PROTECTA security
COMPAÑÍA DE SEGUROS

El cielo es el límite

→ Reporte Anual **2018**

Protecta Security representa el valor de una marca retadora y decidida a alcanzar logros extraordinarios. Para nuestra organización, cuando se trata de proteger lo que nuestros clientes más valoran, el cielo es el límite.

RESUMEN EJECUTIVO

Para ver la memoria completa ingresa a:
www.protectasecurity.pe/memoria

Índice

I.
Sobre el entorno
y la empresa

II.
Sobre la gestión

III.
Sobre lo avanzado,
resultados y
proyecciones

01. Coyuntura económica global 04
02. Análisis del entorno local 05
03. Sobre el mercado peruano de seguros 06
04. Resumen de los principales logros comerciales y financieros de Protecta Security 06
05. Buen gobierno corporativo 08
06. Reseña de la empresa y del Grupo Security 08
07. ¿Quiénes somos? visión, misión y valores 09
08. Directorio 11
09. Plana gerencial 12

10. Gestión comercial (rentas vitalicias y renta privada) 14
11. Gestión comercial (vida - masivos) 16
12. Gestión de servicio al cliente 17
13. Gestión de personal 17
14. Gestión de inversiones 18
15. Gestión administrativa y financiera 19
16. Gestión técnica 19
17. Gestión de operaciones 20
18. Gestión tecnológica 20
19. Gestión de riesgos 21
20. Gestión de procesos y mejora 21
21. Gestión de calidad 22

22. Avances: mirando al futuro 22
23. Estado de resultados auditados 23

I. Sobre el entorno y la empresa

01 | Coyuntura económica global

En el año 2018, la actividad económica mundial se encamina a un crecimiento no homogéneo de alrededor de 3.1%, luego de crecer 3.7% en el 2017. La desaceleración del crecimiento se encuentra explicada por la imposición de aranceles en economías grandes como Estados Unidos, y las represalias adoptadas por China y su efecto en el precio de los metales base; el desempeño más débil de los países de la zona euro, Japón y Reino Unido; la volatilidad de los mercados financieros y el alza de las tasas de interés que presiona a los mercados emergentes con salidas de capital, especialmente Argentina, Brasil, Turquía y Sudáfrica.

Para el año 2019, según el Fondo Monetario Internacional (FMI), se proyecta un crecimiento alrededor de 3.5%, a un ritmo más lento con respecto a los últimos 2 años. Esto se explica por la desaceleración de la economía china (la segunda más grande del mundo), la desordenada separación británica de la Unión Europea y las luchas financieras en curso en Italia que plantean amenazas para el crecimiento en Europa. Por otra parte, el aumento de tasas de interés en EE.UU y en otros países también están afectando a las economías emergentes y a las empresas que obtuvieron grandes préstamos cuando las tasas fueron extremadamente bajas tras la gran recesión de 2007-2009.

En general, el FMI espera que las tasas de crecimiento de las economías de mercados emergentes y en desarrollo de Asia desciendan de 6.5% en 2018 a 6.3% en 2019 y a 6.4% en 2020. En cuanto a las economías emergentes y en desarrollo en Europa, se prevé que se debiliten más de lo previsto debido principalmente a una recuperación más lenta de parte de Turquía, en medio del endurecimiento de las políticas y ajustes en las condiciones de financiamiento externo. Por otra parte, se espera un repunte de las economías de Argentina y Turquía para el 2020.

Para el año 2019 se proyecta un crecimiento alrededor de 3.5%

Contamos con el respaldo financiero y la experiencia necesaria para afrontar con éxito los retos del mercado asegurador peruano

02 | Análisis del entorno local

PRODUCCIÓN NACIONAL

A noviembre del 2018, la economía peruana creció a su mayor ritmo en seis meses, acumulando un crecimiento de 3.84%, lo cual equivale a un 3.62%, en los últimos 12 meses, y a 5.27% de manera interanual. Ello impulsado por los sectores de manufactura (+12.2%), construcción (+13.54%), otros servicios (+4.04%) y pesca (+188.51%), que, en conjunto, explicaron el 65% del crecimiento del mes.

El sector construcción, uno de los principales generadores de empleo, creció 13.54%, con lo que registró su mayor avance en 13 meses. Contribuyó de manera positiva la continuidad de las obras privadas, tales como la construcción de los proyectos mineros de Chinalco, Quellaveco, Las Bambas y Mina Justa, Antamina y Shougang - Hierro Perú.

MERCADO DE RENTA FIJA

Durante el 2018, la curva de rendimiento de los bonos soberanos registró un marcado aplanamiento con fuertes subidas de tasas en el tramo corto (entre los 86 y 245 pbs) y leves aumentos en el tramo largo (de entre 27.5 y 35 pbs). Esto como resultado de las cuatro subidas de tasas que llevaron a la tasa de referencia a ubicarse entre en el rango de 2.25% y 2.5%. Asimismo, el comportamiento de las tasas estuvo guiado por el ritmo de subida de la FED apoyado en la data del sólido mercado laboral y el crecimiento del PBI a pesar del estancamiento de la inflación que se ubicó por debajo del objetivo del 2%.

Además, el rendimiento de los bonos estuvo influenciado por los buenos datos macroeconómicos alcanzando un pico de 3.24% en el tramo de 10 años en noviembre para luego recortar drásticamente hasta 2.68% en diciembre. Dicho recorte tuvo como catalizador el agravamiento de las tensiones comerciales entre China y EE.UU y las declaraciones del presidente de la FED, Jerome Powell, quien señaló que las tasas de interés se encuentran ligeramente por debajo de su nivel neutral, declaración que generó expectativas de un menor ajuste en los siguientes años.

03 | Sobre el mercado peruano de seguros

Al cierre de diciembre de 2018, el mercado asegurador peruano estuvo conformado por veinte empresas. De estas, siete están dedicadas a Ramos Generales y de Vida, ocho, exclusivamente, a Ramos Generales y cinco, exclusivamente, a Ramos de Vida. Asimismo, seis empresas cotizan activamente en el mercado de Rentas Vitalicias, dentro de las que se encuentra Protecta Security.

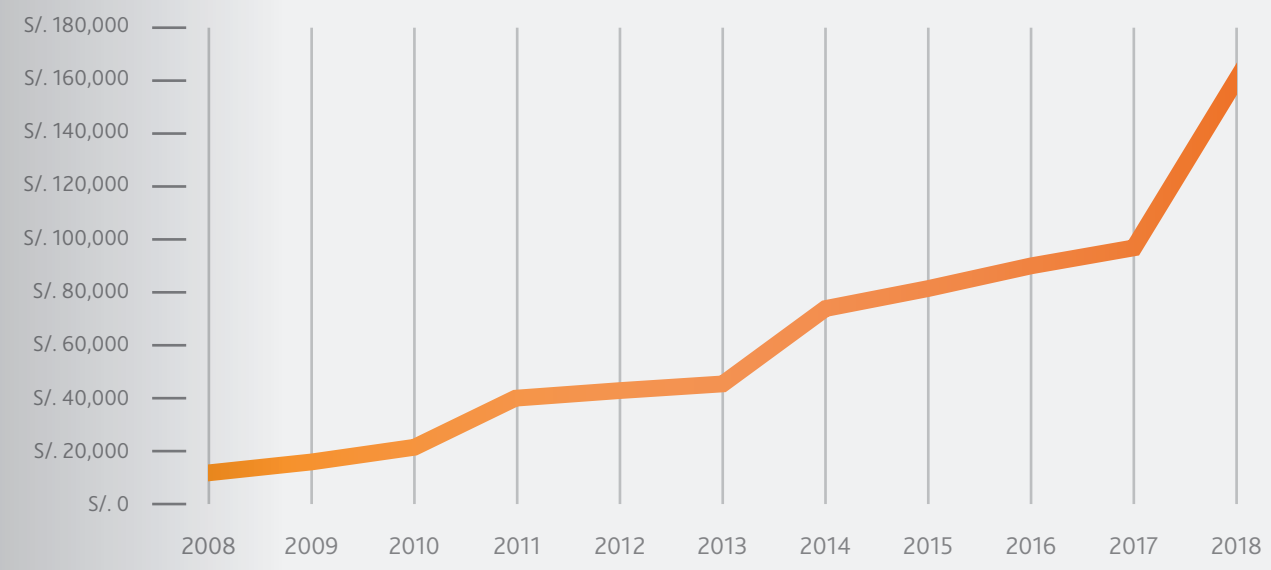
En relación con la evolución de las primas de seguros netas, se observa un crecimiento sostenido desde el año 2008 hasta el año 2015, siendo la tasa anual compuesta de crecimiento del +15.4% (2008-2015) y un decrecimiento, en el año 2016, principalmente generado por la disminución de las rentas vitalicias de jubilación.

En cuanto a los seguros de vida, las primas registraron un incremento significativo del 26.5% respecto a la venta del 2017, llegando a niveles de S/. 4,305 millones. La renta particular fue el producto de mayor crecimiento (un notable 87.1% en el año), seguido de los seguros de sepelio de corto plazo (67.8%), y los seguros de vida individual de corto y largo plazo.

04 | Resumen de los principales logros comerciales y financieros de Protecta Security

Para Protecta Security el año 2018 volvió a marcar un crecimiento sustancial en el plano comercial, financiero y patrimonial. Así, a diciembre 2018 sus primas de seguros netas crecieron por encima del mercado, mostrando una variación interanual de +56.5% y alcanzando un nuevo récord histórico de ventas de S/. 278.5 millones. Este notable crecimiento se explica, principalmente, por la colocación de primas de los productos de rentas vitalicias y rentas privadas; en el primer caso, la compañía alcanzó el segundo puesto en participación de mercado en el ejercicio 2018, lo que equivale a una participación del 19.3% del mismo (Fuente: Mercado Electrónico de Rentas y Retiros - MELER).
En cuanto a la estructura de activos y de capital de la compañía, el patrimonio de Protecta Security a diciembre 2018 supera los S/. 165.6 millones (S/. 96.5 millones al 4T17). A su vez, el capital social asciende a S/. 159.6 millones, mientras que las reservas suman S/. 2.23 millones. Cabe señalar que, durante el año 2018, se realizaron dos relevantes aportes de capital en efectivo: el primero por S/.25 millones en el primer trimestre y el segundo de S/.45 millones en el cuarto trimestre, totalizando S/.70 millones. Ello no sólo permitió soportar el fuerte crecimiento del 2018 sino que deja a la empresa con importantes holguras en el margen de solvencia e inversiones elegibles para acometer mayor crecimiento en 2019 e, incluso, en 2020. Ello refleja el fuerte compromiso de los accionistas de la empresa con el crecimiento y desarrollo del mercado peruano de seguros.

PATRIMONIO NETO (S/. Miles)

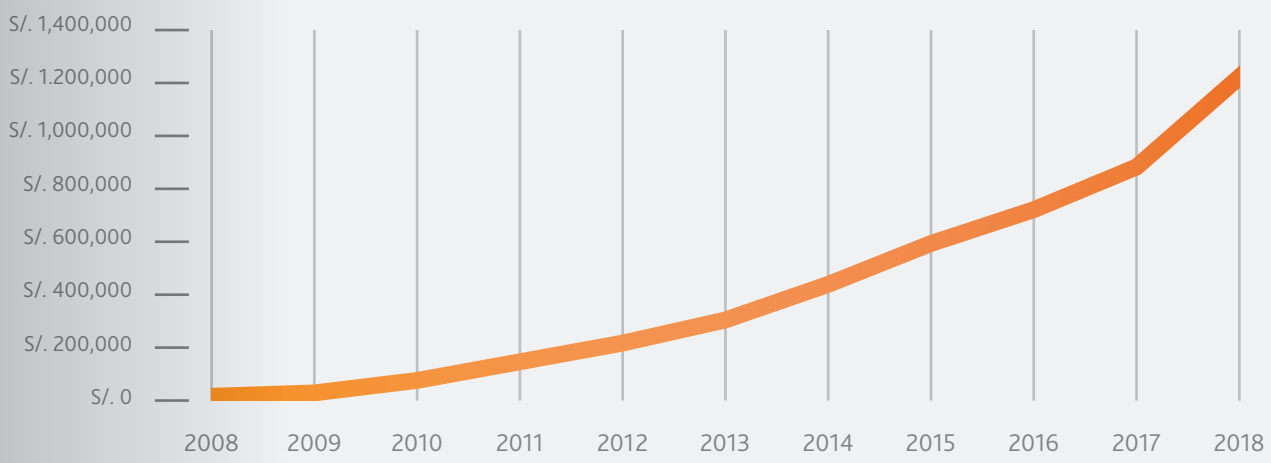


Fuente: Protecta Security (elaboración propia)

Los activos totales de la empresa al 31 de diciembre del 2018, superan los S/. 1,217 millones, reflejando un crecimiento anual del orden de

+38%.

ACTIVOS TOTALES (S/. Miles)



Fuente: Protecta Security (elaboración propia)

05 | Buen gobierno corporativo

Protecta Security, como parte del Grupo Security, tiene una clara directiva de implementar las mejores prácticas del mercado al momento de hacer negocios. Así, el objetivo del gobierno corporativo es asegurar que las actividades de las empresas del Grupo Security sean coherentes con la estrategia de negocios, los valores institucionales, la tolerancia y la aversión al riesgo, lo cual permite generar valor incremental en la compañía mediante la autorregulación y cumplimiento de la normativa vigente, es decir, con una visión de sostenibilidad y largo plazo sobre bases sólidas y responsables.

La conducta ética nace por propia convicción de la empresa, siendo esta uno de los principales activos con los que se cuenta, y a la que se presta especial atención y cuidado.

El Grupo Security accionista principal de Protecta Security, gestiona más de USD20 mil millones en activos y tiene un patrimonio bursátil superior a los USD 1,600 millones.

06 | Reseña de la empresa y del Grupo Security

Durante el año 2015, el holding chileno Grupo Security concretó la compra del 61% de las acciones de la compañía y se convirtió, de esta manera, en el accionista controlador. Así, el 31 de agosto de 2015, el Grupo ACP Corp. S.A. transfirió, a favor de Inversiones Security Perú S.A.C., el 44.5% de las acciones comunes de la compañía, mientras que la International Finance Corporation (IFC), brazo financiero del Banco Mundial, hizo lo propio con el 16.5% de acciones que poseía en la sociedad. A partir de dicha fecha, Inversiones Security Perú se convirtió en propietaria del 61% de la sociedad y Grupo ACP Corp. mantiene el 39% restante. Inversiones Security Perú es subsidiaria de Security Internacional SpA, la cual, a su vez, es parte del Grupo Security.

Grupo Security inició sus operaciones hace 28 años. Hoy es un grupo diversificado y listado en la bolsa de comercio. Tiene presencia relevante en el sistema financiero con Banco Security; en el sector asegurador con Security Vida y con Protecta Security; en el sector de gestión de activos con Inversiones Security (a través de la cual atiende a clientes, tanto institucionales como personas naturales); entre otros negocios.

A través del conjunto de estas actividades, las cuales desarrolla en Chile y Perú principalmente, gestiona más de USD20 mil millones en activos y tiene un patrimonio bursátil superior a los USD 1,600 millones.

07 | ¿Quiénes somos? visión, misión y valores

¿QUIÉNES SOMOS?

Somos una compañía de seguros de vida y reaseguros. Trabajamos para brindar opciones de aseguramiento que permitan a los clientes acceder a mecanismos de protección con un alto nivel de servicio. Formamos parte de dos grupos económicos con una sólida presencia en Latinoamérica.

VALORES

Trabajamos con responsabilidad y empeño para cumplir cada uno de nuestros sueños y metas. Nuestros clientes son el eje principal del desarrollo de la compañía y la razón que nos motiva a cumplir los acuerdos adquiridos con ellos, puesto que existe, entre nosotros, una relación de confianza. Los valores que rigen e inspiran nuestra conducta personal y empresarial son los siguientes:

Nuestra misión es proteger lo que nuestros clientes más valoran.

Nuestra visión es ser la empresa de seguros referente en el Perú.

Cercanía

Fuerte vocación de servicio y capacidad para escuchar y responder.

Transparencia

Amor por la verdad, honestidad y rectitud.

Profesionalismo

Competencia, seriedad y compromiso.

Innovación

Creatividad y apertura al cambio.

Nuestros valores se convierten en acciones, a través de los Principios de Acción, que son las conductas observables del día a día en el trabajo, que nos indican cómo vivimos cada uno de nuestros valores. Estos los compartimos con todas las empresas del Grupo Security y definen sin duda alguna, nuestra identidad corporativa.

01 Comunicación transparente

Comunicar de manera clara y simple, creando un ambiente donde las personas se sientan cómodas expresando sus ideas, y promoviendo un flujo de información ágil y oportuno.

02 Reconocimiento y desarrollo

Reconocer las fortalezas y áreas de mejora de las personas mediante el "feedback" constructivo con el ánimo de hacerlas crecer profesional y humanamente.

03 Excelencia en el servicio

Superar las expectativas del cliente (interno o externo), ofreciéndoles los más altos estándares de calidad.

04 Curiosidad e innovación

Aprender y cambiar, buscando activamente nueva información, ideas y experiencias, actualizándose constantemente en el nivel intelectual, experiencial y personal.

05 Ejemplo a seguir

Ejemplificar con actos los valores y cultura Security, buscando siempre el mayor bien posible en toda circunstancia.

08 | Directorio

ALFREDO JUAN JOCHAMOWITZ STAFFORD

Presidente

FRANCISCO ARMANDO SILVA SILVA

Vicepresidente

RENATO ARTURO PEÑAFIEL MUÑOZ

Director

CARLOS ANDRÉS MELCHOR TAGLE DOMÍNGUEZ

Director

ALEJANDRO JAVIER ALZÉRRECA LUNA

Director

MARINO RICARDO LUIS COSTA BAUER

Director independiente

MIGUEL VICTORIO PINASCO LIMAS

Director

JOSÉ LUIS PANTOJA ESTREMADOYRO

Director

FRANCISCO JAVIER URZÚA EDWARDS

Director independiente

09 | Plana gerencial

MARIO VENTURA VERME

Gerente General

GUILLERMO KOCNIM CHIOCK

Gerente de Finanzas, Administración y Riesgos

JUAN LUIS VALDIVIEZO TRELLES

Gerente de Inversiones

ALFREDO CHAN WAY DÍAZ

Gerente de Rentas Vitalicias

GIULIANA MARIA GERLONI PARKER

Gerente Comercial Masivos

CATALINA NAKAYOSHI SHIMABUKURO

Auditora Interna

CARLOS MANUEL AZABACHE TAFUR

Gerente Actuarial (ocupó el cargo hasta el 18.01.2019)

MARIOLY AGUILERA ROSADO

Gerente de Operaciones y Tecnología

MERCEDES BERNARD SILVA

Gerente de Cultura Organizacional

CELIA CALAGUA CASTILLO

Subgerente de Riesgos

ROCÍO MERINO LOREDO

Subgerente de Marketing

MANUEL FERNÁNDEZ MENDOZA

Subgerente de Calidad, Clientes y Procesos

GUSTAVO SORIANO HERRERA

Subgerente de Analítica y Gestión Actuarial (a partir del 30.01.2019 asume el cargo de Gerente actuarial)

CECILIA BEUZEVILLE NAVARRO

Subgerente de Administración y Finanzas

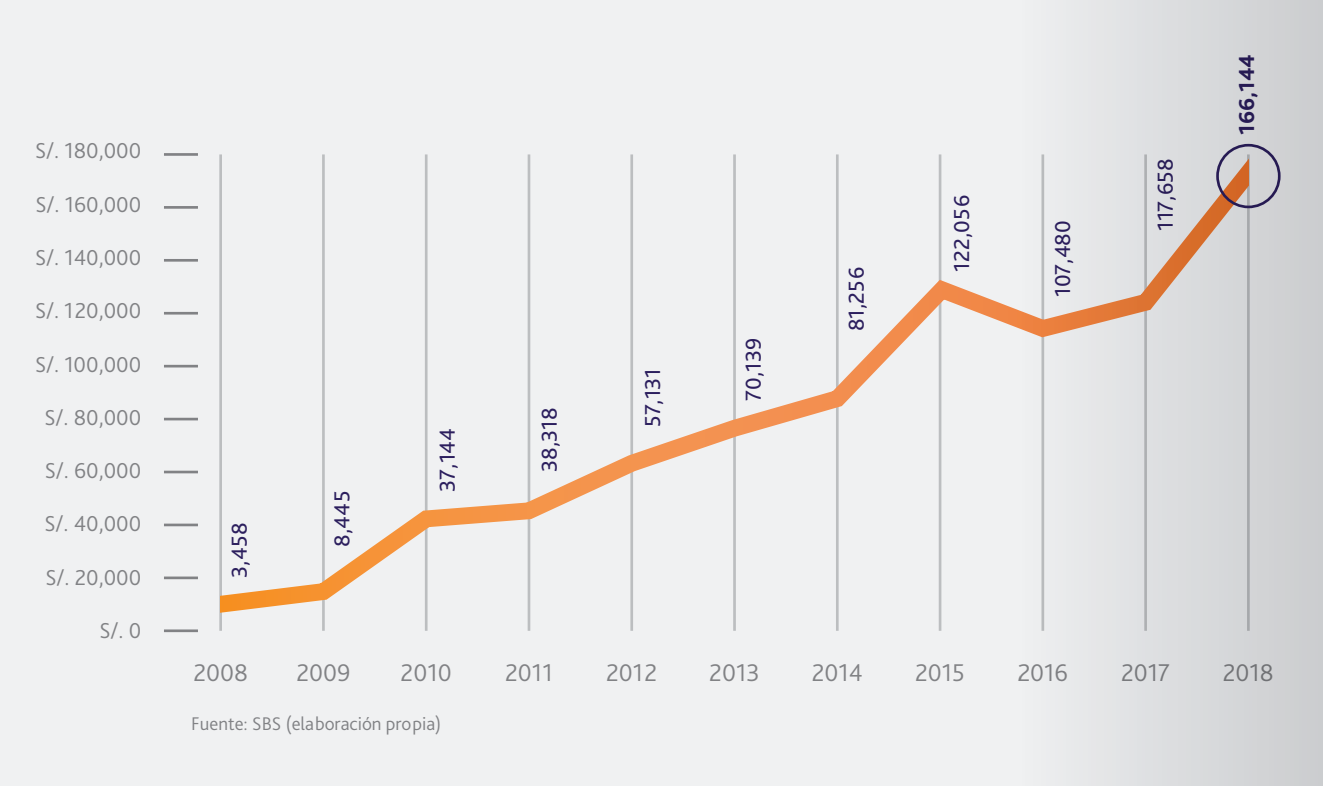
II. Sobre la gestión

10 | Gestión comercial (rentas vitalicias y renta privada)

Para Protecta Security, el 2018 fue un excelente año, logrando un récord de facturación en rentas vitalicias, a pesar de que este mercado se sigue contrayendo por efecto de la Ley 30425. En este año, la compañía se posicionó como la segunda compañía en facturación versus un quinto lugar a fines del 2017. Además se logró la preferencia del 25.67% de los clientes que tomaron una renta vitalicia.

El 2018 Protecta Security logró la preferencia del 25.67% de los clientes que tomaron una renta vitalicia.

PRODUCCIÓN DE RENTAS VITALICIAS (en miles de soles)

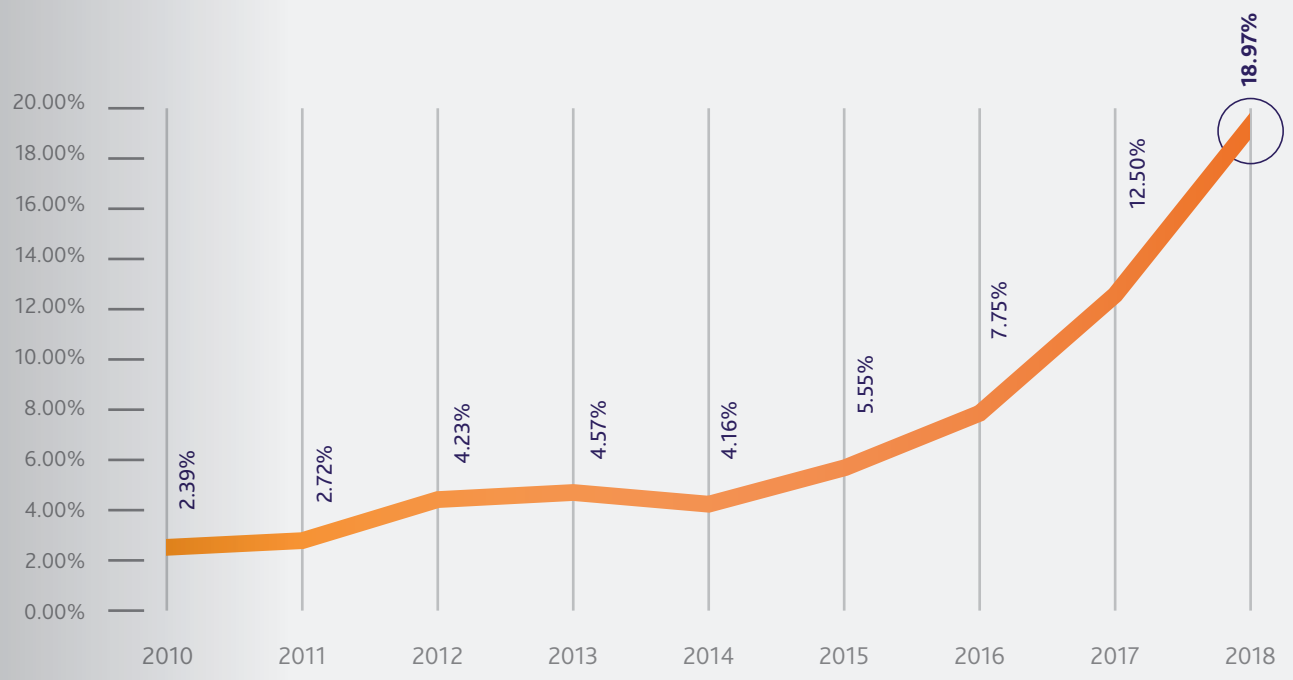


Fuente: SBS (elaboración propia)

En el negocio de rentas vitalicias, el 2018 se cerró con una facturación de **166,1 millones** de soles, con un crecimiento de 41% respecto al 2017.

En la participación de mercado de rentas vitalicias Protecta Security es la compañía que más creció pasando de 12.5% en el 2017 a 18.97% en el 2018, lo que equivale a un crecimiento de **51.8%.**

EVOLUCIÓN DEL MARKET SHARE DE RENTAS VITALICIAS

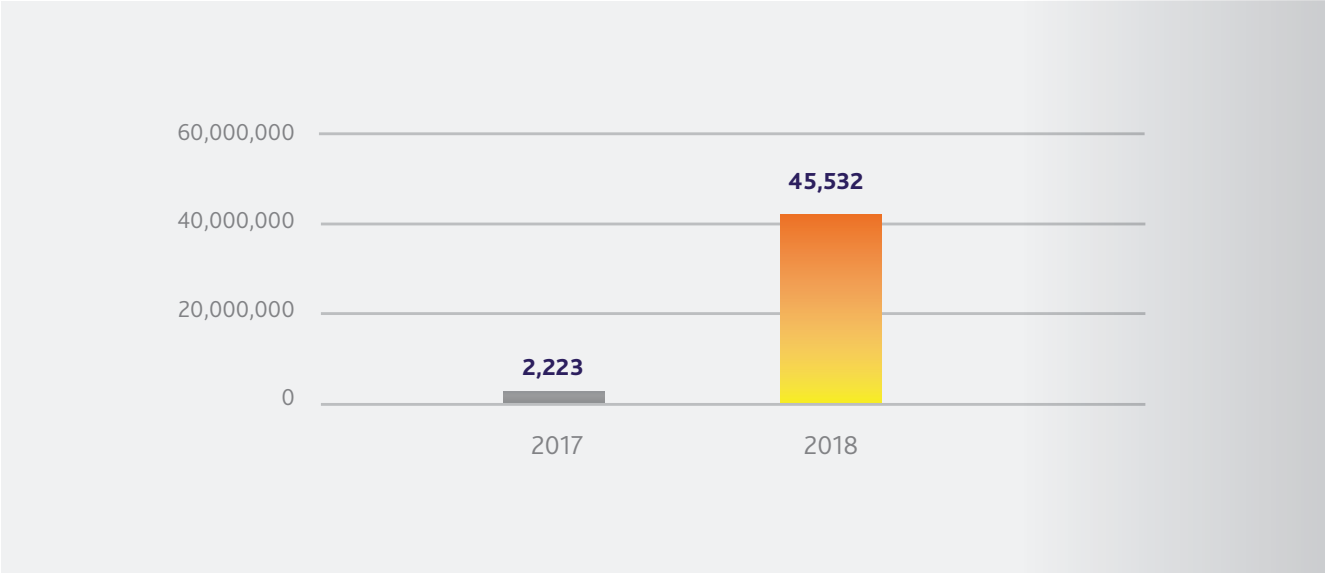


Fuente: SBS (elaboración propia)

En lo concerniente a las rentas privadas o rentas particulares, Protecta Security terminó el año con una facturación por encima de 45 millones de soles, 20 veces más que lo facturado en el 2017.

Hay que tener en cuenta que en los últimos 3 meses del año 2018 se ha logrado una facturación promedio de 9 millones de soles, por lo que se debería duplicar la facturación de renta privada para el 2019.

PRODUCCIÓN DE RENTA PRIVADA
(en millones de soles)



11 | Gestión comercial (vida - masivos)

Durante el 2018, en comercial masivos se ha puesto especial atención al desarrollo y lanzamiento de "La Plataforma Digital Protecta Security", diseñada tanto para el consumidor final como para los socios de negocios, prevista, además, como vía para el actual y futuro lanzamiento de productos obligatorios y voluntarios accesibles para los diferentes segmentos del mercado a nivel nacional. Esta plataforma se dio a conocer en septiembre del 2018 con la venta del SOAT Electrónico y vinculada a esta se lanzaron, también, nuevos canales de comercialización con gran potencial de crecimiento como lo son el telemarketing, e-commerce y delivery.

A nivel general comercial masivos crece 15% con respecto al año anterior, alcanzando una prima directa de S/66.950 millones acumulada a diciembre del 2018 (versus los S/. 58.114 millones alcanzados al cierre del 2017).

En cuanto a la banca seguros, se consolidaron las alianzas actuales, robusteciendo el producto base de desgravamen y sumando nuevos productos a las operaciones existentes, así como nuevas alianzas dispuestas a contribuir a la masificación del seguro en el país desarrollando productos simples y al alcance de la población (microseguros).

A nivel general, comercial masivos crece 15% con respecto al año anterior

12 | Gestión de servicio al cliente

Protecta Security, a inicios del 2018, decidió fortalecer el área de Servicio al Cliente y gestionarla dentro del ámbito de la Subgerencia de Calidad, Clientes y Procesos.

Se decidió fortalecer la unidad de servicio al cliente con un trabajo en conjunto con las unidades de Calidad y Procesos.

El modelo de atención al cliente se sostiene en tres pilares:

Trato cercano y personalizado

Atención inmediata y efectiva

Claridad y transparencia de información

Todas las transacciones recibidas a través de los canales de atención se registran y tipifican con el fin de poder realizar un análisis posterior para identificar tendencias y necesidades, y proponer ajustes y mejoras al servicio.

13 | Gestión de personal

Para Protecta Security, la persona tiene un rol protagónico en la empresa. Con el lanzamiento de la nueva marca, valores y principios de acción al 100% de los colaboradores, se reforzó una cultura centrada en la persona, iniciando con el cliente interno para llegar hasta el cliente externo.
Como proceso a destacar, se creó las bases para contar con un potente ciclo de Gestión del Desempeño, implementando la autoevaluación de Principios de Acción del 2018 hasta establecer los objetivos del 2019, para todos los colaboradores de la compañía.
Por otro lado, se considera fundamental escuchar permanentemente la retroalimentación de los colaboradores, por lo que, nuevamente, este año, se ha participado de la encuesta de clima "Great Place to Work", logrando un 96% de participación de los colaboradores y obteniendo información valiosísima para tomar decisiones sobre planes de acción concretos, en pro de fortalecer una cultura que se destaque por vivir los principios de acción del Grupo Security.

Se busca potenciar permanentemente la marca empleadora a través de nuestros mejores embajadores: los colaboradores. Apalancado en esta filosofía, se ha lanzado un programa de referidos, "Talent Team", tomando en cuenta que los mejores "influenciadores" de la marca empleadora son los colaboradores.

Reforzando una cultura de colaboración, compromiso y orgullo por lo que se hace, se tomó la decisión de avanzar con el proyecto de remodelación de las oficinas de la sede principal, generando espacios colaborativos, con áreas más integradas y funcionales, promoviendo equipos ágiles y de alto rendimiento.
Toda la infraestructura estará entregada y funcionando a fines del segundo trimestre del año 2019. Creemos que ello tendrá un impacto tangible y relevante, tanto en el clima interno como en la capacidad y calidad de atención de nuestros asegurados, brokers, proveedores y socios de negocio en general.

14 | Gestión de inversiones

La estrategia seguida dentro del proceso de inversiones de Protecta Security para el año 2018 priorizó los objetivos de calce y rentabilidad dentro de márgenes de riesgo adecuados, observando siempre el marco normativo dado por la SBS, así como los procedimientos y manuales aprobados por el directorio de la compañía, relativos a la gestión de los diferentes riesgos de inversión.

El resultado de inversiones fue de **S/. 92.2 millones** en el 2018, lo que representó un crecimiento de **+10.1%** versus los resultados alcanzados en este rubro en el año 2017.

15 | Gestión administrativa y financiera

Al cierre del año 2018, Protecta Security registró el nivel más alto de ventas en su historia con primas por S/. 278 millones, que representó un incremento del +57% respecto del año anterior. Asimismo, durante el 2018, se logró alcanzar y superar el nivel de los S/. 1,000 millones en activos, explicados, fundamentalmente, por el crecimiento significativo en las ventas de rentas vitalicias y rentas privadas.

El alto nivel de compromiso de los accionistas con el futuro de la compañía se vio reflejado en los aportes de capital realizados durante el año 2018, que totalizaron S/. 70 millones necesarios y más que suficientes para financiar el plan de crecimiento de la organización para los próximos años.

Asimismo, los aportes de capital, junto al buen desempeño de la compañía contribuyeron a incrementar sustancialmente los indicadores de solvencia. De esta forma, se terminó el año con un superávit de patrimonio efectivo superior al 80% y con un superávit de inversiones elegibles sobre obligaciones técnicas superior al 4%.

Este importante crecimiento de la compañía ha sido acompañado por el cambio de imagen corporativa y el fortalecimiento de la estructura administrativa y de personal.

A inicios del 2018 se concretó la adquisición de la totalidad del edificio de la Av. Domingo Orué, donde se ubica la sede principal de la compañía y, para el último trimestre del año, se dio inicio a las obras de remodelación integral de los pisos 5 y 8 con un enfoque "open space", más ágil, moderno y colaborativo; así como la habilitación de un comedor y sala de usos múltiples en el piso 9 del mismo edificio, que se espera culminar a fines del primer semestre del 2019.
En agosto del 2018, se creó la Subgerencia de Administración con la finalidad de mejorar los procesos del área, generar ahorros y desarrollar proyectos enfocados en lograr la satisfacción de los clientes internos, siendo responsable también de las funciones de tesorería de la compañía.

A diciembre 2018 las primas de seguros netas de Protecta Security crecieron por encima del mercado, mostrando una variación interanual de +56.5% y alcanzando un nuevo récord histórico de ventas de S/. 278.5 millones.

16 | Gestión técnica

Con relación al negocio de rentas vitalicias, la compañía registró un incremento de primas del +41.2% respecto del año anterior, con lo cual logró alcanzar una participación de mercado de alrededor de 19 %, superando, en forma significativa, la cifra presupuestada de ese año.

Para las cotizaciones, se tomó en cuenta una rentabilidad esperada para el accionista, al momento de fijar la tasa de venta ofrecida a los clientes, lo cual permitió, a su vez, controlar el nivel de pérdidas técnicas iniciales que se generan al vender este tipo de productos fuertemente intensivos en capital.

El 2018 fue, también, prácticamente el año de inicio de la venta del producto de rentas privadas para la compañía, cobrando un mayor dinamismo a partir del segundo semestre del año, alcanzando una venta anual de S/. 45 millones y una participación de mercado de alrededor del 4%.

Como parte del crecimiento de los negocios y de los cambios regulatorios que se esperan en el futuro cercano por parte de la SBS, en preparación para la aplicación de Solvencia II (capital basado en riesgos), se han restructurado y fortalecido las áreas técnicas y actuarial, con una mejor segregación de funciones.

17 | Gestión de operaciones

Durante el año 2018, Protecta Security continuó en la senda del crecimiento acelerado iniciado en los últimos años; con ello, el área de Operaciones se fortaleció para acompañar este crecimiento. En ese sentido, realizó una reorganización de la estructura, e implementó planes de eficiencia y controles para garantizar la calidad en el procesamiento de las operaciones. Se viene afianzando una cultura de gestión basada en indicadores y con fuerte orientación a la calidad, la agilidad y al cliente asegurado.

Se trabajó en la implementación de modelos de servicio para el lanzamiento de nuevos productos, como Renta Total, realizando, con eficiencia, las emisiones de las pólizas y efectuando el pago de rentas en fechas comprometidas con los clientes.

Se viene afianzando una cultura de gestión basada en indicadores y con fuerte orientación a la calidad, la agilidad y al cliente asegurado.

18 | Gestión tecnológica

En el constante proceso de renovación y cambio por conseguir ventajas competitivas, con la oportuna aplicación de la tecnología y las buenas prácticas, durante el 2018, se consolidó la gestión de proyectos y priorización de recursos. Se dio inicio, además, a una estrategia de especialización funcional del equipo de TI a fin de optimizar el proceso de atención de requerimientos con una visión integral de las necesidades del cliente interno y agilizando el proceso de mantenimiento evolutivo de los sistemas existentes.
Se implementó la mesa de ayuda para atender las solicitudes e incidentes de TI; esto con el objetivo de dar una mejor calidad de atención. Asimismo, se lanzó la plataforma digital donde el cliente puede comprar su SOAT digital y, en cuestión de minutos, recibir a su correo electrónico la constancia digital informando en línea a la Apeseg, Asociación Peruana de Empresas de Seguros. Se realizaron desarrollos para mejorar el servicio de atención a nuestros brokers y socios comerciales estratégicos para la asignación y reasignación de los certificados SOAT, esto con el fin de reducir costos en la operación, y ganar agilidad y calidad en el proceso.

Se implementó la facturación electrónica para todos los productos de la compañía, siendo la primera compañía de seguros en el mercado local en contar con esta solución de manera integral, lo cual representa un beneficio para los clientes.

19 | Gestión de riesgos

Protecta Security está expuesta a una amplia variedad de riesgos, como toda empresa de servicios financieros, los cuales pueden surgir de diversas fuentes, internas o externas, como son los siguientes: los riesgos de seguros, crediticio, mercado, liquidez y operacional, principalmente. A fin de enfrentar los riesgos adecuadamente y minimizar su impacto en el logro de los objetivos de la compañía, se ha establecido el proceso de gestión integral de riesgos, que involucra a todos los niveles de la organización.

Es importante mencionar que la compañía tiene como política de riesgo de liquidez el establecer un nivel mínimo de liquidez (en el que se incluye caja, depósitos de ahorro, cuenta corriente a plazo y activos líquidos disponibles para la venta) para afrontar adecuadamente posibles requerimientos no esperados. También, se hace seguimiento a la brecha entre ingresos y egresos mensuales (GAP de liquidez) y se tiene como política interna que el GAP de liquidez acumulado en tres meses, debe ser positivo. Adicionalmente, la compañía clasifica constantemente el nivel de liquidez de los activos que componen su portafolio, con la finalidad de determinar y cuantificar los activos altamente líquidos que puedan ayudar, en caso se desencadene una situación de crisis financiera y se afecte la liquidez del sistema financiero.

20 | Gestión de procesos y mejora

Se decidió ajustar el enfoque de documentación de los procesos, adoptando un nuevo modelo transversal, aplicando cuatro principios que rigen la gestión de procesos y mejora:

Auditoría con foco en el cliente y cumplimiento de procesos normativos e internos

Consultoría y coordinación entre áreas participantes de los procesos

Documentación de los procesos a través del mapeo y caracterización de los mismos

Mejora continua e innovación

Finalmente, se definió el mapa de procesos de la compañía y se apunta a culminar con el rediseño de los procesos bajo este nuevo enfoque en el año 2019, buscando optimizar y racionalizar la documentación, para que, además, sea de lectura más didáctica y amigable. Todo ello busca trasladar la responsabilidad sobre la calidad, y actualización de los procesos y controles a los dueños de los mismos, que son los responsables funcionales.

21 | Gestión de calidad

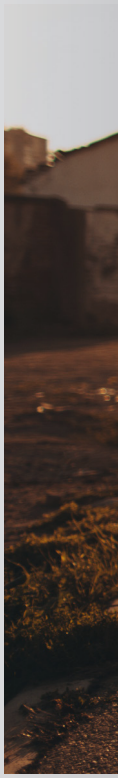
En abril del 2018, en línea con uno de los objetivos estratégicos del Grupo Security y con el respaldo de la gerencia general y directorio de la empresa, se implementó el área de Calidad.

En forma inmediata, se difundió la política de calidad que resume los principios mandatorios que todo colaborador de Protecta Security debe seguir en la interacción con clientes, proveedores, socios, corredores y clientes internos, buscando construir una cultura de servicio con foco en la excelencia y cercanía.

Estas acciones y el compromiso de la organización con el modelo de calidad de servicio de Protecta Security nos permitieron ser reconocidos a finales del 2018, como la mejor empresa del Grupo Security en Dirección de Calidad.

Finalmente, como parte de los planes de acción del Modelo de Calidad de Servicio, y con el objetivo de potenciar y desarrollar a los colaboradores de la organización bajo un enfoque de autodesarrollo y conocimiento desde la experiencia de trabajo, se implementó la unidad de Capacitación Corporativa a finales del 2018. Se espera fortalecer el modelo durante el 2019, para que alcance la madurez.

III. Sobre lo avanzado: resultados y proyecciones



22 | Avances: mirando al futuro

El año 2018 fue uno de importantes cambios y avances. No sólo reforzamos el equipo interno e hicimos relevantes inversiones en infraestructura y marca, sino que, paralelamente, crecimos en primas, patrimonio neto y activos gestionados de manera muy significativa, consolidando a Protecta Security como sexto actor del mercado asegurador peruano.

Para el año 2019, tenemos, igualmente, trazados importantes desafíos de crecimiento y mejora. Es nuestra intención estratégica convertirnos en el referente del mercado asegurador peruano en términos de calidad de servicio y relevancia de oferta de valor. Para ello, tenemos previsto seguir invirtiendo sostenidamente en posicionar nuestra marca, pero en lograr, también, una mejora muy tangible en nuestras instalaciones desde las que atendemos a una parte importante de nuestros asegurados, proveedores, aliados comerciales y corredores de seguros.

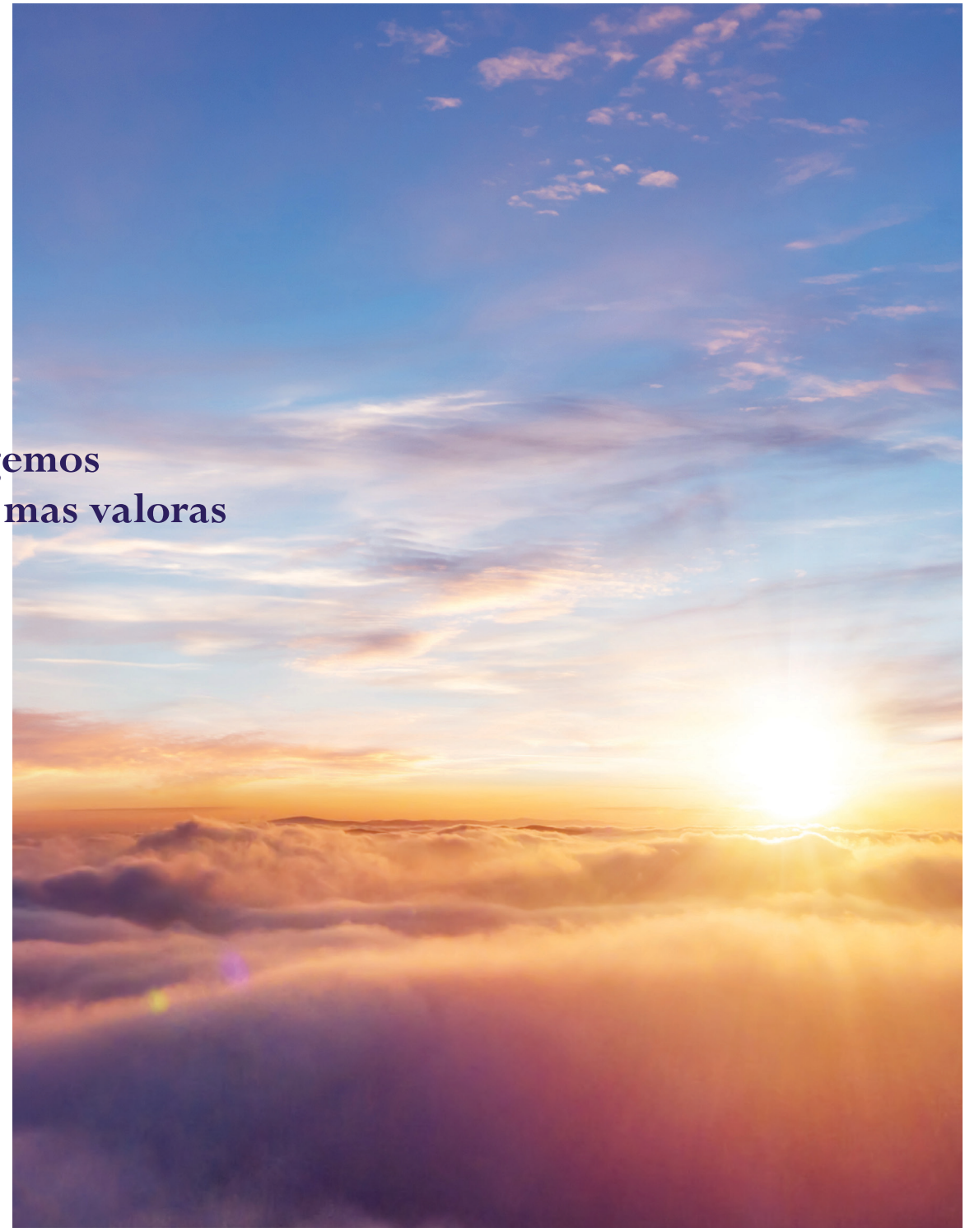
A fines de 2017, nos trazamos un plan trienal de crecimiento y consolidación. En 2018, superamos los desafíos de dicho plan. En 2019, pensamos hacer lo mismo. Para fines del 2020, debemos tener una empresa cercana a los S/. 200 millones de patrimonio neto, S/. 2,000 millones de activos gestionados y S/. 500 millones de primas directas. Dicha escala nos permitirá mantener un crecimiento sostenible, eficiente, rentable y equilibrado los siguientes años, siempre con el importante respaldo del Grupo Security y Grupo ACP, nuestros dos accionistas.

Es nuestra intención estratégica convertirnos en el referente del mercado asegurador peruano en términos de calidad de servicio y relevancia de oferta de valor.

23 | Estado de resultados

La reputada empresa consultora Ernst & Young ha tenido bajo su responsabilidad la auditoría de los estados financieros de Protecta Security, los mismos que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2018 y de 2017, así como, los correspondientes estados de resultados, resultado integral de cambios en el patrimonio neto y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas. A esto se suma, el resumen de políticas contables significativas y otras notas explicativas.

PROTECTA security
COMPAÑÍA DE SEGUROS



Protegemos lo que mas valoras

Lima 01-391-3000
Provincias 0801-1-1278
clientes@protectasecurity.pe
www.protectasecurity.pe

Av. Domingo Orué Nº 165
8vo. Piso, Lima 34 Perú

Una empresa
del Grupo Security