

## INFORME DE CLASIFICACION DE RIESGO

# Crecer Seguros S.A. Compañía de Seguros

Sesión de Comité N° 09/2021: 29 de marzo de 2021  
Información financiera auditada al 31 de diciembre de 2020

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 Diners Club, entre otras inversiones.

En el ejercicio 2020, Crecer Seguros registró primas de seguro netos por S/ 127.52 millones, lo que representó 0.91% del sistema asegurador nacional, contando con activos totales por S/ 157.55 millones, y con un patrimonio neto al cierre del ejercicio de S/ 36.91 millones.

<b>Clasificaciones Vigentes</b>	<b>Anterior<sup>1/</sup></b>	<b>Vigente</b>
Información financiera al:	30.06.2020	31.12.2020
Fortaleza financiera	<b>A-</b>	<b>A-</b>
Perspectivas	<b>Estables</b>	<b>Estables</b>

<sup>1/</sup> Sesión de Comité del 28.09.2020

### 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, que permite el fortalecimiento patrimonial en base a aportes de capital social y al compromiso permanente de capitalización de resultados.
- Las sinergias que se generan con las empresas que forman parte del Grupo Pichincha en el país, de los cuales el Banco Pichincha es el principal canal comercial de Crecer Seguros, brindando acceso a una amplia base de clientes.
- La diversificación en las coberturas de riesgo ofrecidas, a partir de nuevos ramos asegurados, de la ampliación de los canales comerciales y de la red de corredores de seguros, que se complementa con ejecutivos comerciales propios y con medios digitales de venta.
- El crecimiento de sus primas de seguros netos, con adecuados esquemas de gestión técnica y de eficiencia operativa, permitiendo obtener resultados positivos.
- El soporte tecnológico con que cuenta permite sostener el crecimiento de sus operaciones, y soportar las nuevas herramientas digitales que se están desarrollando.
- El incremento en su portafolio de inversión, con una nueva composición en términos de plazo, para cubrir la

creciente participación de pólizas de mayor duración, principalmente en rentas vitalicias.

También se han considerado factores adversos, tales como:

- 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

### Indicadores financieros

(En miles de soles)

	<b>Dic.2018</b>	<b>Dic.2019</b>	<b>Dic.2020</b>
Prima de Seguros Netos	67,549	98,513	127,516
Margen de Contribución Técnico	11,714	12,897	12,853
Resultado de Operación	2,175	1,261	(3,480)
Resultado Neto de Inversiones	1,597	2,120	3,123
Utilidad Neta	2,637	2,318	(144)
Total activos	47,585	74,178	157,550
Inv. financieras (CP y LP)	15,806	31,433	51,598
Reservas Técnicas	6,844	14,585	42,493
Total pasivos	22,988	43,919	120,636
Patrimonio neto	24,597	30,259	36,914
Inv. y Act. Elegibles Aplicados	25,328	42,974	68,301
Índice de cesión de riesgos	2.92%	2.19%	5.77%
Índice de siniestralidad directa	10.17%	13.82%	27.14%
Rentabilidad técnica	17.86%	13.39%	10.70%
Rentabilidad de las inversiones	10.11%	6.75%	6.05%
Costo de Intermediación Neto	62.51%	65.88%	55.01%
Endeudamiento normativo	1.48	1.14	1.19
Posición Primas Totales	14/20	12/20	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.

presenten en el mercado.

- El incremento de la siniestralidad en todo el sistema asegurador nacional, por el fuerte incremento de la mortalidad por el impacto de la pandemia, sumado a las necesidades adicionales de provisiones por siniestros incurridos y no reportados.
- La incertidumbre existente por las consecuencias de corto y de largo plazo de la pandemia en la economía nacional, en la demanda de seguros y en el desempeño general del sistema financiero y del de seguros.

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.

Al inicio de sus operaciones, las ventas estaban relacionadas principalmente a empresas vinculadas al Grupo Pichincha, lo cual se ha ido diversificando progresivamente, llegando a representar 65% de las primas en el ejercicio 2020.

Esta diversificación responde a la cobertura en nuevos ramos de seguros, continua ampliación de socios comerciales y un importante impulso de los canales digitales. En el ejercicio 2020, las primas de seguros netos de Crecer Seguros han sido S/ 127.52 millones, con un crecimiento promedio anual de 42.13% para el periodo 2017-2020. Este crecimiento ha sido mayor a lo presupuestado, aunque ha sido afectado por el impacto de la pandemia del Covid-19 y el Estado de Emergencia Nacional, determinando menor dinamismo en el consumo privado en el sector retail, y en la demanda de créditos.

La coyuntura actual también ha generado un incremento de los siniestros, principalmente en seguros de desgravamen, seguros masivos y seguros de Vida Ley. A ello se agrega las provisiones realizadas por siniestros incurridos y no

reportados, que han determinado un incremento en el índice de siniestralidad directa a 27.14%, frente a 13.82% en el ejercicio 2019.

En el ejercicio 2020 se ha registrado un aumento en provisiones en los ramos de rentas vitalicias, en cuanto a costo de siniestros y a comisiones pagadas por el mayor volumen de ventas, lo cual no ha podido ser cubierto con la eficiencia operacional y la mejora en el rendimiento de inversiones, con lo que se ha registrado una pérdida neta de S/ 144 mil.

En los tres ejercicios anteriores, la Compañía ha registrado resultados netos positivos, los que han sido capitalizados íntegramente para fortalecer el patrimonio. A ello se suman los aportes de capital realizados en los últimos años: S/ 6.64 millones en enero del 2020 y S/ 7.5 millones en febrero del 2021, con lo que se solventa el crecimiento esperado en los próximos años y posibilita la diversificación en ramos con mayor requerimiento de patrimonio (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 financieros y de gestión.

También se ha tenido en cuenta que la Compañía enfrenta un mercado bastante competitivo, con tendencia hacia la contracción en los márgenes técnicos, a lo que se agrega la incertidumbre en los mercados financieros locales e internacionales que genera la pandemia del Covid-19, que ha ocasionado que el mercado asegurador nacional enfrente un mayor riesgo por el menor dinamismo de la economía, la contracción de la demanda privada y el aumento en los ratios de mortalidad.

## 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 utilizar el canal de bancaseguros a través del Banco Pichincha del Perú y de las tiendas Carsa.

### 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 a 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 diciembre del 2020, el capital social de Crecer Seguros ascendió a S/ 44.11 millones, alcanzado progresivamente con continuos aportes de capital social en efectivo para sostener el crecimiento de las operaciones. En enero del 2020, se realizó un aporte de US\$ 2.0 millones (equivalente a S/ 6.64 millones), y en febrero del 2021 se efectuó un aporte de S/ 7.51 millones.

A ello se agrega el compromiso de capitalización de 100% de las utilidades de libre disponibilidad obtenidas en los últimos ejercicios.

### 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 Grupo Pichincha, en Ecuador, 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 suman 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. El Grupo Pichincha cuenta en Perú con las siguientes empresas subsidiarias: (i) América Financiera, que a la fecha se encuentra inactiva y que sólo mantiene activos disponibles para realizar determinadas operaciones de tesorería; (ii) Recaudo, Recuperaciones y Cobranzas; y (iii) Crecer Seguros, compañía dedicada a la venta de seguros generales y de vida. Adicionalmente, cuenta con contratos que permiten gestionar mejor las operaciones e incrementar la cartera: (i) Integra Retail, conformada por las cadenas de comercio minorista Carsa y El Gallo más Gallo (“GMG”); y (ii) Diners Club Perú S.A., que opera tarjetas de crédito.

### 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.

El Directorio está conformado por 5 miembros, observándose un fortalecimiento en sus normas de Gobierno Corporativo con la designación de tres Directores Independientes: Sr. Rafael Venegas, Sr. Renato Vásquez y Sr. Diego Mendizábal.

<b>Directorio</b>	
Presidente:	Renato Vásquez Costa
Directores:	Juan Pablo Egas Sosa
	Fidel Egas Grijalva
	Rafael Venegas Vidaurre
	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, ejecutivo de trayectoria en el sector financiero y

de seguros. La Vicepresidencia de Finanzas e Inversiones agrupó las funciones de la anterior Gerencia de Administración y Finanzas, así como de la Gerencia Técnica Actuarial, la Oficialía de Conductas de Mercado y un área especializada en seguros de cauciones (comercializado recientemente), teniendo en cuenta las características financieras de este último ramo.

#### Plana Gerencial

Gerencia General:	Marcel Fort Hurtado
Vicepresidencia de Finanzas e Inversiones:	Christian Stockholm Barrios
Gerencia de Operaciones y TI:	Olga Marín Soriano
Gerencia Comercial:	Carlos Semsch de la Puente
Gerencia Comercial Corporativo:	Juan Carlos Ordoñez Aguilar
Gerencia de Riesgos:	Carlota Ponce Huaroto
Asesoría Legal Corporativa:	Adriana Núñez Velarde

El Grupo Pichincha en el Perú ha fortalecido las áreas de alcance corporativo para sus empresas que operan en el país, y que en el caso de Crecer facilita el soporte 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, con particular énfasis en los rubros de desgravamen, SOAT, seguros masivos y accidentes personales. Las coberturas ofrecidas se han ampliado paulatinamente en los últimos años, atendiendo hoy también en los ramos de cauciones, rentas vitalicias y seguros de trabajadores (Vida Ley y SCTR).

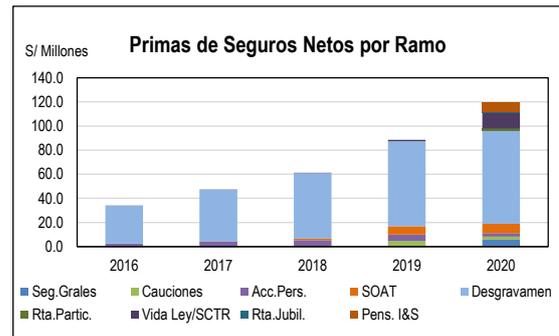
La diversificación de coberturas ofrecidas y de canales comerciales ha permitido el crecimiento continuo y consistente de su producción (42.13% de crecimiento promedio anual en los últimos 5 años, superior al mostrado por el sistema asegurador en su conjunto), registrando en el ejercicio 2020 primas de seguros netos por S/ 127.52 millones.

Sus operaciones están enfocadas en clientes de estratos socioeconómicos B, C y D, de Lima y Provincias, los que han sido definidos como estratégicos por la Compañía.

La participación de los seguros de desgravamen representó 60.69% de la producción total, mientras que hace dos años representaban más de 80%.

Otros ramos que han mostrado importante crecimiento son los seguros de Vida Ley y SCTR, los correspondientes a rentas vitalicias y los seguros de Invalidez y de

Sobrevivencia, y el SOAT, con los cuales la Compañía está incrementando paulatinamente su participación de mercado.



Fuente: SBS

La Compañía es el principal asegurador de los negocios de las empresas del Grupo Pichincha en el Perú, ya sea a través de seguros obligatorios, como de seguros optativos para sus clientes. De este modo, el canal de bancaseguros gestionado a través de Banco Pichincha del Perú, Carsa y Diners, constituye su principal canal comercial. La diversificación de Crecer Seguros también se da a través de canales comerciales, pues las pólizas están siendo contratadas a través de una creciente red de entidades financieras, negocios retail, brokers, canales virtuales, fuerza de ventas propias y el nuevo negocio "Crecer Empresas" (que cuenta con su propia plataforma).

En el ejercicio 2020, 65% de las primas fueron vendidas a través de canales vinculados y a empresas del Grupo Pichincha, con una tendencia decreciente continua.

### 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.

En el ejercicio 2020, se revisó el plan operativo para incorporar el efecto y los impactos de la pandemia. Se ha registrado un cumplimiento de 120% del presupuesto en la producción de seguros netos, gastos operativos menores en 8% a lo presupuestado y un incremento de 115% en el rendimiento de inversiones, por aumento en el volumen del portafolio de inversiones administrado.

A pesar de este desempeño, se ha registrado una pérdida neta por el impacto de la pandemia en sus operaciones, principalmente en cuanto a la ocurrencia de siniestros. Para el ejercicio 2021, los principales objetivos estratégicos son:

- Desde la perspectiva Financiera: alcanzar un crecimiento de 20% en las ventas, mantener el rendimiento de inversiones y un ratio de solvencia patrimonial en niveles acordes al mercado.
- Desde la perspectiva del Cliente: mejorar el nivel de satisfacción con una nueva oferta de valor por segmento.
- Desde la perspectiva Operacional: mantener niveles de eficiencia de operación adecuados, y mayor eficiencia en procesos y en utilización de tecnología.
- Desde la perspectiva de Talento: desarrollar la cultura organizacional, la retención de talento clave, la mejora del clima laboral y una organización alineada con la estrategia.

#### 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, buscando optimizar la toma de decisiones y lograr mejoras en los procesos de la empresa. De acuerdo con la estructura organizacional vigente desde el ejercicio 2020, de la Gerencia General depende la Vicepresidencia de Finanzas e Inversiones, la Gerencia Comercial, la recién creada Gerencia Comercial Corporativa, 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.

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 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, designados por el Directorio.

El Comité de Auditoría es responsable de vigilar que los procesos contables y de reporte financiero sean apropiados y se ajusten a estándares, tanto regulatorios, como internos de la Compañía.

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 2020 se ejecutó satisfactoriamente, cumpliendo los 22 informes programados, con un cumplimiento adecuado en la evaluación del control interno de la Compañía.

Para el ejercicio 2021, el Plan de Trabajo contempla la ejecución de 27 informes, definidos en función a los riesgos observados por la Unidad de Auditoría Interna y por los requerimientos regulatorios.

#### c. Soporte Informático

En junio del año 2019, Crecer Seguros culminó el proceso de puesta en marcha del sistema operativo Acsele-E, el cual reemplazó íntegramente al anterior sistema operativo con el que operaba, el cual provenía de la compañía de seguros relacionada al Grupo en el Ecuador.

En paralelo, se implementó el 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 Crecer Seguros.

La Compañía ha integrado a su core el módulo de gestión del ramo de cauciones y el sistema informático para el ramo de rentas vitalicias, el cual es utilizado en el mercado peruano por las principales compañías de seguros de vida. En el ejercicio 2020, Crecer Seguros ha migrado de infraestructura física a la infraestructura "cloud", lo que agiliza sus operaciones y permite desarrollos digitales en todos sus procesos.

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 cuatro certificados digitales para sus dispositivos de seguridad de la información, y un dispositivo HSM de SafeNet para el resguardo de firmas digitales.

### 3. Sistema de Seguros Peruano

Durante el ejercicio 2020, la economía mundial enfrentó una crisis repentina y sin precedentes generada por la pandemia del Covid-19, con fuerte impacto social y económico. Casi todos los países a nivel mundial adoptaron medidas económicas y sanitarias para contener la expansión del virus.

En el caso peruano, el 15 de marzo del 2020, mediante D.S. N° 044-2020 (y sus modificatorias), el Gobierno Central declaró el Estado de Emergencia Nacional, el cual se ha ido extendiendo y se encuentra vigente hasta la fecha. En base a ello, se han dictado diferentes medidas relacionadas con aislamiento social, paralización temporal de actividades según nivel de riesgo, cierre de negocios no esenciales, y medidas de apoyo financiero, dirigido tanto a consumidores, como a empresas, entre otros aspectos.

Las fortalezas macroeconómicas nacionales han permitido ejecutar una estrategia fiscal con medidas económicas que representan 20% del PBI, uno de los programas más elevados de la región. En el Perú se enfrenta un nivel de contagios y decesos *per cápita* que se ubican entre los más altos del mundo.

El sistema asegurador ha tenido una participación importante en el proceso de reactivación económica, ya sea por la mayor percepción de riesgo que ha permitido un incremento en los ramos de seguros generales, así como por la mayor siniestralidad que se ha presentado en los ramos de vida y enfermedades.

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 rubros.

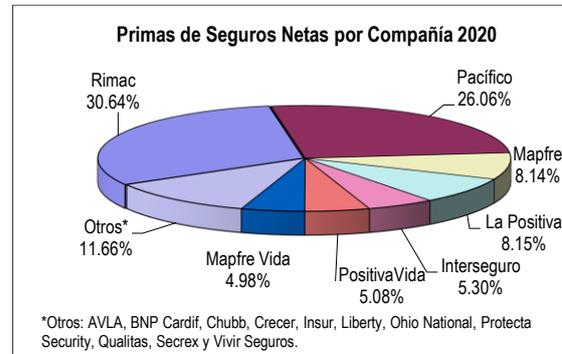
Recientemente, han dejado de operar las compañías Coface Seguro de Crédito Perú S.A. (especializada en seguro de crédito) y Rigel Perú S.A. Compañía de Seguros (especializada en seguros previsionales).

Principales Indicadores por Ramo - 2020			
En miles de Soles	Ramos Generales y de Vida	Ramos Generales	Ramos de Vida
Activos Totales	48,094,385	4,511,059	7,494,890
Patrimonio Total	6,925,225	1,279,803	1,066,867
Primas Seg. Netos	9,739,448	2,604,813	1,677,174
Resultado Neto	783,909	215,808	83,529
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 (88.34% en el ejercicio 2020).

El restante 11.66% de las primas corresponde a compañías de seguros que atienden principalmente nichos de mercado específicos, como en el caso de las especializadas en la atención de la Póliza Sisco de seguros previsionales.



Fuente: SBS

Durante el ejercicio 2020, el sistema asegurador nacional ha tenido un leve decrecimiento, con primas de seguros netos ascendentes a S/ 14,021.43 millones (-0.65% respecto a lo registrado en el ejercicio 2019), en contraposición al crecimiento promedio anual de 6.81% que se registró durante el quinquenio 2015-2019.

Este desempeño refleja el impacto de la pandemia del Covid-19, que determinó la paralización temporal de actividades económicas, disminución de la inversión, decrecimiento económico, desempleo, y menor capacidad de consumo de la población. A ello se suma la incertidumbre en los plazos para la reactivación completa de la economía, y el riesgo político, ocasionado por la cercanía de las elecciones generales.

Todo ello generó una menor demanda de seguros, con impactos diferentes según cada ramo específico de seguros, observándose cierta recuperación en el segundo semestre del año con el reinicio de las actividades económicas por etapas.

Los ramos de seguros generales registraron un incremento de 2.83%, por la mayor demanda de seguros patrimoniales y de cauciones, así como de seguros obligatorios para reiniciar operaciones.

Los seguros de accidentes y enfermedades se han incrementado 2.24% debido principalmente a la mayor demanda de seguros de asistencia médica, por la mayor percepción de riesgo de salud.

Los seguros de vida han registrado una contracción de 1.90% a pesar de la recuperación de los seguros obligatorios

(como Vida Ley y SCTR) y de los seguros de desgravamen (por el desempeño del sistema financiero). La demanda de seguros optativos ha sido menor, por la contracción en la capacidad económica de la población.

La producción de seguros del sistema privado de pensiones disminuyó 9.04%, por la postergación de la decisión de jubilación de los afiliados, y por la demora en la atención de cotizaciones de sobrevivencia e invalidez por retrasos administrativos en algunas entidades. En la medida que estos procesos empiecen a normalizarse, se espera que los seguros de rentas vitalicias se incrementen de manera importante en el año 2021.

Primas Seg. Netos (en millones de soles)	2019		2020		Δ % 2020/2019
	PSN	Part %	PSN	Part %	
Ramos Generales	5,193.1	36.8%	5,340.2	38.1%	2.83%
Incd., Terremoto	1,621.6	11.5%	1,818.1	13.0%	12.11%
Vehículos	1,454.3	10.3%	1,268.7	9.0%	-12.76%
Transporte	410.8	2.9%	404.1	2.9%	-1.62%
Técnicos	1,706.4	12.1%	1,849.4	13.2%	8.38%
Acc. y Enfermed.	1,982.6	14.0%	2,026.9	14.5%	2.24%
Vida	4,813.7	34.1%	4,722.2	33.7%	-1.90%
SPP	2,124.1	15.0%	1,932.1	13.8%	-9.04%
<b>Total</b>	<b>14,113.5</b>	<b>100.0%</b>	<b>14,021.4</b>	<b>100.0%</b>	<b>-0.65%</b>

Fuente: SBS

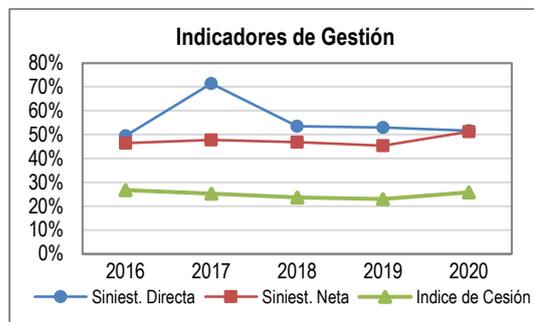
Por la menor producción de primas, se ha requerido un menor nivel de provisiones técnicas, principalmente vinculadas a seguros del SPP, con lo que en ejercicio 2020, las primas de competencia neta ascendieron a S/ 8,573.84 millones, incrementándose 2.67% respecto a lo registrado en el ejercicio 2019.

Los costos de siniestros han tenido un comportamiento atípico, mostrando una contracción de 3.11% en los siniestros directos. Esto se debe a la disminución en los siniestros de seguros generales y de accidentes y enfermedades (-38.84% en el costo de siniestros), al observarse menor siniestralidad por la paralización temporal de actividades y a la realización de actividades remotas, que, entre otros, implica menor uso de vehículos, menor siniestro de SOAT y menor volumen de accidentes personales. Ello fue contrarrestado por el incremento en la tasa de mortalidad, que ha implicado un significativo aumento en los siniestros de vida (individual, masivos y laborales), así como en los siniestros de desgravamen y de pensiones. Los siniestros de los seguros de vida se incrementaron en 55.00% y los del SPP se incrementaron en 21.79%. El índice de siniestralidad directa del sistema asegurador en su conjunto fue de 51.68%, mientras que en el ejercicio 2019 fue de 52.99%.

El índice de siniestralidad neta aumentó a 51.21% (de niveles promedio de 45% en los últimos 5 años), por la

mayor ocurrencia de siniestros en ramos de mayor índice de retención.

Los gastos por comisiones disminuyeron debido a la menor producción de primas de seguros netos, pero se registró un aumento en los costos de administración, por la necesidad de adecuarse al nuevo esquema de operación empresarial generado por la pandemia.



Fuente: SBS

La cobertura de siniestralidad con reaseguros se ha incrementado en el último semestre del año por la recuperación de la producción de siniestros patrimoniales, por lo que el ratio de cesión se incrementó a 25.85%, frente a 23.04% que se registró en el ejercicio 2019 (23% en promedio en los últimos 5 años).

La mayor ocurrencia de siniestros que se proyecta en el corto plazo podría acarrear volatilidad en el cálculo de reservas técnicas, en los precios de los seguros, y en las condiciones de los contratos de reaseguros.

Las inversiones han registrado menor rendimiento promedio, aun cuando se han incrementado 12.73% (con un saldo de S/ 45,260.74 millones), además de recursos en caja que se han incrementado en 22.96% respecto al ejercicio 2019 (con un saldo de S/ 3,137.02 millones).

El menor rendimiento responde a la volatilidad de precios en los mercados internacionales, al mayor riesgo crediticio y del tipo cambiario, a retraso en el desarrollo de inversiones y a la pérdida de valor de las inversiones inmobiliarias, entre otros factores. El rendimiento neto de los recursos financieros (que incluye inversiones de corto y largo plazo e inversiones inmobiliarias), fue 6.25% en el ejercicio 2020, frente a niveles cercanos a 8% en los periodos anteriores. Debido a la importancia de los resultados de las inversiones para revertir los resultados, principalmente en las compañías enfocadas en seguros de vida, el resultado neto del ejercicio 2020 ha disminuido 25.10% respecto a lo registrado en el ejercicio 2019 (S/ 1,137.16 millones vs. S/ 1,518.18 millones).

El ROE del sistema asegurador fue de 11.68% y la rentabilidad patrimonial antes de impuestos de 12.76% (17.42% y 18.16% en el ejercicio 2019, respectivamente).

Destaca la importante generación de utilidades de las compañías Pacífico, Rimac e Interseguro, que en conjunto contribuyeron con 71% de las utilidades netas del ejercicio.

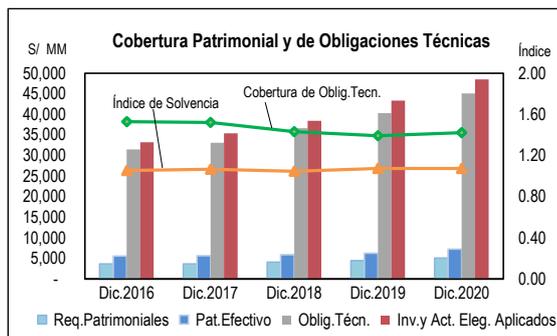
#### Principales cifras del Sistema Asegurador Peruano

Millones S/.	2018	2019	2020
Primas Seguros Netas	12,868.7	14,113.5	14,021.4
Mg. Contribución Técnico	481.5	280.9	227.9
Resultado Operación	(1,277.7)	(1,398.5)	(1,645.1)
Utilidad Neta	1,051.2	1,518.2	1,083.2
Activos Totales	48,868.0	53,682.2	60,100.3
Inv. Financ. CP y LP	36,412.1	40,148.1	45,314.4
Reservas Técnicas	36,300.4	39,735.4	44,306.0
Patrimonio	7,201.7	8,714.2	9,271.9

Fuente: SBS

La cartera de inversiones y activos elegibles aplicados para cobertura de obligaciones técnicas de diciembre del 2020 ascendió a S/ 48,530.27 millones, cubriendo 1.08 veces las obligaciones técnicas del sistema asegurador en su conjunto (con un superávit de 7.51%).

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 81.2% de las inversiones y de los activos elegibles aplicados para calces).



Fuente: SBS

El sistema de seguros peruano es bastante 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 algunos casos, lo que está permitiendo una adecuación progresiva a los estándares de Solvencia II, en proceso de implementación.

La contracción de los resultados podría impactar el fortalecimiento patrimonial de algunas compañías de seguros, principalmente en las compañías con reducida escala de operación.

El Estado de Emergencia Nacional se ha extendido por varios periodos consecutivos, y a pesar del reinicio gradual de las actividades económicas y de las recuperación en la adquisición de seguros, aún se percibe lento dinamismo en la economía nacional y aún es incierto el retorno total de actividades económicas, en lo que define como una "nueva normalidad".

Las proyecciones de crecimiento del PBI para el 2021 se están ajustando hacia la baja, desde niveles de 12% hacia algunos estimados que fluctúan en alrededor de 6%-8%, lo que tendrá impacto en los ingresos y en la capacidad de consumo, tanto de las empresas, como de las personas naturales.

Elo genera la posibilidad de riesgo sistémico y otros riesgos aún latentes que generan incertidumbre sobre el desempeño futuro de las compañías de seguros en términos de producción de primas, inversiones, indicadores de siniestralidad y suficiencia de primas.

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

#### 4. Situación financiera

##### a. Rentabilidad y gestión

Creer Seguros presenta un incremento sostenido en sus primas de seguros netas, con un crecimiento promedio anual de 42.13% en el periodo 2017–2020, llegando a S/ 127.52 millones al cierre del 2020.

#### Indicadores de Rentabilidad y Gestión

	Creer Seguros			Sistema		
	Dic. 2018	Dic. 2019	Dic. 2020	Dic. 2018	Dic. 2019	Dic. 2020
Rentabilidad patrimonial	15.34%	11.18%	-0.97%	14.72%	18.16%	12.76%
Rentabilidad técnica	17.86%	13.39%	10.70%	4.88%	2.57%	2.17%
Rentabilidad de recursos financieros netos	10.11%	6.75%	6.05%	6.42%	7.42%	6.25%
Índice de Siniestralidad Neta	8.05%	12.10%	23.28%	46.78%	45.35%	51.21%
Índice de Siniestralidad Directa	10.17%	13.82%	27.14%	53.46%	52.99%	51.68%
Índice de Cesión de Riesgos	2.92%	2.19%	5.77%	23.71%	23.04%	25.85%
Costo de intermediación neto	62.51%	65.88%	55.01%	19.30%	22.49%	22.61%

En el ejercicio 2020, el crecimiento de las primas ha sido de 29.44% lo cual sobrepasó el presupuesto de la Compañía, el cual fue ajustado para incorporar el impacto de la pandemia en la demanda de créditos y consumo privado en el sector retail.

Del total de primas de seguros netas registradas en el ejercicio 2020, 85.20% corresponden a ramos de seguros de vida y 14.80% a ramos de seguros generales de protección de personas, micro y pequeñas empresas.

Crecer Seguros no ofrece coberturas patrimoniales para grandes empresas, pues ello no se enmarca en su objetivo de negocio.

Para afrontar la coyuntura particular del ejercicio 2020, Crecer Seguros desarrolló nuevos modelos de tarificación y de revisión de las condiciones de suscripción, con parámetros de mayor mortalidad.

Con la venta de rentas de jubilación y pensiones de Invalidez y Sobrevivencia, las provisiones por reservas técnicas se han incrementado, debido a las características propias de estos ramos.

El crecimiento de primas con mayor diversificación permite mejorar la cobertura de riesgo por tipo de producto, lo que sumado a sus esquemas de cesión de riesgos, se obtiene protección frente a siniestros, con impacto favorable en el margen de contribución técnico. Esto deberá observarse en los próximos años cuando se reduzca el impacto de la pandemia y se establezca el desempeño del sistema asegurador en su conjunto.

Debido al tipo de cobertura ofrecida, su nivel de retención de primas es alto. En el ejercicio 2020, el índice de cesión fue 5.77%, lo cual corresponde principalmente a seguros de desgravamen, SOAT y cauciones.

Crecer Seguros cede sus primas a aseguradores internacionales de primer nivel, todas ellas con categoría mínima de A, siendo las más importantes Hannover Rueck Re, Scor Global Life SE, Catlin Re Switzerland y Navigators. La coyuntura actual ha determinado fuerte incremento en la siniestralidad, principalmente en los ramos de desgravamen y seguros masivos. A ello se agrega la constitución de provisiones por siniestros incurridos y no reportados por los ramos de Desgravamen y Vida Ley.

Por ello, el ratio de siniestralidad directa se ha incrementado a 27.14% (13.82% en el 2019), con un ratio de siniestralidad neta de 23.28% (12.10% en el 2019).

Como la venta de pólizas de Crecer Seguros se realiza principalmente a través de bancaseguros o de corredores de seguros, su principal gasto corresponde al costo de intermediación, conformado por comisiones pagadas y por gastos técnicos diversos netos, que en el ejercicio 2020 representó 55.01% de sus primas retenida neta.

En el ejercicio 2020, el margen de contribución ha sido similar al del ejercicio 2019( S/ 12.85 millones, -0.34%), pues el incremento en siniestros no ha permitido trasladar al margen el aumento de la producción.

Los gastos administrativos de Crecer Seguros se han incrementado en 40.36% por mayor depreciación, amortización de *software*, la diversidad de proyectos de transformación digital y otras asesorías que se han realizado en el 2020. Sin embargo, los indicadores de eficiencia en gestión administrativa no se han incrementado significativamente (12.81% de las primas de seguros netos en el 2020 vs. 11.81% en el ejercicio 2019), apoyados en la gestión comercial especializada por segmento de negocio, y el proyecto E-work para trabajo remoto que se está implementando en la compañía.

Ello determinó que se registre una pérdida de S/ 144 mil, en contraposición a sus resultados positivos obtenidos desde el ejercicio 2017.

#### b. Calidad de los activos

Al 31 de diciembre de 2020, Crecer Seguros registra activos totales ascendentes a S/ 157.55 millones, con tendencia creciente en línea con el desempeño de su producción de seguros netos. Estos se han incrementado 112.39% respecto a lo registrado al cierre del 2019 (S/ 74.18 millones), por el aumento del portafolio de inversiones, alineado con mayores coberturas que atiende, principalmente y largo plazo.

También se ha registrado un importante incremento en las cuentas por cobrar las nuevas pólizas en proceso de cobranza, en los ramos de desgravamen y Vida Ley. Esto ha generado un incremento en las provisión por cobranza dudosa, a lo que se está aplicando nuevas políticas de seguimiento y de gestión de cobranzas.

Las inversiones financieras ascendieron a S/ 51.60 millones, compuestas por: (i) inversiones de corto plazo a valor razonable, conformadas por cuotas de participación en

#### Indicadores de calidad de activos

	Crecer Seguros			Sistema		
	Dic.2018	Dic.2019	Dic.2020	Dic.2018	Dic.2019	Dic.2020
Inv.y act. eleg. aplicados (M de S/)	25,328	42,974	68,301	38,432,616	43,381,074	48,530,273
Superavit de inversión	7.99%	4.79%	1.57%	4.80%	7.56%	7.51%

fondos mutuos y en fondos de inversión (31.42% del total); (ii) inversiones disponibles para la venta (23.67%), conformadas por bonos corporativos y bonos subordinados emitidos por instituciones locales, y por bonos soberanos peruanos; (iii) inversiones a vencimiento (34.95%), conformados por bonos corporativos emitidos por empresas financieras y corporativas locales, y bonos soberanos peruanos; y (iv) un portafolio de inversiones inmobiliarias destinadas a la renta (9.96%).

Se observa un cambio en la composición del portafolio de inversiones, con instrumentos emitidos a plazos más largos para respaldar el negocio de rentas vitalicias.

Al 31 de diciembre de 2020, Crecer Seguros registra obligaciones técnicas ascendentes a S/ 67.24 millones, de las cuales 91.21% corresponden a los ramos de vida y 8.79% 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 al 31 de diciembre del 2020 ascendió a S/ 70.20 millones, de las cuales, 97.3% han sido aplicadas.

Las inversiones y los activos elegibles aplicados cubren las obligaciones técnicas, con un superávit de 1.57% respecto a sus obligaciones técnicas.

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.

#### c. Solvencia

A diciembre del 2020, Crecer Seguros registró un patrimonio contable de S/ 36.91 millones, el cual se viene incrementando progresivamente producto de la capitalización del 100% de las utilidades de libre disponibilidad obtenidas y por aportes de capital social en efectivo. En el ejercicio 2020, se ha contado con aportes por S/ 6.64 millones y con la capitalización de S/ 2.09 millones de utilidades del 2019.

El nivel patrimonial de la Compañía permite cumplir sus obligaciones normativas y cubrir las necesidades del crecimiento de primas proyectado a futuro.

En febrero del 2021 se recibió un aporte adicional de capital de S/ 7.5 millones, además de confirmarse el compromiso de la capitalización del íntegro de los resultados a obtener en los próximos años.

El patrimonio efectivo de la Compañía ascendió a S/ 36.72 millones, el cual cubre los requerimientos patrimoniales de solvencia y de fondo de garantía, por S/ 22.94 millones y por S/ 8.03 millones respectivamente, determinando una cobertura de 1.19 veces.

A diciembre del 2020, registró pasivos por S/ 120.64 millones, que son 2.75 veces lo registrado al cierre del 2019 (S/ 43.92 millones), explicado por: (i) por el importante incremento en las cuentas por pagar a asegurados vinculadas a la producción de seguros de cauciones (principalmente, contragarantías recibidas), que inicialmente han sido registradas en la cuenta corriente de la compañía.; (ii) por el aumento de las cuentas por pagar a intermediarios ocasionado por incremento de la producción; y (iii) por el importante crecimiento de las reservas técnicas.

Esto último tiene un componente de reserva de corto plazo, que se han incrementado por la mayor ocurrencia de siniestros y por provisiones realizadas por siniestros incurridos y no reportados. A ello se agregan las importantes reservas matemáticas de largo plazo relacionadas con la producción de pensiones de invalidez y sobrevivencia, que han tenido desempeño positivo en el año 2020 para Crecer Seguros.

Esto requiere un continuo fortalecimiento patrimonial, contándose con el compromiso del socio controlador para tal fin.

#### 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,

#### Indicadores de Solvencia y Liquidez

	Crecer Seguros			Sistema		
	Dic.2018	Dic.2019	Dic.2020	Dic.2018	Dic.2019	Dic.2020
Endeudamiento Patrimonial	0.93	1.45	3.27	5.79	5.16	5.48
Requerimiento Patrimonial Normativo	1.48	1.14	1.19	1.43	1.39	1.42
Liquidez corriente	1.65	1.29	1.08	1.23	1.31	1.24
Liquidez efectiva	0.90	0.52	0.59	0.16	0.24	0.24

el Gerente General, la Gerente de Riesgos y el Vicepresidente de Finanzas e Inversiones (desde julio 2020). 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 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. La Compañía se beneficia de la base de clientes de sus socios comerciales, lo cual facilita la colocación de productos, así como la cobranza de las primas.

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 lineamientos específicos para la gestión de riesgo técnico, enfocados principalmente en el proceso de suscripción, en la estimación de reservas y de los requerimientos patrimoniales, y los riesgos de mortalidad, de pérdidas y de obligaciones asumidos.

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

Crecer Seguros cuenta con una Política de Retención y de Cesión de Riesgos de acuerdo con el riesgo asumido, que establece que se retiene toda suma asegurada menor o igual a US\$ 30 mil o S/ 65 mil, con límites definidos según cada ramo de seguro.

Con ello, se busca diversificar el portafolio de reaseguradores que aceptan las primas de la Compañía, conformadas por compañías de primera categoría de riesgo. 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. (26.29% del total de primas cedidas netas en el ejercicio 2020), Catlin Re Switzerland Ltd. (21.75%), Hannover Rueck S.E. (16.79%) y Navigators Insurance Company (13.71%).

c. Administración de Riesgos de Operación:

(Res. SBS N° 2116-2009)

Crecer Seguros considera la gestión integral de riesgos como 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 primer semestre del 2020, debido al inicio de la comercialización de rentas vitalicias y cauciones.

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 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 marzo del 2020, el Plan de Continuidad de Negocios de la Compañía fue activado, luego de que el gobierno decretó Estado de Emergencia Sanitaria y el consiguiente aislamiento social obligatorio para contener los contagios por la pandemia del Covid-19. Las operaciones remotas se vienen ejecutando con éxito, con un aforo reducido, cumplimiento de protocolos y enfoque en seguridad y protección del personal.

Se está desarrollando el proyecto E-Work que permitirá que un porcentaje de los empleados se mantengan de manera permanente en trabajo remoto, con gestión adecuada de eficiencia y cumplimiento de objetivos.

En Comité de Riesgo de marzo del 2020 se aprobó mantener la metodología vigente del BIA de continuidad de negocio hasta el 2021, la misma que contempla lo establecido y aplicado durante la pandemia del Covid-19.

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.

d. Riesgo de Inversiones

La Compañía cuenta con Políticas y manuales de Inversiones, los cuales son utilizados 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)

De acuerdo con lo establecido en la reglamentación, la Compañía nombró como Oficial de Cumplimiento a un responsable corporativo de las actividades de cumplimiento normativo y LAFT en el Banco Pichincha del Perú y en Crecer Seguros. Un funcionario de nivel gerencial es el ejecutivo de enlace dentro de la institución.

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 ejercicio 2020 la Compañía ha identificado solo una operación inusual, pero no ha reportado operaciones sospechosas a la UIF. No 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. Esta Unidad está en proceso de actualización y revisión de políticas y procedimientos para adecuarse a la normativa vigente, así como de los documentos que respaldan las pólizas de seguros.

Sus actividades se complementan con el servicio de atención al cliente realizado por la Jefatura de Gestión al Cliente y Marketing, quien tiene el cargo de Oficial de Atención al Usuario.

La Compañía cuenta con los procedimientos y los manuales que ayudan a definir la forma, los responsables y los mecanismos de control para la atención de requerimientos, consultas y reclamos de los clientes.

El Oficial de Conductas de Mercado tiene una activa participación en las iniciativas comerciales, validando protocolos y revisando el correcto cumplimiento de la regulación. Además, está encargado de la 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.

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.

Se ha cumplido con mantener los canales a disposición de los usuarios, así como de capacitar al personal, en especial a aquellos que tienen contacto con los clientes.

En el ejercicio 2020, la Compañía recibió 453 reclamos, habiéndose resuelto 94% de ellos, 37.8% de ellos a favor de la Compañía y 62.2% a favor de los usuarios, en un tiempo promedio de resolución de 19 días.

**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 aportes de capital y con compromiso de capitalización de 100% de utilidades de libre disponibilidad.
- Experiencia de la plana gerencial y de su Directorio.
- Continuo aumento de socios comerciales y canales de comercialización, que se complementan con venta digital, por corredores de seguros y por fuerza de ventas propias.
- Diversificación de producción en nuevos ramos, con lanzamiento de productos adecuados a las necesidades de cada segmento socioeconómica objetivo.

**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.
- Incremento de los niveles de siniestralidad por la coyuntura actual.
- Riesgo de contracción del mercado de seguros por menor dinamismo de la economía nacional, agregado a la incertidumbre del impacto futuro a consecuencias de la pandemia del Covid-19.
- Incertidumbre política en el país, considerando el efecto de las próximas elecciones generales.
- Mercado de capitales local con pocas alternativas y relativa falta de profundidad afecta 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.