14,113.5	14,021.4	7,956.0
Mg. Contribución Técnico	280.9	227.9	(733.2)
Resultado Operación	(1,398.5)	(1,645.1)	(1,711.7)
Resultado Neto	1,518.2	1,083.2	(203.4)
Activos Totales	53,682.2	60,100.3	63,201.2
Inv. Financ. CP y LP	40,148.1	45,314.4	46,856.0
Reservas Técnicas	39,735.4	44,306.0	47,752.1
Patrimonio	8,714.2	9,271.9	8,066.8

Fuente: SBS

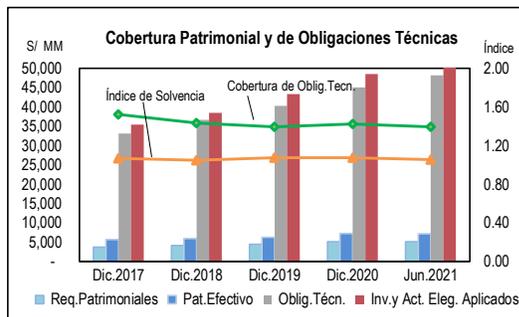
La cartera de inversiones y activos elegibles aplicados para cobertura de obligaciones técnicas a junio del 2021 ascendió a S/ 50,925.84 millones, cubriendo 1.06 veces las obligaciones técnicas del sistema asegurador en su conjunto

(S/ 48,230.40 millones). Esto refleja la solvencia financiera que mantiene el sistema de seguros, que ha permitido enfrentar los impactos negativos en requerimientos técnicos y normativos.

La cartera de inversiones es administrada en el marco de esquemas conservadores de gestión de riesgo, siendo supervisadas por la SBS, estando conformadas principalmente por instrumentos de renta fija y por inversiones inmobiliarias (que en conjunto representan alrededor de 82.4% de las inversiones y de los activos elegibles aplicados para calces).

El sistema de seguros peruano es sólido en términos patrimoniales, lo que se ha confirmado con el compromiso de capitalización parcial de utilidades de algunas compañías, y con aportes patrimoniales en otros casos.

La contracción en los resultados y el impacto de la coyuntura en el resultado de inversiones, podría impactar el fortalecimiento patrimonial de algunas compañías de seguros.



Fuente: SBS

El impacto de la pandemia y la incertidumbre de nuevas "olas" de contagio y la posibilidad de nuevas medidas de aislamiento social y de paralización parcial de actividades, plantean un riesgo para el desempeño del sistema asegurador en el resto del 2021.

Elo marcado por la lenta recuperación en general de la economía, que podría afectar la demanda de seguros obligatorios y voluntarios en el futuro próximo, a lo que se agregan el efecto de los siniestros a asumir en los próximos

meses por la continuidad del impacto de la pandemia en la mortalidad y en el costo de siniestros.

Las proyecciones de crecimiento del PBI para el 2021 se vienen ajustando hacia la baja, considerando la inestabilidad política actual y la incertidumbre sobre el futuro desempeño macroeconómico y fiscal del país. La demora en la recuperación económica está siendo mayor a la estimada al inicio de la pandemia, con efecto en el mercado financiero y, por consiguiente, en la cartera de inversiones y en los precios de mercado.

En esta coyuntura, la eficiencia en la gestión operativa y los avances logrados en transformación digital cobran mayor relevancia, buscando mitigar el impacto en el resultado técnico de las compañías de los siniestros que se deben presentar en el futuro próximo por la coyuntura sanitaria actual.

#### 4. Situación financiera

##### a. Rentabilidad y gestión

Creer Seguros presenta un incremento sostenido en sus primas de seguros netos, con un crecimiento promedio anual de 42.13% en el periodo 2017–2020, y de 58.69% en el primer semestre del 2021, alcanzando primas de seguros netos de S/ 78.45 millones (S/ 49.44 millones en el mismo periodo del 2020).

De esta, 68.0% corresponden a ramos de seguros de vida, 12.1% a ramos del sistema privado de pensiones y 19.9% a ramos generales de protección de personas, micro y pequeñas empresas. Creer Seguros no ofrece coberturas patrimoniales para grandes empresas, pues ello no se enmarca en su objetivo de negocio.

El crecimiento de su producción se ha logrado sobre la base de un continuo proceso de diversificación de producción, que considera: nuevos canales comerciales, tanto de instituciones financieras, como negocios retail; cobertura de seguros en mayor diversidad de ramos, tales como cauciones, seguros laborales, renta particular y pensiones de I&S; productos ágiles en los ramos atendidos respaldados por herramientas digitales.

#### Indicadores de Rentabilidad y Gestión

	Creer Seguros			Sistema*		
	Dic.2019	Dic.2020	Jun.2021	Dic.2019	Dic.2020	Jun.2021
Rentabilidad patrimonial	11.18%	-0.97%	-63.12%	18.16%	12.75%	4.30%
Rentabilidad técnica	13.39%	10.70%	-5.30%	2.57%	2.15%	-7.30%
Rentabilidad de recursos financieros netos	6.75%	6.05%	4.03%	7.42%	6.25%	6.67%
Índice de Siniestralidad Neta	12.10%	23.28%	35.02%	45.35%	51.22%	58.19%
Índice de Siniestralidad Directa	13.82%	27.14%	39.94%	52.99%	51.70%	62.54%
Índice de Cesión de Riesgos	2.19%	5.77%	7.09%	23.04%	25.85%	25.64%
Costo de intermediación neto	65.88%	55.01%	50.89%	22.49%	22.61%	21.11%

\*Considerando cifras acumuladas de los últimos 12 meses

Resalta el desempeño de dos ramos que Crecer Seguros empezó a comercializar en el 2020: pensiones de Invalidez y de Supervivencia, y Cauciones.

La estrategia comercial del ramo de cauciones está enfocada principalmente en medianas y pequeñas empresas, y cuenta con adecuado nivel de respaldo de reaseguros. La producción de este ramo en el primer semestre del 2021 representó 9.73% del total.

En el ramo de I&S (11.76% de la producción total del periodo), el crecimiento responde a las estrategias comerciales desplegadas por la Compañía, y también al desempeño general de este ramo en el sistema asegurador nacional, marcado por una alta mortalidad a raíz de la pandemia del Covid-19, y por el desembalse de la producción al regularizarse la gestión documentaria y los plazos de respuesta de las AFP y otras entidades.

El índice de cesión de riesgos se ha incrementado a 7.09% en el primer semestre del 2021, frente a 3.82% en el mismo periodo del 2020, por la mayor producción en los ramos de SCTR y Cauciones, que cuentan con mayor nivel de cesión de riesgos (con contratos de reaseguro proporcionales por 50% y 40% del riesgo, respectivamente).

Crecer Seguros cede sus primas a aseguradores internacionales de primer nivel, todas ellas con categoría de clasificación de riesgo mínima de A, siendo las más importantes Scor Global Life SE, Catlin Re Switzerland y Navigators.

La mayor producción de pensiones de Invalidez y de Supervivencia y de rentas privadas, ha determinado un aumento en las provisiones por reservas técnicas, por las características propias de estos ramos.

Ello determina que las primas de competencia neta del primer semestre del 2021 asciendan a S/ 59.83 millones (S/ 47.66 millones en el mismo periodo del 2020).

El incremento de la producción está acompañado de mayor costo de intermediación y mayores gastos de administración. Estos últimos están siendo gestionados con mayor eficiencia, incluyendo el proyecto e-Work de trabajo virtual y diferentes herramientas informáticas, pero sin descuidar asesorías y proyectos de nuevos productos que impulsan el crecimiento de las primas y de transformación digital.

En el primer semestre del 2021, los resultados Crecer Seguros se ha visto afectados por el importante incremento de los siniestros, de los cuales 68.3% corresponden al

seguro de desgravamen, ante el aumento de la mortalidad y la necesidad de constituir provisiones por IBNR (S/ 6.13 millones a junio del 2021).

Por ello, el índice de siniestralidad directa se ha incrementado a 39.94% en el primer semestre del 2021, frente a 15.15% en el mismo periodo del 2020 (27.14% en el ejercicio 2020).

El incremento en los siniestros genera una pérdida operacional de S/ 13.93 millones, revirtiendo el resultado positivo que registró en los años 2019 y 2018.

Este es ligeramente compensado con el resultado de inversiones (S/ 1.38 millones), 4.03% de rentabilidad de las inversiones totales, menor que en periodos anteriores por el comportamiento de los mercados financieros y su impacto en el valor de algunos instrumentos.

En el primer semestre del 2021, Crecer Seguros registró una pérdida neta de S/ 8.85 millones.

#### b. Calidad de los activos

Al 30 de junio del 2021, Crecer Seguros registra activos totales ascendentes a S/ 161.81 millones, con tendencia creciente en línea con el desempeño de su producción de seguros netos, que genera incremento en las cuentas por cobrar a intermediarios, incremento en transacciones con reaseguradores, aumento en reservas técnicas y mayores recursos disponibles como contragarantía de contratos de caución.

El portafolio de inversiones ascendió a S/ 68.36 millones (sin considerar el rubro de Caja y bancos), de los cuales 25.44% corresponde a inversiones de corto plazo, 7.45% corresponde a inversiones inmobiliarias destinadas a la renta, y 67.11% a inversiones de largo plazo.

Las inversiones a valor razonable corresponden a cuotas de participación en fondos mutuos y en fondos de inversión.

En el 2021, Crecer Seguros ha reclasificado el íntegro de sus instrumentos de renta fija considerados como "disponibles para la venta" a "inversiones a vencimiento", a fin de contener el impacto de la volatilidad de los mercados financieros en el patrimonio.

Los recursos disponibles se han incrementado por los fondos recibidos como contragarantía de contratos de cauciones, los cuales son rentabilizados en el área de inversiones de Crecer Seguros.

#### Indicadores de calidad de activos

	Crecer Seguros			Sistema		
	Dic.2019	Dic.2020	Jun.2021	Dic.2019	Dic.2020	Jun.2021
Inv.y act. eleg. aplicados (M de S/)	42,974	68,301	93,752	43,381,074	48,526,939	50,925,844
Superavit de inversión	4.79%	1.57%	5.30%	7.56%	7.50%	5.59%

Al 30 de junio de 2021, Crecer Seguros registra obligaciones técnicas ascendentes a S/ 89.03 millones, de las cuales 90.56% corresponden a los ramos de vida y 9.44% a ramos generales, en proporción similar a la composición de su producción de primas.

El total de inversiones y activos elegibles para cubrir obligaciones técnicas sigue una tendencia creciente de acuerdo al mayor nivel de operaciones y reservas constituidas, ascendente a S/ 99.82 millones, de las cuales, 93.9% han sido aplicadas.

Las inversiones y los activos elegibles aplicados cubren las obligaciones técnicas, con un superávit de 5.30% respecto a sus obligaciones técnicas. Las inversiones no aplicados corresponden principalmente a fondos disponibles excedentes depositados en bancos locales.

La participación de las inversiones en instrumentos de deuda pactadas a largo plazo está siendo cada vez mayor, por la creciente producción de seguros de rentas vitalicias y rentas particulares. A junio del 2021, 63.37% de sus activos aplicados corresponden a instrumentos de renta fija emitidos por el Gobierno peruano, por empresas corporativas y financieras peruanas.

#### c. Solvencia

A junio del 2021, Crecer Seguros registró un patrimonio contable de S/ 39.77 millones, el cual se viene incrementando progresivamente producto de los aportes recibidos para su fortalecimiento, y en menor medida, del compromiso de capitalización del 100% de las utilidades de libre disponibilidad obtenidas.

Esto pone de manifiesto el compromiso de los accionistas en el desarrollo futuro de la Compañía en el mercado peruano, para su expansión en los diversos ramos en donde opera. En el ejercicio 2020, ha recibido aportes por S/ 6.64 millones y con la capitalización de S/ 2.09 millones de utilidades del 2019, y en el primer semestre del 2021, se han recibido aportes por S/ 12.5 millones. Con esto se cubre el mayor requerimiento de reservas técnicas y solventa las operaciones de la Compañía para el presente ejercicio, además de cubrir las pérdidas generadas por el incremento de los siniestros.

A esto se sumará la deuda subordinada que Crecer Seguros contraerá con el Banco Pichincha, por S/ 10 millones, que serán computados en el cálculo del patrimonio efectivo, y que cuentan con la respectiva autorización por parte de la SBS.

El patrimonio efectivo de la Compañía ascendió a S/ 39.77 millones, el cual cubre los requerimientos patrimoniales de solvencia y de fondo de garantía, por S/ 27.17 millones y por S/ 9.51 millones respectivamente, determinando una cobertura de 1.08 veces. Este nivel es algo más ajustado que en periodos anteriores por el incremento de las reservas técnicas por matemáticas de vida, siniestros y del SPP, ante la mayor producción en todos los ramos.

Los pasivos totales de Crecer Seguros a junio del 2021, ascendieron a S/ 122.04 millones, con tendencia creciente por: (i) mayores cuentas por pagar por la producción de seguros de cauciones por contragarantías recibidas; (ii) por el aumento de las cuentas por pagar a intermediarios ante la mayor producción (93% de los cuales se adeudan a empresas vinculadas); y (iii) por el importante crecimiento de las reservas técnicas.

#### 5. Administración de Riesgos

La Gerencia de Riesgos es el área responsable del seguimiento y de la implementación de las políticas de riesgos, así como del desarrollo de nuevos procesos de control y de medición de los riesgos que enfrenta la Compañía.

La Gerencia de Riesgos depende orgánicamente del Gerente General y se relaciona con el Directorio en el Comité de Riesgos, el cual está conformado por un Director Independiente, el Gerente General, la Gerente de Riesgos y el Vicepresidente de Finanzas e Inversiones. También participan como invitados el Vicepresidente de Riesgos del Banco Pichincha y el Funcionario Actuarial.

Son responsabilidades del Comité de Riesgos: (i) asegurar que la implementación de la administración de riesgos operacionales esté de acuerdo con la dimensión y con la naturaleza, tanto de las operaciones, como de los servicios de la Compañía; (ii) aprobar la organización y las políticas asociadas al riesgo operacional más significativo; (iii) decidir

#### Indicadores de Solvencia y Liquidez

	Crecer Seguros			Sistema		
	Dic.2019	Dic.2020	Jun.2021	Dic.2019	Dic.2020	Jun.2021
Endeudamiento Patrimonial	1.45	3.27	3.07	5.16	5.48	6.83
Requerimiento Patrimonial Normativo	1.14	1.19	1.08	1.39	1.42	1.39
Liquidez corriente	1.29	1.08	1.06	1.31	1.24	1.13
Liquidez efectiva	0.52	0.59	0.51	0.24	0.24	0.21

las acciones necesarias para la implementación de medidas correctivas, en caso existan desviaciones respecto de los niveles de tolerancia al riesgo asumidos; y (iv) definir y aceptar los riesgos operacionales no mitigados con planes de acción más significativos, de acuerdo con lo establecido por el apetito de riesgo de la Compañía.

a. Riesgo Crediticio

El riesgo crediticio relacionado al pago de pólizas es mínimo debido a que la comercialización se da a través de canales de venta masivos y de instituciones financieras (que siguen un proceso de elegibilidad), a las que se trasladan, en cierta medida, los riesgos de evaluación crediticia. El esquema de bancaseguros permite que sus socios comerciales sean los encargos de la distribución y la cobranza de las primas, con lo que el riesgo crediticio se traslada a los socios.

La gestión de riesgo crediticio referido a las inversiones incluye procedimientos de control y de seguimiento de la calidad crediticia de los instrumentos y de los emisores de las inversiones que forman el portafolio.

Crecer cuenta con instrumentos con alta calidad crediticia y de bajo riesgo, los mismos que son evaluados con base en una metodología de clasificación de riesgo interna.

b. Riesgo Técnico

La Compañía ha definido sus políticas, tolerancia y apetito de riesgo relacionados con gestión de riesgo técnico, enfocados principalmente en el proceso de suscripción, en la estimación de reservas y de los requerimientos patrimoniales, en la estimación de la siniestralidad y de la cobertura con reaseguro.

Sus primas se comercializan principalmente a través del canal "Bancaseguros" y corresponden a pólizas masivas, de fácil suscripción y de bajo riesgo.

Las políticas de contratación de reaseguros son revisadas anualmente en función de su estratégica comercial y técnica. Se ha establecido el monto de retención máximo por ramo, y actualmente los principales límites son de US\$ 20 mil para desgravamen, US\$ 10 mil para seguros de vida ley, 50% para las pólizas de SCTR y 40% en cauciones.

Crecer Seguros cuenta con el respaldo de empresas de reaseguros con categoría de clasificación internacional mínima de A, destacando de Scor Global Life S.E. (24.25% del total de primas cedidas netas en el primer semestre del 2021), Navigators Insurance Company (17.86%), y MS Amlin AG (16.46%); todas ellas empresas con categoría de riesgo internacional superior a A.

c. Administración de Riesgos de Operación:

(Res. SBS N° 2116-2009)

Crecer Seguros actualiza permanentemente sus políticas de gestión de riesgo operacional en línea con el desarrollo de nuevos productos, y aplicando las mejores prácticas internacionales para mantener un nivel de riesgo acorde con el apetito por riesgo definido por su Directorio.

Crecer Seguros está alineado a la cultura corporativa de gestión de riesgos del Grupo Pichincha, enfocando su gestión en riesgo operacional, continuidad de negocios y seguridad de información. El Comité de Gestión de Crisis ha verificado el desempeño de las operaciones de la Compañía en el entorno actual, marcado por trabajo remoto y movilidad limitada, tanto en la oficina principal, como en el centro de comando alterno,

El riesgo operacional está vinculado al riesgo de pérdidas por procesos, a fallas del personal, a fallas de tecnología de información, o a eventos externos, que incluye el riesgo legal, sin considerar el riesgo estratégico o de reputación.

La Compañía promueve una cultura de riesgos para todos los empleados, dotados de herramientas para su medición y evaluación, tales como base de eventos de pérdidas, indicadores clave de riesgo (KRI) e indicadores clave de desempeño (KPI), indicador global de exposición al riesgo operacional (IGE), incentivos de riesgo operacional, y el seguimiento de las recomendaciones de auditoría interna y de los reguladores.

El Sistema de Gestión de Continuidad de Negocios establecido para la recuperación de sus operaciones ante un evento de emergencia se ha establecido por procesos, y está integrado por diferentes actividades y tareas.

En cuanto al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, se han diseñado los mecanismos que permitan proteger la información de la Compañía, que incluye controles generales y el desarrollo de actividades para su integración a la cultura organizacional. El ejercicio anual de ciberseguridad del 2021 obtuvo niveles de cumplimiento satisfactorio.

d. Riesgo de Inversiones

La Compañía cuenta con Políticas y manuales de Inversiones, los cuales son utilizado por la Unidad de Inversiones para la gestión de las inversiones y para el seguimiento de riesgo crediticio.

La gestión de riesgo de mercado a que está expuesto el portafolio de inversiones de la Compañía incluye su exposición a riesgos de tasa de interés, tipo de cambio e inflación. A ello se agrega, la gestión de riesgo de liquidez, con el fin de monitorear el adecuado calce de sus activos

con sus obligaciones, buscando cubrir sus necesidades de corto plazo con fuentes estables.

De acuerdo con lo señalado en la Política de Inversiones, los instrumentos representativos de deuda que conformen el portafolio de inversiones elegibles deberán contar con una clasificación de riesgo local igual o superior a BBB-, para deuda de largo plazo, y/o igual o superior a CP-3, para deuda de corto plazo. Para el caso de instituciones financieras locales, que no cuenten con emisiones de deuda de corto ni de largo plazos, estas deben poseer una clasificación de riesgo de fortaleza financiera de "B" o de menor riesgo. Si el instrumento posee clasificación internacional deberá tener en todas sus clasificaciones, al menos grado de inversión otorgado por las clasificadoras Moody's, Standard & Poor's o Fitch Rating.

El Comité de Inversiones se reúne una vez al mes, estando conformado por el Gerente General, el Vicepresidente de Finanzas e Inversiones, el Jefe de Inversiones de Crecer Seguros, la Gerente de Finanzas Vinculadas y el Vicepresidente de Riesgos del Banco Pichincha del Perú. El Gerente de Riesgo de Crecer Seguros participa como invitado.

e. Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (Res. SBS N° 4705-2017)

Las funciones de cumplimiento normativo y LAFT de Crecer Seguros están a cargo de la Gerencia de Cumplimiento Corporativa del Banco Pichincha, contándose con un Oficial de Cumplimiento designado para la Compañía y un Coordinador Corporativo interno de rango gerencial.

La exposición a operaciones de lavado de activos en la Compañía es baja debido al monto de suma asegurada de sus operaciones y al tipo de coberturas ofrecidas, principalmente enfocadas en seguros masivos.

En ese sentido, durante el primer semestre del 2021, no se han identificado operaciones inusuales ni sospechosas en Compañía, y tampoco se han detectado nuevas tecnologías de operaciones sospechosas o inusuales.

Con relación a las actividades del Plan Anual de Trabajo, este se ha desarrollado de manera satisfactoria y de acuerdo al cronograma establecido, incluyendo las capacitaciones programadas como parte del proceso de inducción, para el personal en general y para los Directores.

f. Gestión de Conducta de Mercado:

(Res SBS N° 4143-2019)

La Oficialía de Conducta de Mercado forma parte de la Vicepresidencia de Finanzas e Inversiones, y está a cargo del Sr. Sebastián Cortés, quien se encarga del cumplimiento de las normas establecidas para la transparencia y brindar información a los diversos actores.

Sus actividades se complementan con el servicio de atención al cliente realizado por la Jefatura de Gestión al Cliente y Reclamos, a cargo de la Sra. María del Pilar Yong. Esta Unidad se encuentra en proceso de actualización y revisión de las normas y documentos de las pólizas de seguros para adecuarlos a la regulación vigente referente a servicio al cliente.

El Oficial de Conducta de Mercado tiene una activa participación en las iniciativas comerciales, validando procesos y revisando el correcto cumplimiento de la regulación. Actualmente, se está desarrollando un programa integral de monitoreo de procedimientos, que permita asegurar el cumplimiento de las políticas de conductas de mercado en las principales áreas.

Las funciones de la OCM incluyen: capacitaciones periódicas a todo el personal, con énfasis en el personal que tiene contacto directo con los clientes; monitoreo de la información divulgada en la página web y a los intermediarios; supervisión y revisión mensual de las observaciones del Área de Gestión al Cliente para validar el correcto cumplimiento de los canales de atención al cliente y de la respuesta de reclamos; supervisión y seguimiento mensual de la gestión del Área de Gestión de Sinistros.

La Compañía posee los siguientes canales de comunicación con sus clientes: (i) *contact center* telefónico; (ii) página web; (iii) correo electrónico como buzón de gestión al cliente; (iv) presencial en la Oficina Principal; y (v) por medio de un documento escrito enviado a la Oficina Principal.

Durante el primer semestre del 2021, la Compañía recibió 462 reclamos, habiéndose resuelto 98% de ellos, de los cuales 25.1% se resolvió a favor de la Compañía y 74.9% a favor de los usuarios, en un tiempo promedio de resolución de 27 días.

Los reclamos recibidos corresponden principalmente a los productos de los ramos de protección de tarjeta, desgravamen y desempleo, y los principales motivos son: inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado, y contratación o cargo indebido de los seguros.

**Fortalezas y Riesgos****Fortalezas**

- Respaldo del Grupo Pichincha, líder del mercado financiero en Ecuador (Banco Pichincha), con presencia en sectores financieros, de seguros y de comercio retail en el Perú.
- Nivel patrimonial fortalecido con continuos aportes de capital (S/ 12.5 millones en el primer semestre del 2021) y con compromiso de capitalización de 100% de utilidades de libre disponibilidad (hecho efectivo hasta las utilidades obtenidas en el 2019).
- Experiencia de la plana gerencial y de su Directorio.
- Diversificación de sus operaciones en términos de socios comerciales y canales de comercialización, así como ramos asegurados y productos ofrecidos.
- Desarrollo de herramientas digitales que permiten agilidad y oportunidades de crecimiento.

**Riesgos**

- Situación de exigente competencia en el mercado, con diferentes actores locales y extranjeros participando en seguros de personas y bancaseguros, con tendencia a contracción en los márgenes operativos.
- Impacto en resultados por el incremento de los niveles de siniestralidad por la coyuntura actual.
- Lento dinamismo económico nacional, con incertidumbre sobre la duración y magnitud del impacto de la pandemia.
- Volatilidad de los mercados financieros, con impacto en rentabilidad y valorización del portafolio de inversiones.

## SIMBOLOGIA

### Fortaleza Financiera

**Categoría A:** Corresponde a instituciones con una sólida fortaleza financiera. Esta categoría agrupa a las principales instituciones del sistema financiero y del sistema de seguros, que cuentan con un sólido reconocimiento en el mercado, solidez en sus principales indicadores financieros y un entorno muy estable para el desarrollo de su negocio.

Adicionalmente, para las categorías de riesgo indicadas, **Class & Asociados S.A. Clasificadora de Riesgo** utiliza la nomenclatura (+) y (-), para otorgar una mayor graduación de riesgo relativa.

## PRINCIPALES FUENTES DE INFORMACION

- Crecer Seguros S.A.
- Grupo Pichincha
- Banco Pichincha del Perú
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS
- Superintendencia del Mercado de Valores – SMV
- Banco Central de Reserva del Perú – BCRP
- Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI

La clasificación de riesgo del valor constituye únicamente una opinión profesional sobre la calidad crediticia del valor y/o de su emisor respecto al pago de la obligación representada por dicho valor. La clasificación otorgada o emitida no constituye una recomendación para comprar, vender o mantener el valor y puede estar sujeta a actualización en cualquier momento. Asimismo, la presente clasificación de riesgo es independiente y no ha sido influenciada por otras actividades de la Clasificadora.