

PROTECTA

security

COMPAÑÍA DE SEGUROS



→ Memoria Anual 2020

Adaptación al cambio

→ Índice

I. Sobre el entorno y la empresa

1. Coyuntura económica global	06
2. Análisis del entorno local	07
3. Sobre el mercado peruano de seguros	13
4. Resumen de los principales logros comerciales y financieros de Protecta Security	17
5. Buen gobierno corporativo	19
6. Reseña de la empresa y de grupo Security	20
7. Quiénes somos: Visión, misión y valores	21
8. Estructura accionaria	22
9. Directorio	23
10. Plana gerencial	24

II. Sobre la Gestión

1. Gestión comercial: Rentas vitalicias y rentas privadas	26
2. Gestión comercial: Vida - masivos	28
3. Gestión de Experiencia de Clientes	29
4. Gestión de Recursos Humanos	30
5. Gestión de Inversiones	32
6. Gestión Administrativa y Financiera	33
7. Gestión Actuarial	34
8. Gestión de Operaciones	35
9. Gestión Tecnológica	35
10. Gestión de Riesgos	36
11. Gestión de Marketing	38

III. Sobre lo avanzado: resultados y proyecciones

1. Avances: Mirando al futuro	39
-------------------------------	----

Carta del presidente de Directorio

Estimados amigos:

El año 2020 fue, definitivamente, un año muy difícil para el país y para el mundo, ya que, al finalizar el primer trimestre del año, se desató la pandemia del COVID-19, lo cual forzó a los gobiernos en general a hacer cierres en, prácticamente, todos los sectores económicos, así como a exigir a la población a guardar prolongadas cuarentenas forzadas.

Todo ello ha generado una crisis económica global no vista antes en el Perú, país que enfrentó esta crisis con resultados sanitarios adversos al haber tenido una de las mayores ratios de fallecidos por habitante y, además, una caída del PBI de las más altas del mundo. Esta crisis lo deja en mala situación, ya que aún no se ve el camino a futuro que logre revertir el daño ocasionado al no tener claridad sobre el manejo de la vacuna en sus diversas versiones, las cuales los demás países ya están aplicando.

Las consecuencias de esta crisis se van a sentir por mucho tiempo, estimándose, en 2020, una caída del PBI de alrededor de 11% y un déficit fiscal de alrededor de 9%, cifras inimaginables en una economía vigorosa y en crecimiento constante como ha sido la peruana durante los últimos 20 años; incluso, el número de personas que, solo en Lima, han perdido el empleo supera las 600,000 y, a nivel país, la cifra es cerca al millón de empleos.

El sector de seguros no fue ajeno a esta situación, registrándose un incremento de primas nulo, tanto a nivel general como en el ramo de vida específicamente. Las utilidades de las empresas aseguradoras sí tuvieron una caída relevante de casi 30% en su conjunto. Ciertos ramos de seguros, como Vida Ley, Desgravamen, Invalidez y Sobrevivencia y algunos otros relacionados al ramo de vida, fueron los más afectados debido al incremento de la siniestralidad asociada a la crisis sanitaria, como así también el resultado de las inversiones debido a la caída de ingresos vinculados a instrumentos de renta fija, de renta variable y alquileres asociados al mercado inmobiliario.

En cuanto a Protecta Security, logramos pasar el año en forma muy aceptable, ya que, si bien no se lograron los resultados presupuestados en ventas, sí se lograron en resultados netos, aun cuando la cuarentena forzosa nos ha obligado a trabajar a distancia, manteniendo las oficinas cerradas casi en su totalidad desde marzo de 2020 hasta fines de año e, incluso, no se prevé que, en el 2021, se pueda volver a la situación anterior de presencia física permanente de los colaboradores en las oficinas.

El iniciar ventas remotas desde cero ha sido un enorme desafío que, gracias a la muy buena dirección de la gerencia, así como a la excelente disposición de los ejecutivos, se ha podido hacer exitosamente. Hoy todas nuestras operaciones se llevan a cabo con normalidad en forma remota, algo realmente impensado en el pasado cercano.

Como consecuencia de la crisis asociada a la pandemia, la compañía detuvo su ritmo de crecimiento, logrando ingresos por operaciones de seguros similares a los del año anterior, con primas ligeramente superiores a los 400 millones de soles y un resultado neto mejor al del año anterior, con más de 23 millones de soles de utilidad neta.

Dada la magnitud de la crisis, se pueden considerar estos resultados como muy positivos y se lograron gracias a mejoras en la ratio de siniestralidad, así como en los ingresos de inversiones y, como mención especial, en el rubro de gastos administrativos, donde la compañía se ha posicionado como la segunda con la menor ratio de gastos administrativos relativos a primas del mercado, notable resultado que muestra un manejo muy cuidadoso de nuestras operaciones.

En cuanto a nuestras actividades comerciales, nos hemos consolidado como la segunda compañía en colocación de Rentas Vitalicias por tercer año consecutivo y la tercera en Rentas Particulares. En cuanto al negocio de seguros masivos, que incluyen SCTR, SOAT, Vida Ley, Desgravamen, Accidentes Personales y otros, por vez primera, hemos logrado un resultado neto de gastos positivo, lo cual es fruto de un largo proceso de mejora de estas líneas que esperamos que se consolide en el futuro. Además, hemos logrado crecer a pesar de haber dejado una importante cuenta de vida grupo por los resultados negativos que nos ocasionaba.

Resumiendo, podemos decir que, a pesar de la severa crisis nacional, de la cual aún no nos hemos recuperado satisfactoriamente, la compañía se encuentra en inmejorable condición para continuar con su desarrollo, ya que contamos con un excelente equipo gerencial, una dinámica comercial extraordinaria y un nivel de gastos muy adecuado para el negocio, lo cual, sumado a un notable resultado de las inversiones (el mejor ratio del mercado para el año), nos muestra que estamos en el camino correcto.

En el año 2019, cerramos con activos en exceso de 1,500 millones de soles y el 2020 lo cerramos con activos superiores a los 2,000 millones de soles. Seguimos acercándonos al sueño de la gran compañía de seguros que quisiéramos lograr ser y, cada día, estamos un paso más cerca.

No quisiera concluir sin agradecer en forma especial a nuestros colaboradores, ya que, sin el esfuerzo, que ha significado adaptarse a las nuevas condiciones de trabajo en forma acelerada, no hubiera sido posible lograr los resultados que hemos logrado y, por supuesto, reconocer el compromiso de nuestros accionistas en apoyar el desarrollo de nuestro proyecto, además de un reconocimiento a nuestros clientes por la confianza depositada en nosotros al elegirnos como su aseguradora.

Gracias

Alfredo Jochamowitz Stafford

Presidente del Directorio

Protecta Security Compañía de Seguros

I. Sobre el entorno y la empresa

Se estima un crecimiento
del PBI global de por lo
menos **4% para el año 2021**

01 | Coyuntura económica global

Tras el colapso, a inicios del año 2020, causado por la pandemia de COVID-19, según el Banco Mundial, se estima un crecimiento del PBI global del 4% para el año 2021, el cual se encuentra por debajo de las proyecciones pre-pandemia. Del mismo modo, para el año 2022, se proyecta **un crecimiento global del 3.8%**, el cual se fundamenta en los estragos de la pandemia para el potencial crecimiento.

En línea con lo expuesto, se espera que la mayor repercusión se verifique en las variables consumo, inversión y el capital humano de las economías, principalmente de mercados emergentes y en desarrollo EMDE (**crecimiento de 3.5% para el 2021, excluyendo a China**). Asimismo, el retraso en el despliegue de la vacuna, adquisición, distribución y el resurgimiento de los casos de COVID-19 suponen un potencial freno en cuanto a las perspectivas de recuperación mundial, lo cual también deriva en un potencial estrés financiero provocado por los altos niveles de deuda a causa de la actual crisis sanitaria.

De acuerdo con el Banco Mundial, se proyecta un crecimiento en Asia Oriental y el **Pacífico de 7.4% para el 2021**, el cual se caracteriza por diferencias significativas entre países y siendo la mayor contribución la de China. Por otro lado, se estima un **crecimiento de Europa y Asia Central alrededor del 3.3% para el 2021**, el cual se encuentra vinculado a un fuerte impacto en países con vínculos comerciales y financieros, así como economías con fuerte dependencia en servicios y turismo.

Con respecto a la región de América Latina y el Caribe, se proyecta un **crecimiento de 3.7%** en la medida que se relajen las restricciones impuestas, se concreten los planes de vacunación y exista una mejora en las condiciones externas. Asimismo, se verifica que los países de la región se encuentran gravemente afectados, tanto desde el ámbito sanitario como económico, ya que la precariedad de la infraestructura de salud, la tasa de crecimiento de contagios y las medidas de contención incrementaron la aversión al riesgo del sector privado,

así como las perspectivas de inversión; además, acentuó la tasa de desempleo y el estancamiento de la variable consumo.

En cuanto a Medio Oriente y África del Norte, se espera un modesto **crecimiento de 2.1% para el 2021** en la medida que aumente la demanda mundial de petróleo y continúe el apoyo por parte de los gobiernos. No obstante, el riesgo latente de resurgimiento de COVID-19, las perturbaciones asociadas a tensiones geopolíticas y la inestabilidad política ponderan sus perspectivas a la baja.

Respecto del sur de Asia, se proyecta un **crecimiento de 3.3% para el 2021**, el cual supone una contracción significativa, ya que las perspectivas de inversión y el capital humano se encuentran deprimidas, socavando directamente la productividad. Adicionalmente, la región enfrenta potenciales riesgos vinculados a la fragilidad del sector financiero y efectos adversos asociados al cambio climático.

02 | Análisis del entorno local

Producción nacional

Al cierre del 2020, se espera una contracción económica anual de alrededor del 11.5%, la cual se encontraría lejos del crecimiento del 2.2% registrado en el 2019 y por debajo de los pronósticos de inicios de año. Esto debido a la pandemia de COVID-19 y la aplicación de severas medidas sanitarias para frenar el avance del mismo. Al respecto, es importante indicar que el reinicio de las actividades, entre mayo y junio de 2020, dentro del marco de las fases 1 y 2 del plan de reactivación, y las operaciones incluidas en la fase 3 (fines de junio) permitieron la reanudación de proyectos de construcción, reapertura de tiendas y restaurantes (con aforo reducido), entre otros.

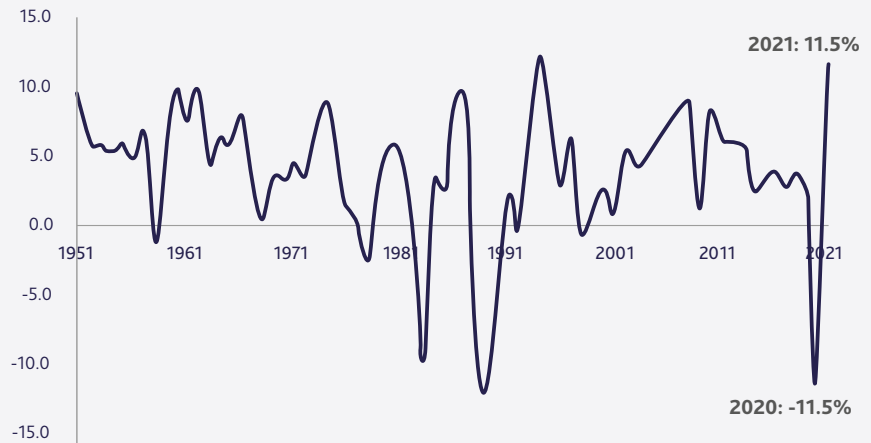
En esa misma línea, a finales de setiembre de 2020, entró en vigencia la fase 4 del plan de reactivación, la cual aumentó el nivel de aforo en lugares de atención al público. En efecto, la gradual reapertura económica ayudó a reducir la tasa de contracción mensual del PBI.

Para el 2021, se espera una recuperación del **crecimiento económico proyectada alrededor del 11.5% del PBI**, sustentada, principalmente, en la mejora de los términos de intercambio y un repunte más fuerte de la demanda interna. Asimismo, el crecimiento del PBI estaría sustentado en la recuperación, tanto de los sectores primarios como de los no primarios, así como la continuidad de las políticas monetaria y fiscal.

Al respecto, se espera que el PBI primario crezca un 9.5% para el año 2021, el cual se encontrará respaldado por un **crecimiento del subsector agropecuario de 2.7%; pesca, 8.5%; minería metálica, 14.4%; hidrocarburos, 6.8%; y manufactura primaria, 8.0%**. De igual modo, se espera un **crecimiento del 12.0% para el PBI no primario**, el cual se fundamenta, principalmente, en una expansión del **subsector manufactura de 16.9%; electricidad, 14.4%; comercio, 18.4%; y servicios de 9.5%**.

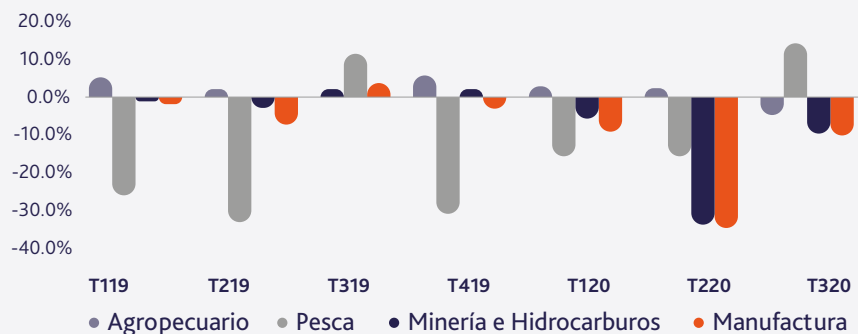
Finalmente, de acuerdo con el Banco Central de Reserva del Perú - BCRP, **se estima una recuperación del 4% para el PBI en el 2022**, la cual supone un entorno de estabilidad macroeconómica y financiera, así como un adecuado ambiente para los negocios.

PBI Total 1951 - 2021 (var. % anual)



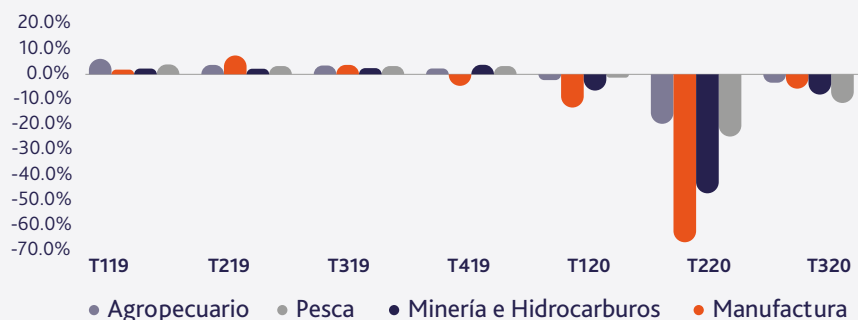
Fuente de datos: INEI / BCRP

Evolución de Sectores Primarios (Var. YoY%)



Fuente: BCRP

Evolución de Sectores No Primarios (Var. YoY%)



Fuente: BCRP

Precios y Moneda

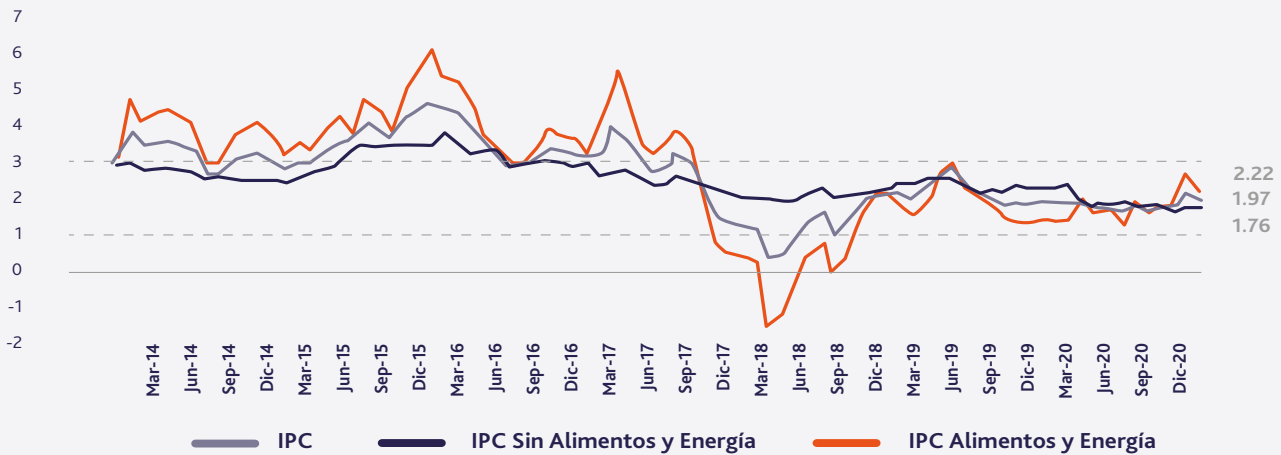
Durante el 2020, el IPC – Índice de Precios al Consumidor - **aumentó de 1.89% (enero) a 1.97% (diciembre)**, lo cual es soportado, principalmente, por el incremento en el tipo de cambio, mayores costos por las medidas de control sanitario, la subida de precios en algunos rubros de alimentos asociados a la pandemia y factores adicionales de oferta. Por otra parte, la inflación subyacente (**excluye Alimentos y Energía**) **pasó de 2.31% a 1.76%** en el mismo periodo, ubicándose en el tramo inferior del rango

meta. De forma contraria, el IPC de Alimentos y Energía **aumentó de 1.39% a 2.22%** para el mismo periodo, con lo cual se puede verificar que la presencia de choques como el encarecimiento de productos y el reajuste de tarifas eléctricas han tomado mayor relevancia para los valores finales del IPC.

Al respecto, se espera que la inflación anual retroceda en el periodo 2021-2022, llegando, inclusive, a situarse en el tramo

inferior del rango meta. Dicho decremento se corresponde con una recuperación de la actividad económica basada en la normalización de la producción local, comercio exterior y de los términos de intercambio. Asimismo, como soporte, se requiere una posición altamente expansiva de la política monetaria por parte del BCRP, así como también del fortalecimiento de la confianza empresarial.

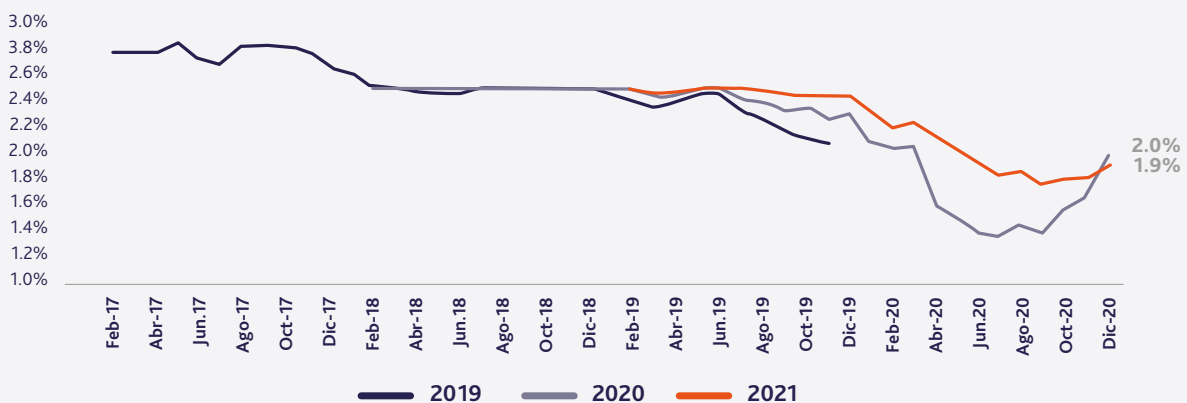
Inflación (Var. % últimos 12 meses)



Fuente de datos: BCRP

Sobre la postura del BCRP, no se espera un incremento de tasas al 1T 2021 por parte del BCRP debido a la necesidad de coadyuvar a dinamizar la economía. Como proyección de mediano plazo, **se espera que la actual tasa de referencia de 0.25% se mantenga constante** por un periodo prolongado y mientras persistan los efectos negativos de la pandemia sobre la inflación y sus determinantes.

Evolución de Expectativas de Inflación Anual



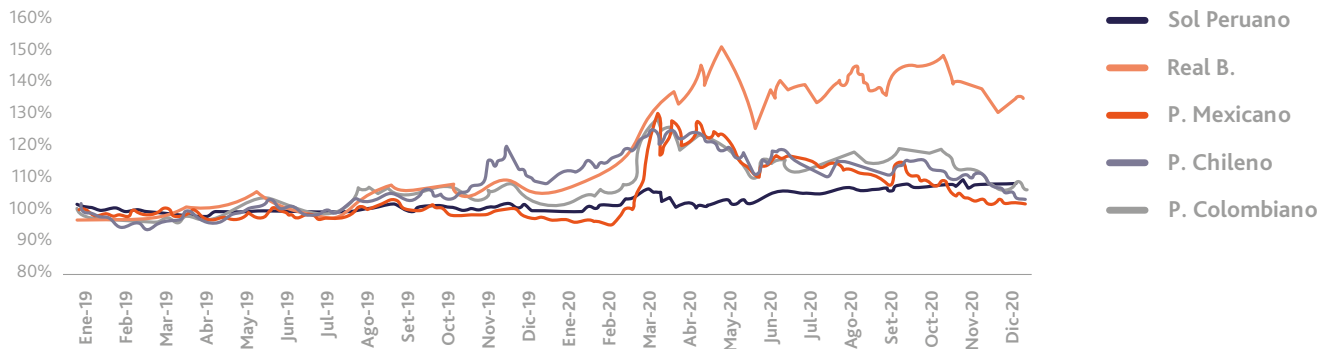
Fuente: BCRP

Con respecto a la evolución de las divisas, en el 2020, el sol se depreció 8.8% frente al dólar guiado por el ruido político, principalmente por la vacancia presidencial (octubre y diciembre), la salida del expresidente Manuel Merino y varias iniciativas de proyectos de ley dañinos para la sostenibilidad económica. Por otra

parte, resulta importante señalar que la política monetaria adoptada por la FED llevó a una depreciación del dólar frente a la canasta de las principales monedas de la región. No obstante, dentro de la plaza nacional, predominaron factores internos que mantuvieron el tipo de cambio PEN/USD en un nivel elevado.

Sobre lo expuesto, cabe mencionar que monedas como el peso chileno (+1.2%) y el peso mexicano (+6.5%) se depreciaron frente al dólar, no obstante, en una proporción menor que el sol peruano. Por otro lado, el real brasileño (+32.7%) alcanzó una variación acumulada mayor que el resto de los países en mención.

Evolución Relativa del Tipo de Cambio Latam 2019-2020 (Base: 31/12/2018)



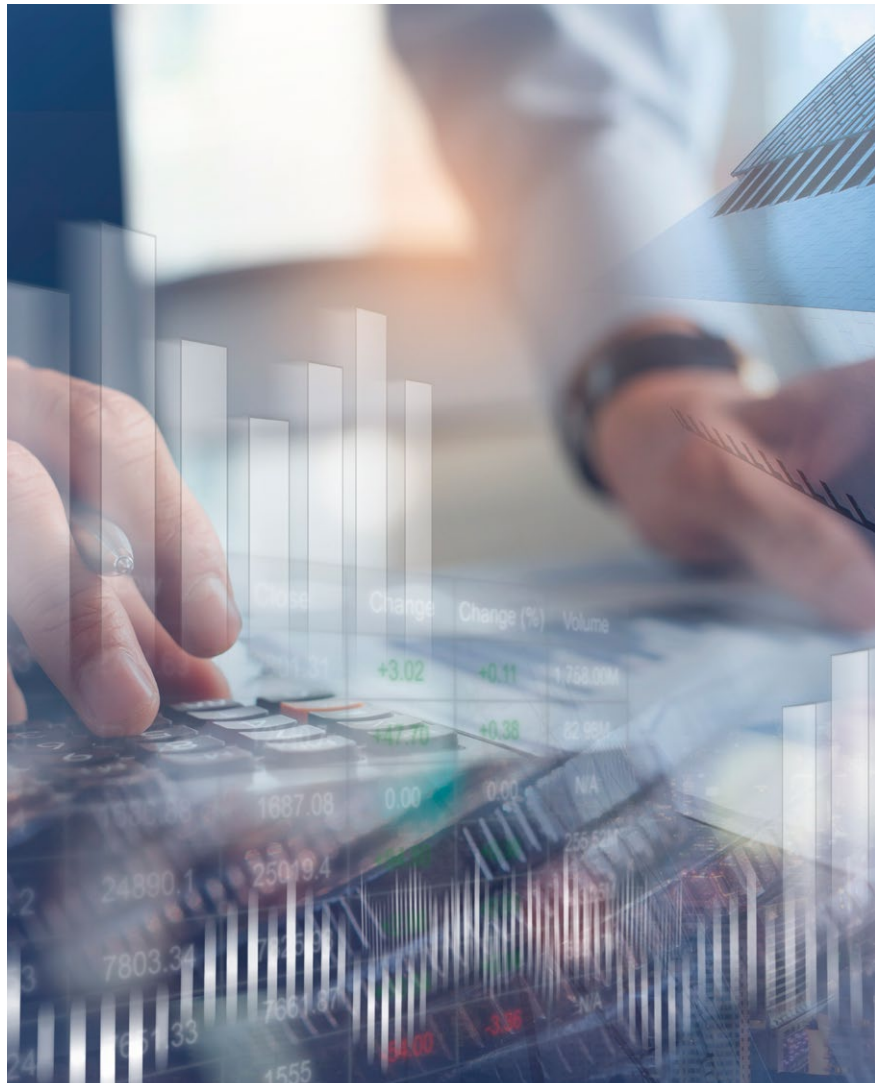
Fuente: Bloomberg

Finalmente, según el promedio de encuestas de Bloomberg, se pronostica un tipo de cambio PEN/USD de 3.54 para el 1T21 y, adicionalmente, proyecta una tendencia a la baja para el resto de trimestres del 2021, lo cual se sustenta, principalmente, en la fuerte expansión monetaria por parte de EE. UU. como medida de reactivación económica. Asimismo, como medida de aversión al riesgo, los inversionistas han utilizado el dólar norteamericano como refugio ante la actual coyuntura. Sin embargo, en la medida que la adquisición y distribución de las vacunas se lleven a cabo, el dólar perdería su fortaleza.

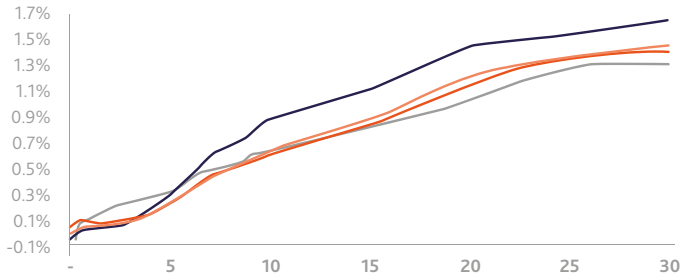
Mercado de Renta Fija

Al cierre del 2020, las tasas de los Bonos del Tesoro de EE. UU. tuvieron una ganancia significativa a partir del tramo de mediano plazo (mayor a 6 años), lo cual se puede verificar en relación con la curva de marzo, junio y septiembre de 2020. Dicha evolución se debe a la recuperación económica global, los estímulos monetarios y fiscales, la culminación del proceso electoral, y los avances y hallazgo de las vacunas.

Los eventos expuestos en el párrafo anterior se trasladaron a una reducción significativa en la aversión al riesgo. En ese sentido, la menor aversión derivó en un incremento de la demanda de instrumentos de renta variable y, al mismo tiempo, en una reducción de la demanda por activos percibidos seguros como los bonos del Tesoro de Estados Unidos. En efecto, una reducción de la demanda conlleva una reducción en los precios y, por ende, un aumento de la tasa. Las mayores ganancias en puntos básicos se pueden apreciar a partir del tramo de 15 años, siendo la mayor ganancia la del tramo de 20 años (39.6 puntos básicos).



Curvas de Bonos del Tesoro EEUU



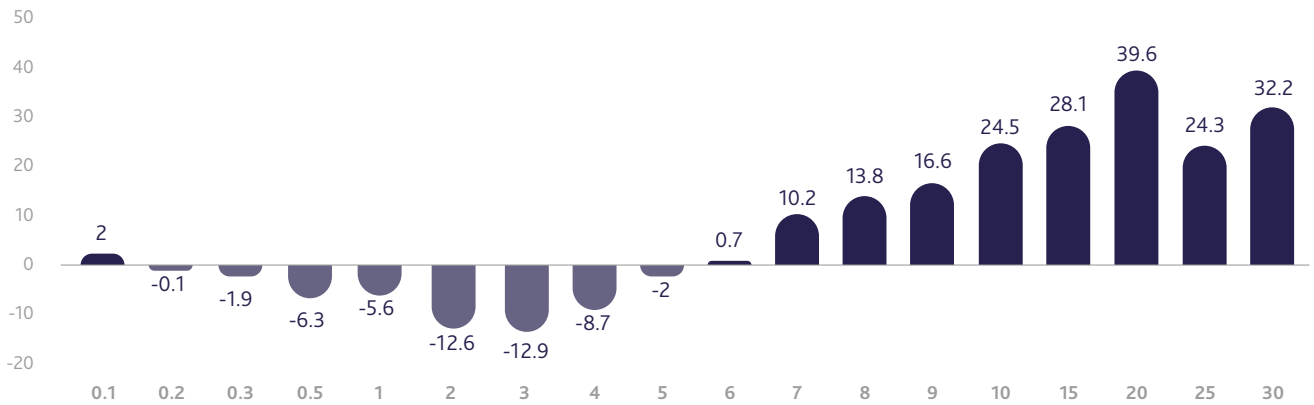
Años	0.1	0.2	0.3	0.5	1	2	3	4	5
R. Dic.20	0.043	0.061	0.072	0.085	0.107	0.122	0.166	0.253	0.362

Años	6	7	8	9	10	15	20	25	30
R. Dic.20	0.489	0.646	0.718	0.805	0.916	1.131	1.442	1.538	1.646

— Rend. Dic.20 — Rend. Sep.20
— Rend. Jun.20 — Rend. Mar.20

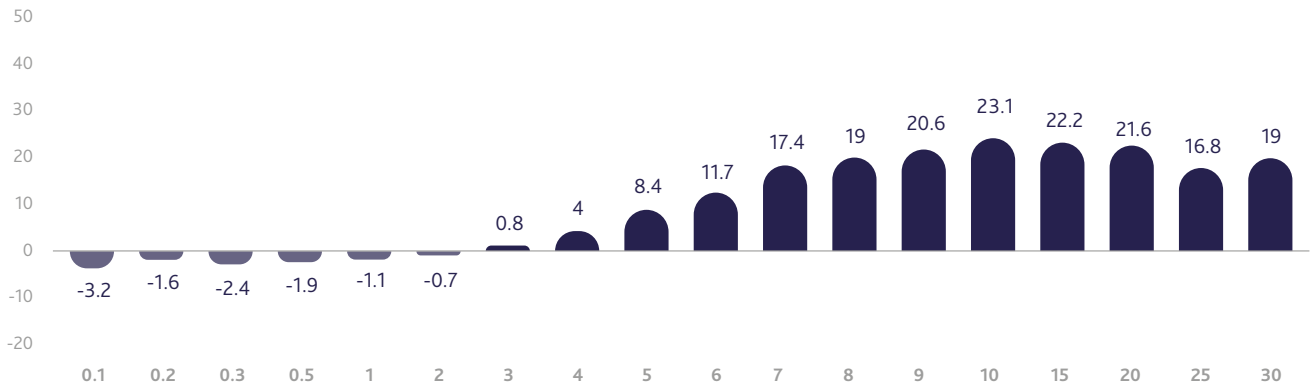
Fuente: Bloomberg

Diferencial en Puntos Básicos del Rendimiento Mar.20 - Dic.20



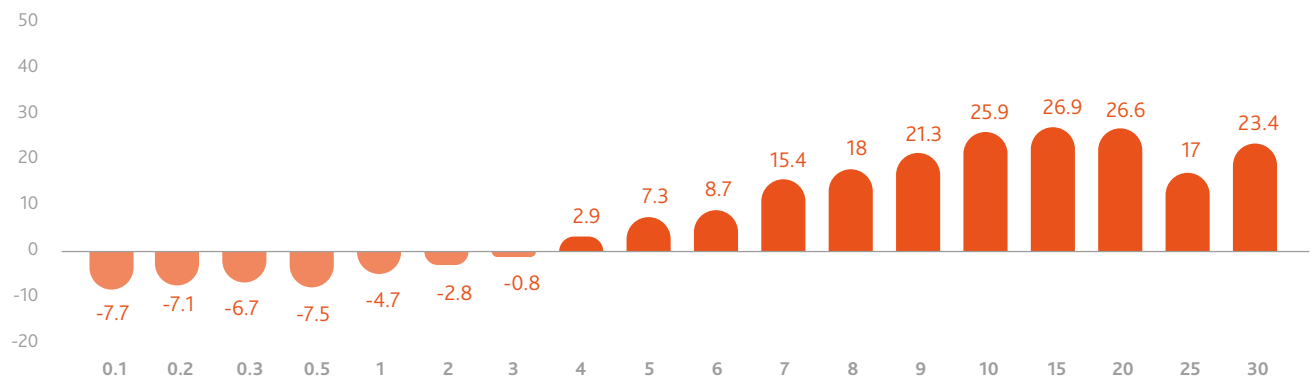
Fuente: Bloomberg

Diferencial en Puntos Básicos del Rendimiento Sep.20 - Dic.20



Fuente: Bloomberg

Diferencial en Puntos Básicos del Rendimiento Jun.20 - Dic.20



Fuente: Bloomberg

Al cierre de diciembre de 2020, la evidencia de una mayor demanda se trasladó a **una reducción de las tasas.**

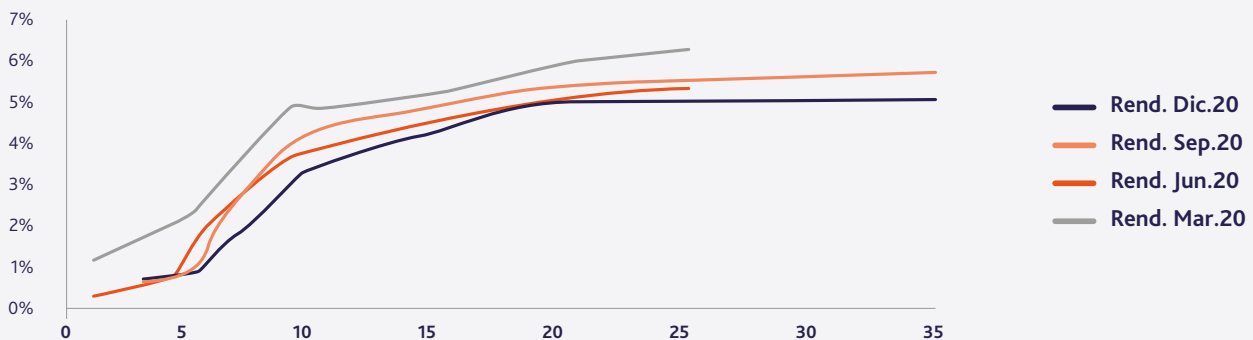
En el caso de la curva soberana local en soles, su evolución, durante el 2020, se encuentra marcada por el mayor apetito por riesgo por parte de las cuentas off-shore (ingreso de los flujos de capitales). Dicho comportamiento se materializa luego de la abrupta salida observada entre marzo y abril de 2020, dándose la mayor entrada de flujos de no residentes entre los meses de septiembre

y octubre de 2020. Posteriormente, la tenencia extranjera registró un decremento (noviembre y diciembre); sin embargo, aún se encuentra por encima de los niveles observados en enero de 2020.

En términos generales, al cierre de diciembre de 2020, la evidencia de una mayor demanda se trasladó a una reducción de las

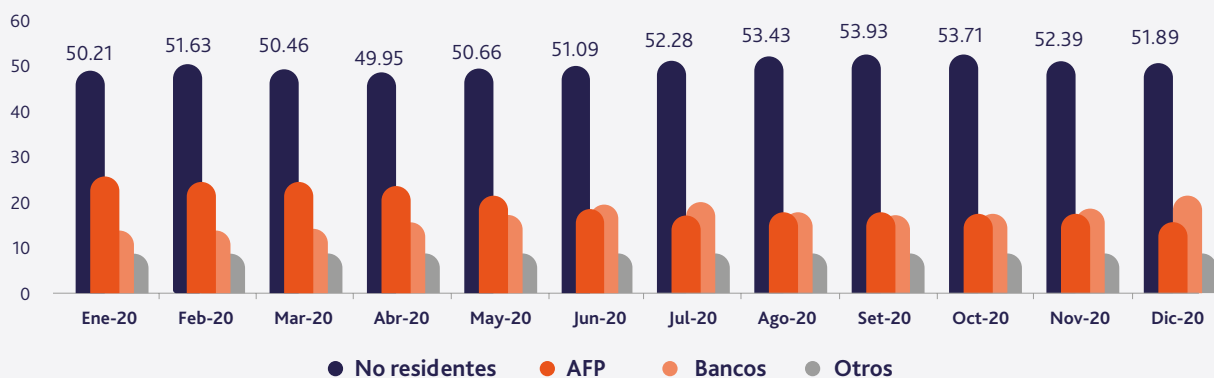
tasas, la cual se puede verificar en relación con la curva de marzo, junio y septiembre de 2020. Dicho decremento también se encuentra respaldado por los estímulos monetarios locales y, además, recoge los eventos políticos que se suscitaron durante el año, principalmente a partir de septiembre.

Curvas de Bonos del Tesoro Perú (Soles)



Fuente: Bloomberg

Evolución de Tenencia de Bonos Soberanos (%)



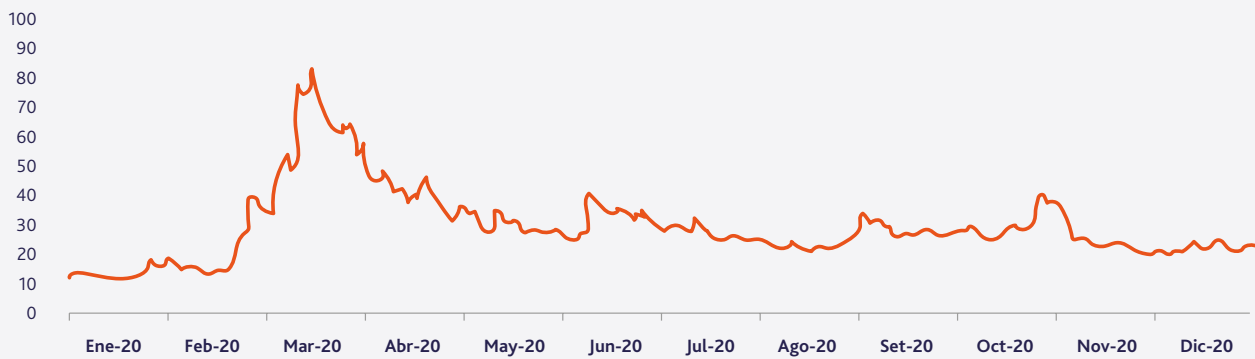
Fuente: MEF



Mercado de Renta Variable

Sobre el índice VIX, es relevante señalar que, luego del abrupto nivel de incertidumbre visto entre los meses de marzo y mayo de 2020, el índice de forma gradual encuentra fundamentos para reducir el nivel de incertidumbre dentro del mercado. En ese sentido, los mercados se vieron favorecidos en el último trimestre, lo cual determinó una reducción significativa en la aversión al riesgo. En ese sentido, el índice VIX alcanzó, durante noviembre de 2020, un valor de 20.6, el nivel más bajo visto desde febrero del mismo año.

Evolución del Índice Vix



Fuente: Bloomberg

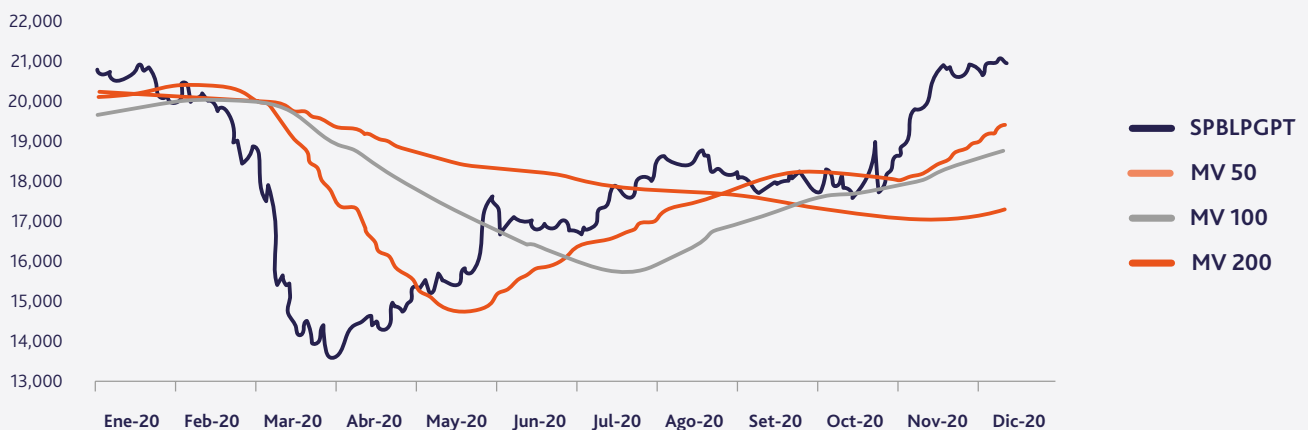
Conforme con lo expuesto, al cierre del año 2020, el índice general de la BVL registró un **crecimiento de 1.44%** en un contexto de recuperación gradual a partir del segundo trimestre, encontrando su mayor despegue a inicios de noviembre de 2020, la cual les permitió alcanzar los valores registrados pre-pandemia. En ese sentido, el índice encontró fortalezas, principalmente, en

Panoro Minerals Ltd. (+89.29%), Casa Grande SAA (+56.77%) y Southern Copper Corp. (+55.31%).

De igual manera, compañías como Minsur (18.59%), Volcan (16.85%) y Aceros Arequipa (10.81%) mostraron un crecimiento de dos dígitos. Por otro lado, el sector financiero mostró importante decremento anual, el cual se encuentra

asociado al nivel de morosidad y provisiones de su cartera. Así, **BBVA alcanzó una pérdida de 29.81%; Credicorp, 24.49%; e Intercorp de 24.35%. En esa misma línea, Backus & Johnson y Refinería La Pampilla registraron pérdidas de 29.30% y 43.90% respectivamente.**

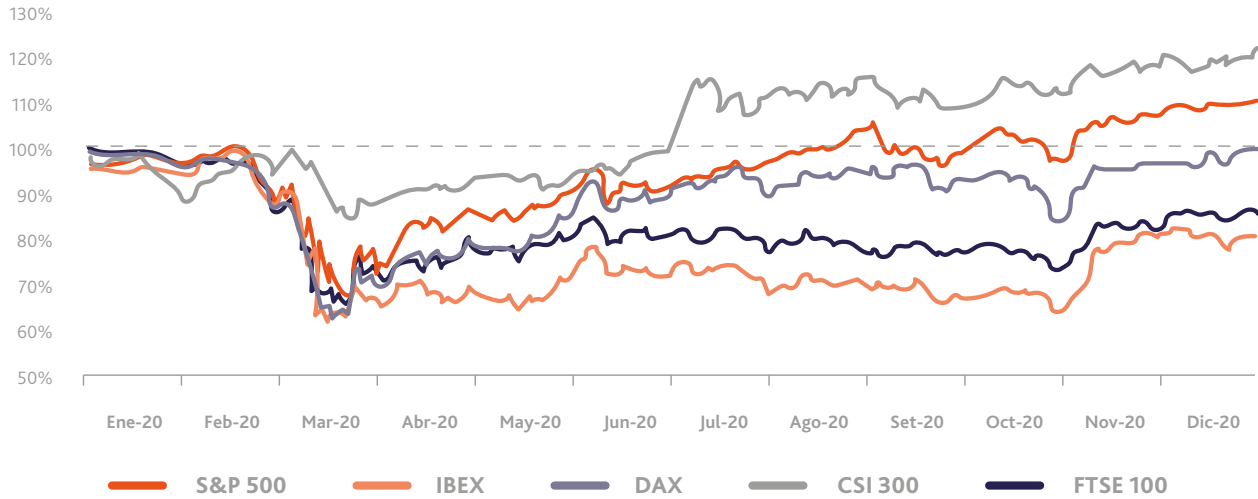
Evolución del Índice S&P/BVL Perú General



Fuente: Bloomberg

A nivel internacional, los índices S&P 500 (Bolsa de Nueva York) y CSI 300 (Bolsa de Shanghai y Shenzhen) mostraron una recuperación más acelerada, la cual les permitió recuperar sus niveles pre-pandemia en el tercer trimestre del año 2020. En esa misma línea, el índice DAX (Bolsa de Fráncfort) logró alcanzar los valores pre-pandemia a finales del año 2020. Por otro lado, los índices IBEX y FTSE 100 no encontraron fundamentos para la crisis.

Evolución del Índice (base 100= max pre-COVID-19)



Fuente: Bloomberg

03 | Sobre el mercado de seguros peruano

Al cierre de diciembre de 2020, el mercado asegurador peruano estuvo conformado por dieciocho (18) empresas. De estas, seis están dedicadas a Ramos Generales, Accidentes y de Vida; cuatro, exclusivamente, a Ramos Generales; tres a Ramos Generales y Accidentes; tres a Ramos de Vida y

Accidentes; y dos, exclusivamente, a Ramos de Vida. Asimismo, siete empresas cotizan en el mercado de Rentas Vitalicias.

Al cierre del año 2020, las primas de seguros netas del sistema ascendieron a S/. 14,021 millones, lo que representó una disminución

de solo 0.7% respecto del 2019, a pesar de que el año estuvo marcado por los efectos negativos de la pandemia por el COVID-19. De esta forma, la tasa de **crecimiento anual de los últimos 10 años ascendió a alrededor del 8.0%**.

Evolución de Primas de Seguros Netas



Fuente: SBS (elaboración propia) - Expresado en millones de soles

A nivel de grandes ramos, las primas de seguros de ramos Generales de la industria ascendieron a S/. 5,340 millones en el 2020, lo que representa un **incremento del 2.8%** respecto del año anterior.

En el ramo de Accidentes y Enfermedades, las primas de la industria en el 2020 ascendieron a S/. 2,027 millones, lo que representa una tasa de **crecimiento del 2.2%** respecto al año anterior.

Mientras tanto, en el ramo de Vida (que incluye las primas relacionadas al Sistema Privado de Pensiones), la producción del

2020 alcanzó los S/. 6,654 millones, lo que representa una **disminución de 4.1%** respecto del año anterior.

Esto último se explica, en gran parte, por la menor producción de Rentas Vitalicias debido a los retrasos en el proceso de cotizaciones por problemas administrativos en algunas entidades que participan en dicho proceso, así como a la congestión en los canales de atención de las AFP vinculada a las autorizaciones de retiro de fondos propiciadas por diversas iniciativas legislativas del Congreso de la República.

Respecto de la composición de la producción por los diferentes ramos, en el 2020, el ramo de Vida (que incluye las primas relacionadas al Sistema Privado de Pensiones) mantiene el liderazgo de años anteriores, alcanzando, prácticamente, la mitad de todas las primas de la industria con una **participación del 47.5%**. Le siguieron los **Seguros Generales con 38.1%** de la producción total y los seguros de **Accidentes y Enfermedades con el 14.5% restante**.

Ramos	Primas Netas			Distribución de Cartera		
	2020	2019	Var %	2020	2019	Var %
Generales	5,340,144	5,193,132	2.8%	38.1%	36.8%	1.3%
Accidentes y Enfermedades	2,026,911	1,982,587	2.2%	14.5%	14.0%	0.4%
Vida	6,654,301	6,937,797	-4.1%	47.5%	49.2%	-1.7%
Total	14,021,356	14,113,517	-0.7%	100.0%	100.0%	

Fuente: SBS (elaboración propia)
Expresado en miles de soles

En cuanto al ramo de los Seguros de Vida, al cierre del año 2020, las primas del componente de Seguros de Vida propiamente dicho registran una ligera disminución de alrededor de S/. 91 millones (-1.9%) respecto de la venta del 2019, llegando a niveles de S/. 4,722 millones.

Ramos	Primas Netas			Distribución de Cartera		
	2020	2019	Var %	2020	2019	Var %
Seguros de Vida	4,722,209	4,813,730	-1.9%	71.0%	69.4%	1.6%
Vida Individual de Largo Plazo	1,077,587	1,167,480	-7.7%	16.2%	16.8%	-0.6%
Vida Grupo Particular	213,491	209,134	2.1%	3.2%	3.0%	0.2%
Vida Ley Trabajadores	240,458	176,488	36.2%	3.6%	2.5%	1.1%
Desgravamen	1,576,141	1,553,078	1.5%	23.7%	22.4%	1.3%
Sepelio de Largo Plazo	72,399	90,718	-20.2%	1.1%	1.3%	-0.2%
Vida Individual de Corto Plazo	106,686	156,412	-31.8%	1.6%	2.3%	-0.7%
Sepelio de Corto Plazo	55,291	57,427	-3.7%	0.8%	0.8%	0.0%
Vida Ley ex-trabajadores	4,152	4,687	-11.4%	0.1%	0.1%	0.0%
Renta Particular	940,059	955,729	-1.6%	14.1%	13.8%	0.4%
SCTR	435,946	442,578	-1.5%	6.6%	6.6%	0.2%
Seguros del SPP	1,932,092	2,124,067	-9.0%	29.0%	30.6%	-1.6%
Renta de Jubilados	25,714	59,503	-56.8%	0.4%	0.9%	-0.5%
Seguros Previsionales	1,133,895	1,171,610	-3.2%	17.0%	16.9%	0.2%
Pensiones de Invalidez	349,477	449,654	-22.3%	5.3%	6.5%	-1.2%
Pensiones de Supervivencia	423,005	443,300	-4.6%	6.4%	6.4%	0.0%
Total	6,654,301	6,937,797	-4.1%	100.0%	100.0%	0.0%

Fuente: SBS (elaboración propia)
Expresado en miles de soles

En términos absolutos, solo tres productos registraron un incremento respecto al año anterior. El producto de Vida Ley Trabajadores fue el que registró el mayor **incremento en el 2020, con S/. 64 millones (36.2%)** de mayor producción respecto del año anterior, debido al cambio en la regulación que determina la obligatoriedad para las empresas de contratar este seguro para sus trabajadores desde el inicio de la relación laboral. Le siguen en importancia los productos de Vida Grupo Particular y Desgravamen con **incrementos de S/. 4 millones y S/. 23 millones respectivamente.**

Cabe indicar que, dentro de los productos de vida individual de largo plazo, se encuentran productos recientemente lanzados al mercado, por varias compañías, similares a depósitos a plazo con pago del principal e intereses al vencimiento, ofreciendo una cobertura de vida durante la vigencia del depósito.

Destaca la buena performance de los seguros de Renta Privada, que, a pesar de la coyuntura de crisis económica y sanitaria por la pandemia del COVID-19 más la crisis política vivida, sobre todo en el último trimestre del año que llevó a 2 vacancias presidenciales en espacio de algunas semanas, registró un nivel de ventas muy similar al del año 2019.

En cuanto a los Seguros del Sistema Privado de Pensiones (SPP), sus primas ascendieron a S/. 1,932 millones en el 2020, lo que representó una **disminución del 9.0%** respecto del 2019, luego de no haber registrado mayores variaciones en el periodo 2018-2019.

El componente de primas por rentas de jubilación sigue disminuyendo año tras año a consecuencia de la ley que permite el retiro del 95.5% del fondo. De esta forma, en el 2020, las rentas de jubilación representaron tan solo el 1.3% del total de rentas vitalicias. Mientras tanto, los seguros previsionales asociados al contrato SISCO



(seguro de invalidez, sobrevivencia y gastos de sepelio del Sistema Privado de Pensiones) registraron también una **disminución de 3.2% respecto del 2019.**

Como se indicó anteriormente, la caída en las primas de este producto no se debe a una contracción del mercado en sí, sino a los retrasos en el proceso de cotizaciones debido a problemas administrativos sufridos durante el año por entidades como las AFP y el Reniec (Registro Nacional de Identidad y Estado Civil) que forman parte del proceso de cotización. Más bien, se espera que, para el año 2021, se registre un notable incremento en el volumen de negocio de las rentas vitalicias por el embalse de casos

regulares del año anterior y por los mayores casos de rentas de sobrevivencia debido a la mayor mortalidad a causa de la pandemia.

Por el lado de los Seguros de Accidentes Personales y Enfermedades, al cierre del año 2020, se observa un **crecimiento de las primas del 2.2%** respecto del año anterior, alcanzando una cifra cercana a los S/. 2,027 millones. Ello se explicaría por la mayor necesidad de ciertos sectores de la población de tomar seguros médicos como consecuencia de la pandemia. Asimismo, se evidenció que la participación de este rubro sobre el total de la producción del mercado asegurador fue muy similar al del año 2019 con niveles de **alrededor del 14.5%.**

Ramos	Primas Netas			Distribución de Cartera		
	2020	2019	Var %	2020	2019	Var %
Accidentes Personales	225,166	280,762	-19.8%	11.1%	14.2%	-3.1%
Escolares	16,424	31,306	-47.5%	0.8%	1.6%	-0.8%
Asistencia Médica	1,333,078	1,226,525	8.7%	65.8%	62.9%	3.9%
SOAT	452,244	443,994	1.9%	22.3%	22.4%	-0.1%
Total	2,026,911	1,982,587	2.2%	100.0%	100.0%	0.0%

Fuente: SBS (elaboración propia)
Expresado en miles de soles

En relación con la siniestralidad, el índice de siniestralidad directa (siniestros de primas de seguros netas / primas de seguros netas), al cierre del 2020, se redujo -1.7% respecto del 2019, alcanzando el 51.7% considerando a todos los ramos en su conjunto.

Índice de Siniestralidad			
Ramos	2020	2019	Var %
Generales	25.0%	49.0%	-24.0%
Accidentes y Enfermedades	48.0%	62.2%	-14.2%
Vida	74.2%	53.4%	20.8%
Total	51.7%	53.4%	-1.7%

Fuente: SBS (elaboración propia)

A nivel individual, en el ramo de seguros Generales, el índice de siniestralidad **disminuyó de 49.0% a 25.0%**. Esto se explica, en gran medida, por la paralización de parte de las actividades productivas impuestas por el gobierno para contener la propagación del COVID-19 con el inicio de la cuarentena a mediados del mes de marzo de 2020, que se fue liberando gradualmente durante el año.

En el ramo de Accidentes y Enfermedades, el índice de siniestralidad también **disminuyó, pasando de 62.2%, en el 2019, a 48.0% en el 2020**. Por último, el índice de siniestralidad del ramo de Vida se **incrementó en 20.8%** respecto del año anterior. Esto último se

explica por el crecimiento natural de las pensiones de sobrevivencia e invalidez debido al stock de casos de años anteriores junto con las menores primas del año por las razones ya expuestas.

En el desagregado de los ramos de Accidentes y Enfermedades, la mayor disminución del índice de siniestralidad se dio en el SOAT, pasando de 59.1%, en el 2019, a 38.4% en el 2020, lo cual es explicado por las medidas de inmovilización decretadas por el Gobierno para contener la pandemia que redujo el tráfico de vehículos. En el caso de asistencia médica, el índice de siniestralidad disminuyó en 18.2% respecto del año anterior.

Índice de Siniestralidad			
Ramos	2020	2019	Var %
Accidentes Personales	19.2%	18.2%	1.0%
Escolares	50.3%	51.2%	-0.9%
Asistencia Médica	56.2%	74.4%	-18.2%
SOAT	38.4%	59.1%	-20.7%
Total	48.0%	62.2%	-13.4%

Fuente: SBS (elaboración propia)

Respecto de los Seguros de Vida, incluyendo el ramo de los seguros del SPP – Sistema Privado de Pensiones –, el índice de siniestralidad, en el año 2020, se **incrementó de 53.4% a 74.2% respecto del año anterior**.

Índice de Siniestralidad			
Ramos	2020	2019	Var %
Seguros de Vida	42.2%	26.7%	15.5%
Vida Individual de Largo Plazo	9.8%	5.7%	4.1%
Vida Grupo Particular	50.0%	24.1%	25.9%
Vida Ley Trabajadores	101.4%	59.4%	42.0%
Desgravamen	50.2%	19.3%	30.9%
Sepelio de Largo Plazo	32.6%	18.4%	14.2%
Vida Individual de Corto Plazo	69.4%	27.9%	41.5%
Sepelio de Corto Plazo	52.2%	24.9%	27.3%
Vida Ley ex-trabajadores	280.3%	148.7%	131.6%
Renta Particular	20.2%	13.0%	7.2%
SCTR	95.9%	126.2%	-30.3%
Seguros del SPP	152.4%	113.7%	38.7%
Renta de Jubilados	3701.8%	1533.6%	2168.2%
Seguros Previsionales	128.1%	85.8%	42.3%
Pensiones de Invalidez	66.6%	45.6%	21.0%
Pensiones de Sobrevivencia	72.4%	66.1%	6.3%
Total	74.2%	53.4%	20.8%

Fuente: SBS (elaboración propia)

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

Resumen de las principales cifras financieras - Protecta Security

Cifras en S/ 000

Balance General	2019	2020	Var. S/ 000	Var. %
Activo Corriente	142,800	259,702	116,902	45.0%
Activo No Corriente	1,448,678	1,796,050	347,372	19.3%
Total Activo	1,591,478	2,055,752	464,274	22.6%
Pasivo Corriente	74,142	158,496	84,354	53.2%
Pasivo de Largo Plazo	1,329,858	1,688,501	358,643	21.2%
Total Pasivo	1,404,000	1,846,997	442,997	24.0%
Total Patrimonio Neto	187,478	208,755	21,277	10.2%
Estado de Resultados	2019	2020	Var. S/ 000	Var. %
Primas de Seguros Netas	400,349	408,647	8,298	2.1%
Primas Rentas Vitalicias	195,377	188,121	(7,256)	-3.7%
Primas Rentas Particulares	135,818	160,090	24,272	17.9%
Primas Masivos	69,154	60,436	(8,718)	-12.6%
Comisiones Totales	(22,696)	(15,386)	7,310	-32.2%
Comisiones Rentas Vitalicias	(4,174)	(5,727)	(1,553)	37.2%
Comisiones Rentas Particulares	(850)	(1,579)	(729)	85.8%
Comisiones e Intermediación Masivos	(17,672)	(8,080)	9,592	-54.3%
Resultado Técnico Neto	(67,600)	(67,962)	(362)	0.5%
Resultado de Inversiones Neto	127,045	126,281	(764)	-0.6%
Gastos de Administración Neto	(36,873)	(35,176)	1,697	-4.6%
Resultado de Operación	22,572	23,143	571	2.5%
Impuesto a la Renta	-	-	-	-
Utilidad Neta	22,572	23,134	571	2.5%
Ratios	2019	2020	Var. S/ 000	Var. %
Total Pasivo / Patrimonio (veces)	7.5	8.8	1.4	18.1%
Razón Corriente (veces)	1.9	1.6	(0.3)	-14.9%
Activo Corriente / Activo Total	9.0%	12.6%		
ROE	12.8%	11.4%		
Número de Personal (cierre de año) - personas	260	277	17	6.5%
Número de Vendedores (cierre de año) - personas	138	152	14	10.1%
Número de Vendedores Rentas (cierre de año) - personas	116	115	-1	-0.9%
Comisiones Totales Rentas / Número de Vendedores Rentas	43	64	20	46.7%
Comisiones Totales Rentas / Primas Totales Rentas	1.5%	2.1%		
Comisiones e Intermediación Masivos / Primas Masivos	25.6%	13.4%		
Primas Netas / Número de Personal	1,540	1,475	(65)	-4.2%
Resultado de Inversiones Neto / Total Activo (cierre de año)	8.0%	6.1%		
Gastos de Administración / Número de Personal	142	127	(15)	-10.5%
Resultado Técnico / Primas Netas	-16.9%	-16.6%		

Fuente: SBS y Estados Financieros Auditados por EY de Protecta Security, años 2019 y 2020

Según cifras preliminares, el PBI anual del Perú, al cierre del año 2020, habría **decrecido 11.5%**; si bien sería mejor a lo esperado, configura, de todas maneras, uno de los resultados más adversos a nivel mundial como consecuencia de la pandemia del COVID-19. Al respecto, el Banco Mundial presentó su informe "Perspectivas económicas mundiales" correspondiente a enero del 2021 en el que proyecta para Perú un **crecimiento del PBI de 7.6%** para el año 2021. Esta proyección es menor a lo estimado por el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), que espera un **crecimiento de 11.5%**, y del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), cuya **proyección es de 10%**. El organismo mundial indicó que el crecimiento de Perú, en 2021, se beneficiará del aumento de los precios del cobre y de la política monetaria flexible que se encuentra en curso, con lo cual debería liderar el crecimiento de la región latinoamericana. Sin perjuicio de lo anterior, la llamada segunda ola de contagios por COVID-19 mantiene preocupado al mercado, en especial por el ritmo mayor de contagios que tendrían las mutaciones de las nuevas cepas del virus, lo que podría implicar nuevas medidas de confinamiento que impactarían en las proyecciones antes indicadas.

En medio de esta crisis que afectó de una u otra forma a los diversos sectores económicos, el mercado de seguros pareciera haber resistido de mejor manera los efectos de la pandemia. Así, con cifras a diciembre de 2020, tenemos que las ventas del total de **compañías de seguros se redujeron solo en 0.7%**, con lo que la producción terminó en un nivel muy similar al logrado en el año 2019.

Los Activos de la empresa superaron los **S/ 2,056 millones**

Protecta Security, consolidando su posición competitiva en medio de una coyuntura de crisis sin precedentes para el país, logró superar los resultados del año 2019 y cierra el año 2020 con un **crecimiento del 2.1%** a nivel de Primas de Seguros Netas. Una rápida reacción en su estrategia comercial, enfocada en procesos sistematizados, asesoría remota continua hacia los clientes, así como digitalización de la documentación comercial, favorecieron este resultado, lo que permitió afrontar los nuevos retos que trajo el proceso de confinamiento de buena parte de la población como medida implementada por el Gobierno para frenar los avances de la pandemia.

El Ajuste de Reservas Técnicas de Primas de Seguros ascendió, al cierre del año, a **S/. 366.0 millones, un 5% encima de lo registrado al cierre del 2019 (S/. 348.4)**, producto de una mayor participación en la estructura de primas de los productos de Rentas Vitalicias y Rentas Privadas, ambos intensivos en la generación de estas provisiones conforme a lo requiere la normativa vigente. Cabe señalar que las reservas generadas no representan flujo de caja del presente ejercicio y se mantienen a largo plazo dentro de la compañía conforme a los plazos a los que son contratados este tipo de seguros, generando, por tanto, un importante impacto positivo en los ingresos por inversiones en las que son asignadas dichas reservas hasta su liberación o vencimiento. Por su parte, los Siniestros Incurridos Netos ascendieron a **S/. 83.6 millones, por debajo de lo registrado al cierre del año 2019 (S/. 85.7 millones)**, lo cual se explica, tanto por un avance en los procesos de mejora en la evaluación de los riesgos asumidos en la cartera de

clientes, así como por efectos de una menor siniestralidad en algunas líneas de negocio vinculados al confinamiento que afrontó buena parte de los clientes durante el primer año de la pandemia. De lo anterior, el Resultado Técnico de la Compañía fue de **S/. -67.96 millones**, muy similar al del año 2019 (**S/. -67.6 millones**), dado que el mayor ajuste de reservas se compensa, en buena parte, con los menores siniestros incurridos conforme a lo ya comentado.

Los resultados de inversiones netas del 2020 ascendieron a **S/. 126.3 millones (S/. 127 millones en el año 2019)**, generados por un portafolio enfocado en instrumentos y operaciones de largo plazo. Por su parte, los gastos administrativos al cierre de año alcanzaron los **S/. 35.2 millones**, cifra por debajo de lo registrado el año previo (**S/. 36.9 millones**); ello demuestra el avance en la automatización de procesos, además de la mayor escala de negocios alcanzada por la compañía el presente año. Cabe señalar que la ratio de manejo administrativo de la empresa versus primas sigue siendo uno de los más bajos del sistema y por debajo del promedio del mercado (8.96 Vs. 19.76). Así, el Resultado Neto de la Compañía fue de **S/. 23.14 millones**, evidenciando un incremento versus el resultado final del año 2019 (**S/. 22.57 millones**), lo que confirma el buen desempeño en general de la empresa dentro de un año que planteó enormes retos y dificultades vinculados con la crisis epidemiológica que afrontó el país.

En cuanto a la estructura de capital de Protecta Security, el Patrimonio Contable **ascendió a S/.208.8 millones con un capital social de S/. 178,4 millones (S/.187.5 millones y S/.161.9 millones,**

respectivamente, a diciembre de 2019); este fortalecimiento patrimonial se explica por los buenos resultados ya comentados del año. En cuanto a los pasivos contables de la empresa, estos **ascendieron a S/.1,847 millones**, siendo la cuenta de Reservas Técnicas por Primas la de mayor relevancia al registrar un monto de **S/.1,687 millones**, que incluye, básicamente, el valor presente de las obligaciones de largo plazo que mantiene la compañía por las pólizas vendidas, tanto por rentas vitalicias como por rentas particulares. La gestión de estas reservas es lo que, a su vez, permite el mayor valor de la compañía por los ingresos por inversiones generados en la actualidad y para los próximos años.

Los activos totales de la empresa superaron los **S/. 2,056 millones** al cierre del año 2020, lo que representa un crecimiento del **29% versus** lo administrado al cierre del año 2019. El crecimiento, como ya se indicó, viene por el buen desempeño comercial y mayor participación en los mercados que atiende la empresa, así como por el consistente resultado de inversiones. Dentro de los activos administrados, el principal rubro corresponde a inversiones en valores de largo plazo (bonos registrados a vencimiento) con un **55% de participación**, seguido por el rubro de **inversión inmobiliaria con un 30%**. De igual forma, se viene demostrando una especial preocupación para mantener una participación mayoritaria de la cartera de inversiones en sectores defensivos, dada la actual coyuntura y reduciendo exposición en aquellos que se han visto más afectados por los efectos de la pandemia que atraviesa el mundo.



En Diciembre del 2020 se realizó la campaña “Hagamos lo correcto, siempre”, la cual integró una serie de capacitaciones dirigidas a todo el personal de la compañía.

05 | Buen gobierno corporativo

Protecta Security, como parte de los Grupos Security y ACP – Acción Comunitaria del Perú, 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.

A partir de la publicación, en el año 2017, del Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos de la SBS, la compañía se ha enfocado en adoptar, fortalecer, mejorar y profundizar sus prácticas de gobierno corporativo, siguiendo principios y lineamientos que sirven de guía para el accionar de los órganos de gobierno.

Durante el año 2020, ha continuado trabajando en la consolidación de políticas, manuales y procedimientos, implementando controles que refuercen las buenas prácticas empresariales. Es así que, en el mes de febrero de 2020, se aprobó el Manual de Gestión de Conducta de Mercado con el propósito de lograr la excelencia en calidad de servicio y fomentar la transparencia en la difusión de información y en la comercialización de los productos.

La conducta ética nace por propia convicción de Protecta Security, siendo esta uno de los principales activos con los que se cuenta y a la que se presta especial atención y cuidado. Por ello, los diversos manuales y directivas de operación de la compañía exigen una conducta ética entre sus colaboradores a todo nivel y en todo momento, tanto con contrapartes internas como externas. Se suma a lo anterior el riguroso proceso de selección del personal, por el cual se busca, a través de diversos filtros, el reclutamiento de colaboradores con una probada solvencia moral.

Como parte del refuerzo de la conducta ética que debe regir en el comportamiento de los colaboradores, durante la segunda semana del mes de diciembre de 2020, se realizó la campaña “Hagamos lo correcto, siempre”, la cual integró una serie de capacitaciones dirigidas a todo el personal de la compañía sobre temas relacionados con la ética, prevención de delitos de corrupción, y prevención de delitos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo con la finalidad de fortalecer conceptos clave sobre estas materias que sirvan de guía en su actuar diario y en sus relaciones con contrapartes.

La compañía continúa asumiendo la responsabilidad de participar activamente en el desafío que constituye la lucha contra la corrupción y el fraude en todos sus ámbitos de actividad como elementos claves de su cultura organizacional. En

ese sentido, se ha preocupado en difundir su Política de Prevención de Delitos de Corrupción, así como el Manual de Conducta y Ética ante sus trabajadores, principales socios comerciales y proveedores críticos, y ha continuado reforzando el uso del Canal de Denuncias de Protecta Security, el cual permite detectar actos irregulares o ilegales que pudieran suscitarse dentro de la organización.

Las exigencias de mantener estándares de buenas prácticas corporativas, las que se cumplen con rigurosidad y continuidad, le han permitido a la compañía desempeñarse en el mercado con un mínimo de contingencias, tanto para hacer negocios como ante sus supervisores. Esto, a su vez, viene consolidando una imagen impecable de la compañía y, en consecuencia, el mayor valor percibido de mercado de la misma.

Grupo Security gestiona más de USD 15 mil millones en activos y tiene un patrimonio bursátil superior a los USD 1,000 millones

06 | Reseña de la empresa y de grupo Security

Protecta Security nace como una iniciativa del holding peruano Grupo ACP – Acción Comunitaria del Perú con el objetivo de crear una empresa de seguros especializada en micro seguros que permitiera afrontar la exclusión a la protección contra los diversos riesgos que afrontan, principalmente, los empresarios de la microempresa, así como los emprendedores del Perú. De esta forma, en diciembre de 2007, Protecta Security obtuvo la licencia de funcionamiento, en el ramo de Vida, por parte de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). En la actualidad, la compañía se ha posicionado como una empresa especializada en Seguros Masivos y en Rentas Vitalicias y Privadas, enfocada en el servicio y la cercanía al cliente asegurado. En ese sentido, reporta uno de los menores casos de reclamos en el sistema asegurador, mientras que su ratio de días para el pago de siniestros está muy por debajo del promedio del mercado. (Fuente: SBS Portal web de atención al usuario).

Protecta Security es una empresa de Vida y Reaseguros, que cuenta, además, con la licencia para el ramo de Seguros Generales autorizada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) para operar en este último desde el año 2012 (cabe señalar que, en la actualidad, ha enfocado su oferta

de productos en el rubro Vida totalmente alineados con el enfoque de sus accionistas).

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 30 años. Hoy es un grupo diversificado y listado en la Bolsa de Comercio de Santiago. Tiene presencia relevante en el sistema financiero con Banco Security; en el sector asegurador, con Vida Security 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 USD 15 mil millones en activos** y tiene un patrimonio bursátil que oscila alrededor de los **USD 1,000 millones**.

La intención de Grupo Security es consolidar su presencia en el Perú, y apoyar el crecimiento y desarrollo de Protecta Security a efectos de que, cada vez, atienda a más clientes de forma óptima y descentralizada. Hoy Protecta Security tiene más de 500 mil clientes y tiene presencia directa en 16 ciudades, incluyendo Lima. Ello confiere un interesante potencial de crecimiento más allá de lo ya logrado en estos primeros trece años de operaciones.

Protecta Security, a pesar de la difícil coyuntura que atravesó el mundo y, en particular, nuestro país, cierra el año 2020 con resultados positivos, e indicadores financieros y regulatorios muy sólidos, lo que se refleja en su clasificación de riesgo, la cual se mantiene en "A" con perspectivas estables por ambas agencias clasificadoras encargadas de evaluar la fortaleza financiera de la compañía: Class y Asociados S.A. y Pacific Credit Rating.

07 | Quiénes somos: Misión visión y valores

¿Quiénes somos?

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

Como parte de nuestra identidad corporativa, contamos con una cultura sólida basada en nuestra Misión, visión y valores como bases de nuestro desarrollo.

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:

Misión:

Proteger lo que nuestros clientes más valoran.

Visión:

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 cuatro valores se convierten en acciones a través de los **Principios de Acción**, que son las conductas observables del día a día en el trabajo, las cuales nos indican cómo vivimos cada uno de nuestros valores.

Estos principios son parte de la cultura corporativa de todas las empresas de **Grupo Security** y definen, sin duda alguna, el rumbo de 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, y 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 | Estructura accionaria

El capital social de Protecta Security, al 31 de diciembre de 2020, **asciende a S/. 178'410,663, lo cual incluye el incremento de S/. 16'551,300 durante el ejercicio 2020**, producto de la capitalización de utilidades con el objetivo de brindarle una mayor fortaleza patrimonial a la compañía y, a través de ella, capacidad de crecimiento sostenible.

De esta manera, al cierre del año 2020, el capital social de Protecta Security presenta la siguiente estructura accionaria:

Accionista	Nacionalidad	Monto (S/.)	Participación %	Nro. Acciones
Inversiones Security Perú S.A.C. (*)	Perú	108,830,505.00	61.00%	108,830,505
Grupo ACP Corp S.A.	Perú	69,580,158.00	39.00%	69,580,158
Totales		178,410,663.00	100.00%	178,410,663

(*) Inversiones Security Perú S.A.C es filial de del holding chileno Grupo Security.
Fuente: Protecta (elaboración propia)

**ALFREDO JUAN
JOCHAMOWITZ
STAFFORD**

Presidente



**FRANCISCO
ARMANDO SILVA
SILVA**

Vicepresidente del
directorio



**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



**JOSÉ MIGUEL
SAAVEDRA OVALLE**

Director
independiente



10| 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 y Privadas



**CATALINA
NAKAYOSHI
SHIMABUKURO**

Gerente de Auditora
Interna



**MARIOLY
AGUILERA ROSADO**

Gerente de Operaciones
y Tecnología



**GUSTAVO
SORIANO
HERRERA**

Gerente Actuarial



**MERCEDES
BERNARD SILVA**

Gerente Corporativa de
Cultura Organizacional





**DIEGO ROSELL
RAMÍREZ - GASTÓN**

Subgerente Comercial
Masivos



**CELIA
CALAGUA
CASTILLO**

Subgerente de Riesgos

**ROCÍO
MERINO
LOREDO**

Subgerente de
Marketing y Experiencia
de Clientes



**CECILIA BEUZEVILLE
NAVARRO**

Subgerente de
Administración y
Tesorería



**JOSÉ ANTONIO
PARODI MENDOZA**

Subgerente de Analítica y
Riesgo Técnico



**SOLANGE BEAUMONT
ORBEGOSO**

Subgerente Legal y
Compliance

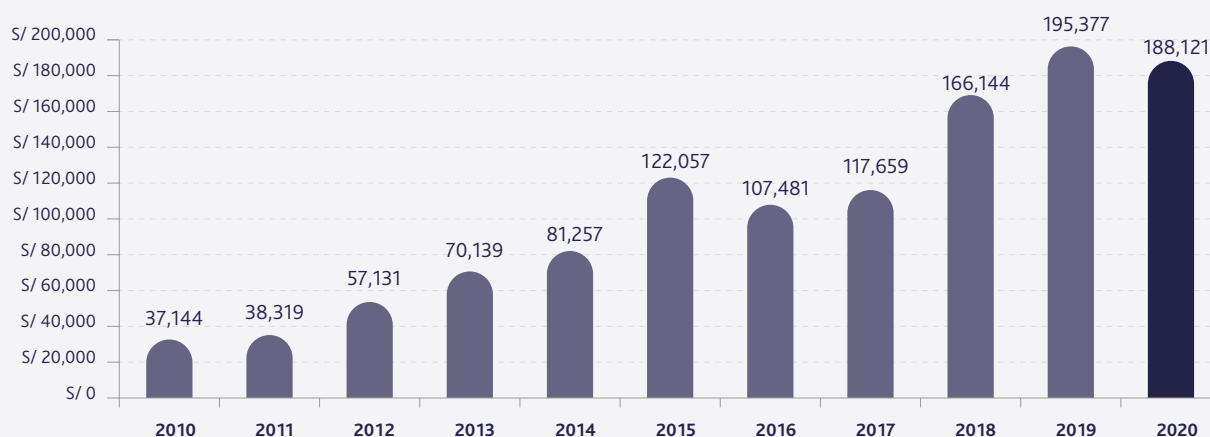


II. Sobre la gestión

01 | Gestión comercial: Rentas vitalicias y rentas privadas

En 2020, el mercado de rentas vitalicias estuvo lleno de desafíos y dificultades por la aparición de una pandemia para la cual nadie estaba preparado. Ello ocasionó que el mercado tuviera una **contracción de 14.8%** y pasara de **S/. 938 millones a S/. 799 millones**. A pesar de ello, Protecta Security supo sobreponerse al contexto y logró facturar **S/. 188.1 millones, disminuyendo solo 3.6%** con respecto al 2019.

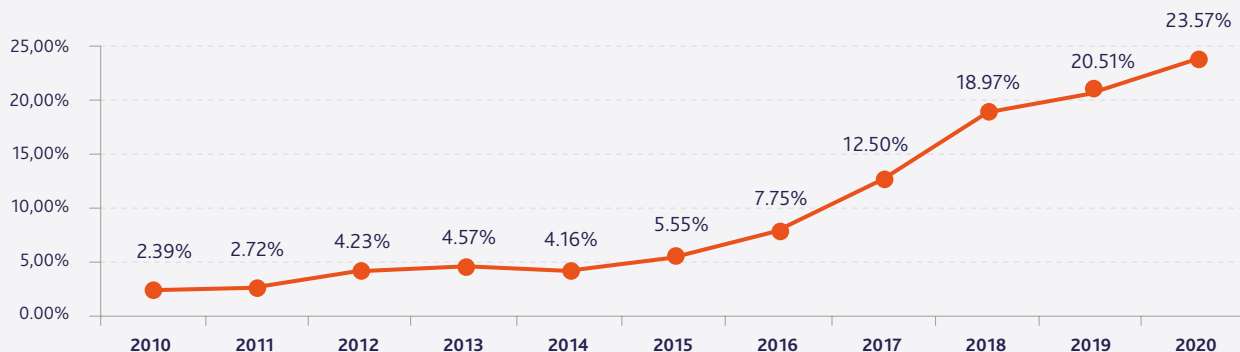
Producción de Rentas Vitalicias Protecta Security (en miles de soles)



Fuente: SBS (elaboración propia)

Como consecuencia de ello, nuestra participación de mercado siguió aumentando, logrando pasar de **20.5% a 23.6%** y seguimos consolidándonos como la segunda mayor compañía de rentas vitalicias por tercer año consecutivo. En el gráfico adjunto, podemos apreciar cuál ha sido el desempeño, año a año, de nuestra compañía en relación con la participación de mercado.

Evolución de Participación de Mercado de Rentas Vitalicias Protecta Security

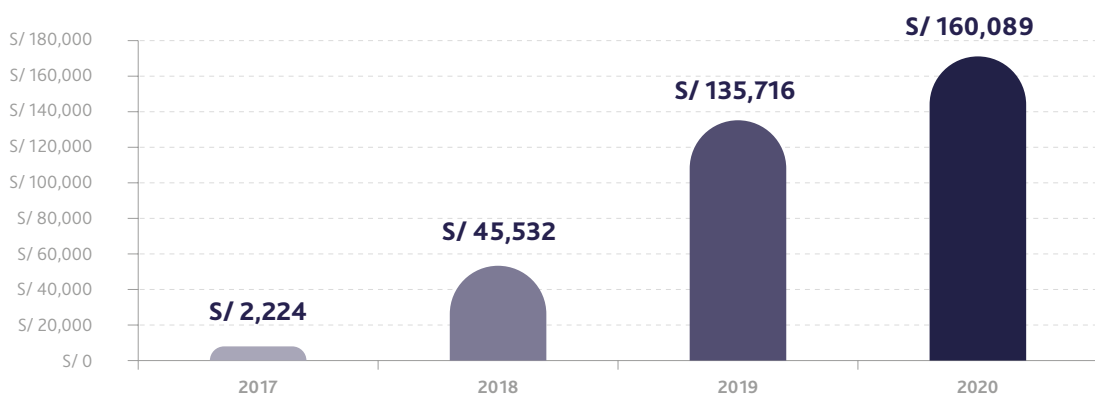


Fuente: SBS (elaboración propia)



Durante el año 2020, el mercado de Rentas Privadas o Rentas Particulares se siguió consolidando. Cada vez, se vuelve un producto más relevante para nuestra compañía y para el mercado asegurador en general. Este nuevo mercado terminó el año en **S/. 940 millones**, cifra similar a la del año 2019; Protecta Security logró una participación de **mercado de 17.0 %** y una **facturación de S/.160 millones**, mejorando en forma relevante las cifras comparables del año previo.

Facturación anual de Renta Total Protecta (Montos en miles de soles)



Fuente: SBS (elaboración propia)

Cabe mencionar que, a principios del año 2020, la compañía lanzó al mercado un nuevo producto de ahorro más seguro de vida, el cual denominamos "Ahorro Total Protecta". Este terminó el año 2020 con una facturación de **S/. 8.8 millones de soles**, por encima de nuestras previsiones iniciales. Esperamos la consolidación de este

producto como una alternativa de ahorro y seguro para nuestros clientes en el año 2021. Este año 2021 se presenta muy retador, en medio de la prolongada pandemia, pero seguiremos consolidándonos, tanto en el mercado de las Rentas Vitalicias como en el de las Rentas Particulares. Además, tenemos planificado lanzar nuevos productos de vida

y así diversificar aún más la oferta a nuestros clientes, procurando atender una porción relevante de sus necesidades en materia de aseguramiento. Seguiremos trabajando para mantener niveles de excelencia en el servicio y ser un referente importante en el mercado de seguros de vida en el Perú.



02 | Gestión comercial: Vida - Masivos

Durante el año 2020, en la división de Comercial Masivos, continuamos poniendo especial atención al desarrollo de la "Plataforma Digital Protecta Security", diseñada pensando, tanto en el consumidor final como en los socios de negocios y brokers; esta plataforma está prevista como una 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 setiembre del 2018 con la venta del SOAT Electrónico. Durante los años 2019 y 2020, se realizaron mejoras que permitieron incentivar la venta del SOAT, dando autonomía a los socios de negocio para el seguimiento y gestión de sus comisiones y facturación. En el año 2020, se sumó a la plataforma la comercialización del seguro de Vida Ley. Para el año 2021, tenemos previsto completar la incorporación de productos digitales a la plataforma, así como todos los trámites y consultas relevantes para habilitar, tanto una mejor auto atención como un mejor y más ágil servicio prestado por nuestros canales diseñados para tal fin.

A nivel general, Comercial Masivos generó primas de S/.51.8 millones durante el año 2020; si bien estas fueron **inferiores en 25%** a las ventas del año anterior, ello se debió a la salida de un negocio de gran magnitud de primas, pero poco valor añadido, el cual culminó en el primer trimestre del año 2020. Eliminando este efecto, nuestro crecimiento en los productos relevantes, donde concentramos nuestro esfuerzo comercial, ha sido de **+50% interanual**. Se puso especial énfasis en no solo brindar un servicio óptimo a clientes y socios

comerciales, sino en rentabilizar todos los productos de comercial masivos. De esa manera, alcanzamos una utilidad neta de **S/. 1.3 millones**, sentando las bases para un crecimiento futuro ordenado, eficiente y rentable. En cuanto al resultado técnico, se obtuvo una mejora interanual muy **relevante de +70.4%**.

Revisando el desempeño por productos, en el caso del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo - SCTR, se logró un **crecimiento de +30.4%**, alcanzando un primaje anual de **S/. 13.7 millones (versus los S/. 10.5 millones del año 2019)**, destacando los altos niveles de servicio al cliente, así como una plataforma de autogestión simple, rápida y amigable, que integra salud y pensión en todo el proceso de venta y post venta. **El resultado técnico mejoró +12.7% respecto del año 2019.**

En el caso del seguro de Vida Ley, se logró un crecimiento interanual de **+504% en el 2020**, con lo cual consolidamos nuestra presencia en este mercado; este producto viene creciendo mes a mes en sus colocaciones vía la plataforma digital y nuestro e-commerce lanzados a inicios del año 2020, incentivados por los cambios normativos que abrieron una gran oportunidad de ampliación de mercado y cobertura en beneficio de muchos trabajadores formales. A pesar de que el COVID-19 impactó en la siniestralidad de este seguro, como era de esperarse, concluimos con un **resultado técnico +563.3% mejor al año previo.**

En el caso de Vida grupo, se tuvo un **crecimiento interanual en primas de +39.2%**. Aun es una línea de negocio

pequeña, pero con la creciente digitalización se irá volviendo más relevante y eficiente. Con respecto a los seguros de accidentes personales, estos se vieron fuertemente impactados producto de la pandemia, debido a que toda la educación escolar, técnica y universitaria pasó a ser no presencial, siendo sus estudiantes nuestros principales asegurados. En cuanto a los productos de bancaseguros, se consolidaron las alianzas actuales, robusteciendo el producto base de desgravamen y alcanzando un **crecimiento de primas de +13.7% interanual**. Este producto generó múltiples revisiones a lo largo del año y, en ocasiones, se sumó nuevos productos a las operaciones existentes para soportar el impacto en la siniestralidad elevada de las pólizas de desgravamen por la alta incidencia de siniestros producto del COVID-19. Para el año 2021, terminaremos de digitalizar este producto y su plataforma de distribución, lo cual introducirá grandes beneficios para nuestros socios y asegurados.

03 | Experiencia de Clientes

Nos pusimos como objetivo contribuir proactivamente a la generación de una mayor satisfacción de nuestros clientes y canales comerciales, apoyados en la implementación de una cultura orientada a la experiencia del cliente. Todo ello con la intención de impactar favorablemente en los indicadores de satisfacción, retención, fidelización y recomendación en forma oportuna y rentable.

Establecimos como meta alcanzar un nivel de satisfacción neta mínimo **de 90% para el 2020**, implantando un estilo de gestión orientado al cliente, que conozca sus necesidades y expectativas para mejorar su experiencia con los productos de Protecta Security.

En relación con ello y a la métrica del Índice General de Calidad (IGC) que establece el modelo de calidad Security (el mismo que incorpora el cumplimiento del modelo de excelencia organizacional FUNDIBEQ, de corte más cualitativo), alcanzamos un **IGC de 66.5% versus el 64.3%** obtenido el ejercicio anterior. Dicho indicador general nos muestra, entre sus métricas, un 92 % de satisfacción neta de clientes externos, superando en 2 puntos porcentuales la meta trazada para el año. Cabe destacar, también, el **resultado de 79.9%** en el Net Promoter Score- NPS, que mide el deseo de un cliente por recomendar a nuestra compañía (**frente al 43.4 % obtenido el año previo**).

Con miras a construir una cultura de excelencia en el servicio, Protecta Security evalúa anualmente la satisfacción de sus áreas con sus clientes internos de manera que se genere una cadena de servicio que se traduzca en una experiencia "wow" en los consumidores finales de nuestros seguros. En esta evaluación, el 2020, obtuvimos un indicador de satisfacción interna ligeramente menor al año previo, principalmente por el incremento sustancial de las transacciones. Nos queda el desafío remontar y superar los niveles del año 2019.

En el año 2020, destaca, especialmente, el estudio de competencia realizado, por primera vez, por la empresa, el cual mide el indicador de satisfacción general (CSAT) junto con el índice de recomendación (NPS) y el indicador de esfuerzo (CES) del usuario final de los seguros contratados con la compañía en comparación con otras aseguradoras. El sondeo tuvo como objetivo identificar la satisfacción y esfuerzo en relación con los procesos de prospección, venta, consultas, reclamos, trámites, valoración de beneficios complementarios

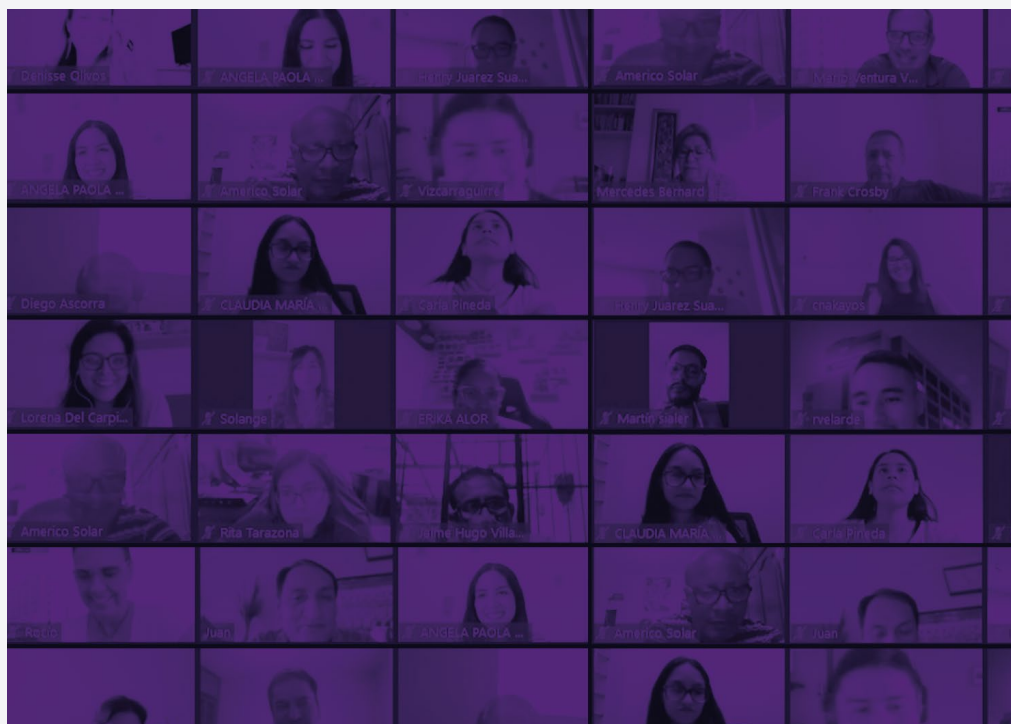


y atención de siniestros. Ello se encuentra en línea con la visión de convertirnos en la aseguradora referente del mercado peruano, especialmente en lo que se refiere al servicio.

Otro esfuerzo por resaltar, durante el año 2020, es el relacionado al levantamiento de los "viajes del cliente" (o customer journeys, como se les suele denominar) en su etapa de conversión de prospectos (leads) a ventas para los productos siguientes: Renta Total, SCTR, Vida Ley y Accidentes. Dicha iniciativa nos permite hoy conocer el viaje funcional y emocional de las personas que se convierten en clientes de Protecta Security para los seguros antes mencionados. Asimismo, contribuye a describir su experiencia identificando los inconvenientes (pains) y ventajas (gains) durante el proceso de compra, a la par que entendemos la percepción del asegurado al decidir adquirir un producto de nuestra empresa y el importante rol que cumple el corredor como principal influenciador. Los hallazgos de esta investigación han sido consolidados en "momentos de la verdad", volcados en un plan de acción cuya responsabilidad de ejecución recae en las distintas gerencias de la compañía acompañadas por sus embajadores de experiencia de cliente. Se espera ver los frutos del mencionado plan en el primer semestre del 2021.

Igualmente, se apuntaló el programa de beneficios "Protección que Premia". En este periodo, se prestó especial atención a mejorar la oferta de servicios de salud,

la categoría más valorada por nuestros **clientes con un 78%**. Se sumaron nuevos programas integrales de salud al catálogo de ofertas y se realizó un análisis detallado del servicio que compone cada especialidad médica, asegurándonos que el beneficio sea claro y transparente de cara al cliente con tarifas por debajo de las que el establecimiento de salud ofrece a un cliente particular. Asimismo, durante el año, se hicieron esfuerzos para comunicar con mayor frecuencia las ventajas del programa a nuestros asegurados para darlo a conocer e incrementar el uso de sus beneficios por nuestros clientes a nivel nacional. Creemos que aun hay un significativo espacio de desarrollo y mejora, y asignaremos recursos crecientes para dicho fin desde el año 2021. Por último, amerita una cita especial, en el presente reporte anual, el relanzamiento de nuevas funcionalidades en la "Net Privada", la plataforma de auto atención que Protecta Security pone a disposición de sus clientes, buscando que la relación con nuestros asegurados sea más simple, obtenga respuestas más rápidas y que estos puedan interactuar con nosotros en el momento y la forma que deseen. A este proyecto, liderado por el área de Operaciones y TI de la compañía, con el apoyo cercano de la Subgerencia de Marketing y Experiencia de Clientes, se suma el plan de atención especial para personas con discapacidad audiovisual, que plantea la activación de múltiples canales de atención para brindar accesibilidad a la información y comunicación de afiliados con discapacidad.



04 | Gestión de Recursos Humanos

Protecta Security posee una cultura centrada en el colaborador, siendo este el eje principal y motor del crecimiento de la organización. Teniendo este punto como base, en el año 2020, se desarrollaron diferentes iniciativas, buscando el balance entre la productividad, desarrollo y bienestar de nuestros colaboradores, y poniendo mayor énfasis en preservar, ante todo, su salud.

La coyuntura mundial que atravesamos todas las empresas nos obligó a darle una nueva mirada a cómo hacíamos las cosas, potenciando el rol del área de Cultura Organizacional como un socio del negocio y de las diversas áreas de la compañía.

La empresa no se vio ajena al impacto que la pandemia del COVID-19 conlleva. Como compañía, reformulamos el modo de lograr los objetivos para adaptarnos a la "nueva normalidad". Como parte de la gestión de la Cultura Organizacional, definimos cuatro focos claves como hilo conductor:

Gestión del talento:

Reestructuramos algunos pasos de nuestro proceso de atracción del talento para adaptarnos a las limitaciones del formato virtual, pero velando, en todo momento, por asegurar que el perfil del postulante sea el adecuado, no solamente en temas técnicos, sino también en competencias de liderazgo, adaptación al cambio, resiliencia, aspectos culturales y conducta ética. Además, continuamos promoviendo el trabajo colaborativo con nuestros líderes, que pertenecen al "Star Team", para seguir atrayendo al mejor talento del mercado.

Asimismo, se optimizó el programa de prácticas "Sumar", que busca potenciar el talento de Protecta Security y desarrollar futuros líderes. Este año, no solo triplicamos el número de postulantes al programa, sino que mejoramos el proceso para hacer que su experiencia dentro de la empresa sea enriquecedora.

Por otro lado, el 2020, buscamos mantener el compromiso y fidelización de nuestros colaboradores, razón por la cual se creó el programa de reconocimiento interno "Trabajo Bien Hecho", el cual promueve el refuerzo positivo a aquellos colaboradores que den la milla extra en su trabajo a través del uso de los valores corporativos.

A pesar de la coyuntura, nuestro proceso de desarrollo del talento se mantuvo activo, logrando promover a nuevas posiciones, tanto horizontal como verticalmente, al **7% de nuestros colaboradores**. También, se fortaleció el proceso de gestión de desempeño, **logrando la participación del 93%** de los colaboradores en todo el ciclo, potenciando la entrega de retroalimentación a cada uno de los miembros de los equipos y buscando construir una cultura sólida y permanente de feedback constructivo.

Gestión del conocimiento:

En el área de Capacitación Corporativa, mediante la metodología 70-20-10, se logró **incrementar, en un 26%**, las horas de capacitación versus el 2019. Además, este año, se trabajó bajo un esquema segmentado por cuatro grupos poblacionales: **Millennials, que equivale al 24%** de los colaboradores de la empresa; Mujeres, las

cuales representan el **64% de la empresa; Padres, con un 66% de participación; y Líderes, que suman un total de 17%**. De esta forma, se brindaron capacitaciones alineadas a las necesidades de estos grupos, no solo en temas profesionales, sino también de crecimiento personal. Entre las capacitaciones más resaltantes del año estuvieron las siguientes:

"Líderes 2.0": Permitió el desarrollo de competencias digitales en aquellos colaboradores con gente a cargo, permitiendo mantenerlos actualizados respecto de las nuevas tendencias del mercado.

"Líderesas en acción": Fue un programa integral de desarrollo de competencias de liderazgo, específicamente para colaboradoras de la empresa, potenciando sus habilidades en toma de decisiones, manejo del tiempo, habilidades comunicacionales, entre otros. Asimismo, se utilizó la metodología de coaching personalizado para cada una de las participantes.

Además, contamos con la alianza de GetAbstract, la biblioteca digital más grande del mundo, que les dio acceso a nuestros colaboradores y clientes a contenido relevante en cuanto a videos, audiolibros, libros digitales, etc.

Bienestar social:

Este año, el bienestar del colaborador fue la prioridad máxima. Como empresa, optamos por promover el teletrabajo casi al 100% desde el inicio del Estado de Emergencia,



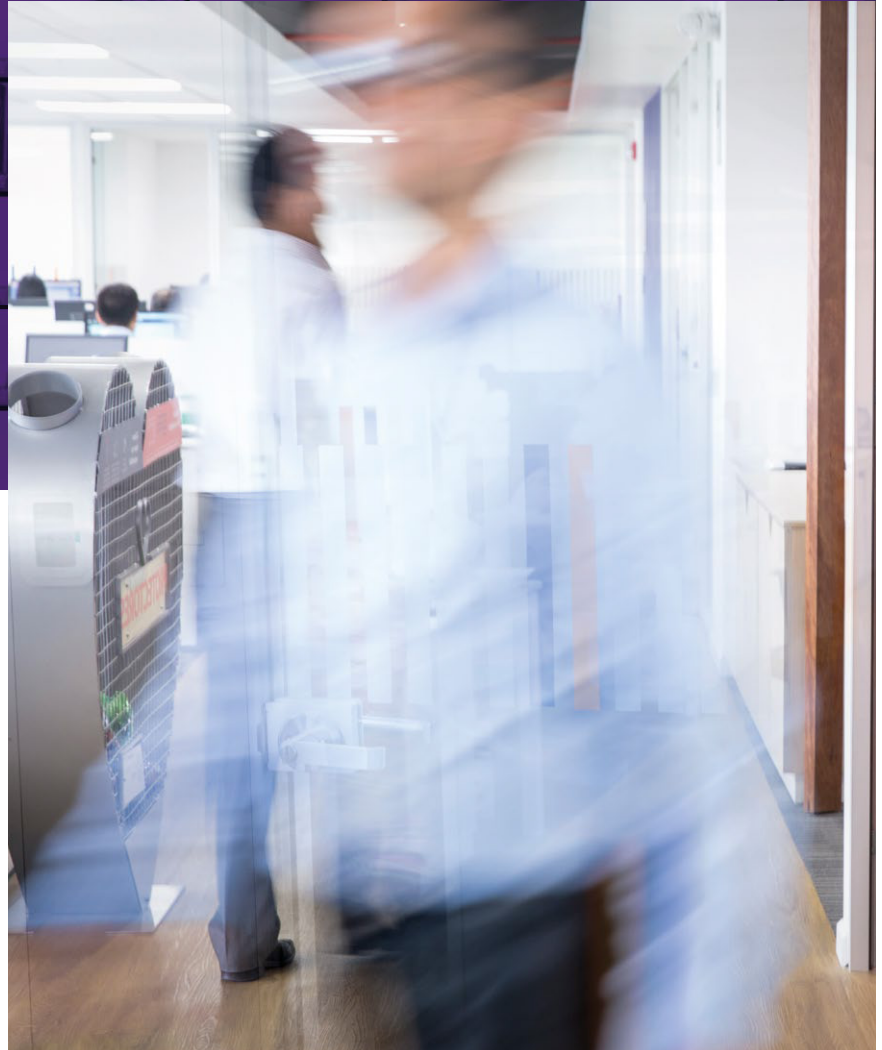
trabajando en dos ejes fundamentales:

Salud y seguridad en el trabajo: Se implementaron protocolos de bioseguridad para promover la salud del colaborador, tanto para el trabajo presencial como virtual. Se mantuvo el programa de "Vive Salud" a través de más de 30 boletines, webinars y sesiones personalizadas de nutrición. Todas estas acciones lograron reducir el **ausentismo en un 61.5%** versus el 2019.

Bienestar mental: A través de encuestas de pulso periódicas, se logró obtener información sobre el estado anímico de los colaboradores durante todo el 2020. El 93% de nuestros colaboradores presentó un buen ánimo durante el segundo trimestre de medición. Por otro lado, también se potenció el uso de la plataforma "Aló Security", la cual brinda una orientación personalizada y confidencial sobre aspectos legales, financieros y psicológicos. Buscando el equilibrio de la vida personal, reformulamos nuestra cuponera virtual, dándole una nueva mirada con la póliza de tiempo libre, la cual cuenta con cupones de tiempo adaptados a las necesidades en la "nueva normalidad".

Cultura y clima:

Como empresa, obtuvimos el reconocimiento de GPTW como una de las Mejores Empresas para Trabajar para Mujeres 2020, una certificación que nos llena de orgullo por el arduo trabajo en pro de crear una empresa equitativa para todos. Además, fuimos nuevamente certificados como un Gran Lugar para Trabajar para todos según GPTW Institute



Perú, logrando posicionarnos, por segundo año consecutivo, con este título, el cual nos invita a seguir generando acciones que promuevan una experiencia completa para el colaborador. Así, se invirtió más de 800 horas de comunicación, asesoría y consultoría a través de los Business Partners de Cultura y a los colaboradores de diversas áreas. Asimismo, la Gerencia General participó en sesiones de diálogo abierto con colaboradores, alcanzando un total de 24 horas en el año.

Se generaron más de 35 canales de comunicación activos, tales como comités, world cafés, focus groups, entre otros, que buscaron promover la comunicación transparente. Adicionalmente, se llevaron a cabo más de 17 eventos internos virtuales, que mantuvieron la cercanía entre los colaboradores, brindando espacios de sana recreación familiar.

Fuimos
nuevamente
certificados
como **un gran**
lugar para
trabajar para
todos según
GPTW

05 | Gestión de inversiones

Teniendo en cuenta el contexto de la pandemia originada por el COVID-19, la cual se extendió por el mundo desde fines del primer trimestre del año 2020, la estrategia de inversiones de Protecta Security redobló esfuerzos en el seguimiento continuo de los fundamentos de largo plazo de las inversiones realizadas. De esta manera, se segmentó el portafolio para identificar aquellos sectores económicos que se verían más afectados por las políticas de confinamiento que se aplicaron a nivel mundial como medida para contener el avance del virus.

Como se sabe, en el caso puntual de la economía peruana, el Estado de Emergencia decretado por el Gobierno fue, además, uno de los más prolongados y estrictos, lo que tuvo impactos materiales en diversos sectores, en especial en aquellos cuyo reinicio de actividades se fue postergando a lo largo del año.

De esta manera, se realizaron negociaciones estrechas con diversas contrapartes, apostando, como ya se indicó, por sus fundamentos de largo plazo, minimizando así el efecto negativo en el rendimiento de las inversiones realizadas para el año transcurrido. De igual forma, en cuanto a las nuevas inversiones realizadas, estas se centraron en sectores defensivos bajo la coyuntura actual, manteniendo la estrategia de calce y rentabilidad dentro de márgenes de riesgo adecuados y 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. Para ello, fue crucial el aporte del Comité de Inversiones conformado por profesionales con extensa experiencia en el ámbito de las inversiones y la gestión de riesgos, tanto en relación con activos financieros como con activos inmobiliarios.

Así, la compañía cierra el año 2020 administrando activos por encima de los S/. 2,056 millones, lo que representa un **crecimiento del 29%** versus lo administrado al cierre del 2019. El crecimiento del portafolio de inversiones se da tanto por el buen desempeño comercial y mayor participación en los mercados que atiende la empresa, así como por el consistente resultado de inversiones. Dentro de los activos administrados, el principal rubro corresponde a inversiones en valores de largo plazo (**bonos registrados a vencimiento**) con un **55%** de participación, seguido por el rubro de inversión inmobiliaria con un 30%; ambos rubros son generadores de flujos de caja de largo plazo, calzados con la temporalidad y moneda de las obligaciones no corrientes de la empresa. De esta manera, la compañía realiza esfuerzos importantes para manejar calces adecuados entre la duración de los activos y pasivos, concentrándose en inversiones que cumplan con las exigencias normativas, además de permitirle mostrar indicadores de solvencia y cobertura de obligaciones sólidos y holgados.

A pesar de la difícil coyuntura, que, como ya se comentó, afectó el desempeño de diversos sectores económicos en los que invierten las diferentes compañías de seguros, la buena selección de los instrumentos que conforman el portafolio de Protecta Security, junto con una política estricta de seguimiento continuo y una adecuada atomización de la cartera de inversiones, permitió que el Resultado Neto de Inversiones no se distancie de lo ya conseguido en el 2019. De esta manera, los resultados de inversiones netos del 2020 ascendieron a S/.126.3 millones (S/.127.0 millones en el año 2019) generados por un portafolio enfocado en instrumentos y operaciones de largo plazo. Con esto, la Tasa de Rentabilidad del Resultado de Inversiones Anualizado de **Protecta Security fue de 7.1%** a diciembre de 2020, por encima del promedio del mercado de seguros que alcanzó un retorno anualizado de 6.3% a similar mes (Fuente: SBS), ubicándose entre las empresas con mejor desempeño de rendimiento en el año que cerramos.

La compañía cierra el año 2020 administrando activos por encima de los S/. 2,056 millones, **lo que representa un crecimiento del 29% versus lo administrado al cierre del 2019.**



06 | Gestión administrativa y Financiera

Al cierre del año 2020, a pesar de la crisis económica, sanitaria y política que vivió el país, Protecta Security logró superar las ventas del año anterior y registró el nivel más alto de ventas en su historia con primas por S/. 408 millones, lo que representó un **incremento del 2.1%** respecto del año anterior. Asimismo, para el final del año 2020, se superó la barrera de los S/. 2,000 millones de activos totales, alcanzando la cifra de S/. 2,056 millones, explicados, fundamentalmente, por las ventas de Rentas Vitalicias y Rentas Privadas.

El crecimiento sano y ordenado de los negocios de la empresa, junto con el excelente resultado del 2020 que arrojó una utilidad de S/ 23.1 millones, permitieron mantener adecuados indicadores de solvencia. De esta forma, se terminó el año con un superávit de **patrimonio efectivo del 60%** y con un superávit de inversiones elegibles sobre obligaciones **técnicas del 4.5%**, este último muy por encima del nivel registrado a finales del 2019, que **fue de 2.1%**, y entre los niveles más altos del sistema asegurador en el ramo de vida y pensiones.

El año 2020 estuvo marcado por el inicio de la pandemia del Coronavirus, que obligó al Gobierno a dictar una cuarentena general a mediados del mes de marzo. En Protecta Security, priorizamos la salud y bienestar de nuestros colaboradores y clientes, y, por ello, se ejecutó un plan integral para permitir a la mayor parte del personal de la empresa el desempeño en modalidad de

trabajo remoto, otorgando las facilidades de asignación de equipos, mobiliario y otros recursos para el mejor desempeño de sus funciones.

Asimismo, las oficinas permanecieron abiertas para funciones críticas y para la atención limitada al público y recepción de correspondencia, priorizando, en todo momento, la comunicación virtual por canales digitales. Se implementaron protocolos sanitarios estrictos, en cumplimiento de la regulación y más allá de la misma, dentro de las oficinas de la compañía, las que incluyeron planes regulares de fumigación, instalación de dispensadores de gel sanitario, control de temperatura al ingreso, obligatoriedad de lavarse las manos varias veces al día, disponibilidad de una enfermera ocupacional, entre otros.

El retorno gradual al desarrollo de actividades presenciales tendrá su principal consideración en la situación sanitaria del país con atención y foco en la salud de los colaboradores, clientes, usuarios y cumplimiento de la normativa emitida por las autoridades respectivas.

Debido, justamente, a la pandemia algunos proyectos arquitectónicos, como la remodelación del piso nueve y de la fachada de nuestra sede institucional, tuvieron que ser aplazados hasta el inicio del año 2021. Aun venimos evaluando el mejor momento para iniciar dicha remodelación externa.



07 | Gestión Actuarial

En el año 2020, se alcanzó el récord histórico de ventas de la compañía con primas de S/. 408 millones, lo que representó un **incremento de 2.1%** respecto del año anterior.

Respecto de la composición de las ventas por principales productos del 2020, las mayores primas correspondieron al negocio de Rentas Vitalicias con un volumen de primas de S/. 188 millones, aunque representaron un **retroceso del 3.7%** respecto de las ventas del año anterior.

La caída respecto del año anterior obedece a la contracción sufrida por el mercado de rentas vitalicias a nivel industria, que se redujo de nivel de S/. 950 millones en el 2019 a S/. 800 millones aproximadamente en el 2020. Esta reducción fue, en parte, producto de la congestión de los canales de atención de afiliados de las AFP, que originaron retrasos significativos en el flujo de cotizaciones de rentas de sobrevivencia e invalidez durante el año (además del incremento significativo del número de casos por efecto del Coronavirus). En general, se vieron en la necesidad de priorizar la atención de los masivos requerimientos de retiros de fondos de los afiliados derivados de iniciativas congresales en esa materia. Se espera, por lo tanto, una importante recuperación del mercado durante el primer semestre del 2021 a medida que dichos casos pendientes se puedan ir regularizando. El desfase es especialmente notorio en los casos de invalidez en los que, además, se suelen requerir historias clínicas de las redes asistenciales públicas y privadas, y el procesamiento de los expedientes por parte de comités médicos de las AFP como el COMAFP.

El menor nivel de ventas de Rentas Vitalicias fue compensado, en parte, por el incremento en las ventas de Rentas **Privadas en 24%** frente al año anterior. Ello nos permitió alcanzar una participación de mercado del **orden del 17%**, consolidando nuestra posición en tercer lugar, solo por detrás de las dos aseguradoras más grandes del mercado. Esto nos ha permitido, a su vez, ir diversificando más nuestras fuentes de ingresos, reduciendo sustancialmente nuestra dependencia de un solo producto o mercado.

Respecto de los seguros colectivos, durante el 2020, las ventas ascendieron a S/. 52 millones, lo que representó una **reducción de 25%** respecto al año anterior. Sin embargo, ello se explica exclusivamente por la no renovación de una póliza de seguro de vida grupal importante en términos de primas, pero que arrastraba una elevada siniestralidad y altos costos de intermediación, por lo que generaba un resultado neto negativo. Justamente, la no renovación de esa póliza en particular permitió que el resultado neto de los negocios colectivos en su conjunto sea positivo en S/. 1.3 millones a pesar de los impactos en siniestralidad asociados al COVID-19.

Como consecuencia de la pandemia del COVID-19, se registró un incremento en la siniestralidad de los productos de Vida Ley y Desgravamen, aunque controlado por las buenas políticas de cesión de riesgos a reaseguradores de primer nivel. En el lado opuesto, la cuarentena general decretada por el Gobierno con motivo de la pandemia disminuyó la siniestralidad del SOAT al limitar y restringir el uso de vehículos.

En el plano regulatorio, en el mes de julio de 2020, se aprobó el nuevo reglamento de la reserva técnica de siniestros, Resolución SBS N° 1856 – 2020 con aplicación desde el 01 de julio de 2021, que establece el requerimiento de constituir un margen sobre la mejor estimación de siniestros. Asimismo, durante el año 2020, la SBS fijó el cronograma del proyecto de Capital Basado en Riesgos, fijando, para finales del primer trimestre del 2021, la entrega del primer ejercicio cuantitativo (fecha que, posteriormente, ha sido postergada para fines de mayo de 2021).

08 | Gestión de Operaciones

Durante el año 2020, el área de Operaciones ha continuado con la implementación de planes de eficiencia que le permitan procesar el incremento del volumen transaccional del negocio. En ese sentido, se continuó trabajando en la implementación de planes de eficiencia y controles para garantizar la calidad y agilidad en el procesamiento de las operaciones.

Se viene afianzando una cultura de gestión basada en indicadores y con fuerte orientación al cliente (contratantes y asegurados), así como al bróker y los socios comerciales.

Se trabajó en la implementación de modelos de servicio para la atención de consultas y reclamos por parte de los clientes, así como para la atención de siniestros, realizando con eficiencia la atención de dichos procesos en las fechas comprometidas con los clientes.

Por el lado de los productos masivos, se mejoraron los desarrollos para el procesamiento eficiente de la información de las emisiones, renovaciones y atención de trámites solicitados por los clientes, logrando reducir considerablemente el tiempo de las mismas, lo que permitió procesar un mayor número de operaciones.

Se implementó el trabajo remoto para el procesamiento de las operaciones, lo que permitió mantener los tiempos de atención y estándares de calidad en el desarrollo de los procesos operativos.

Finalmente, se continuó con la implementación de nuevos procesos de digitalización para los productos Vida ley y SCTR, asumiendo, internamente, el proceso de control y gestión productiva, conciliación de pagos, pago de comisiones a Corredores, soportado todo ello en una plataforma informática.

09 | Gestión Tecnológica

Durante el año 2020, se consolidó la gestión de proyectos y priorización de los recursos tecnológicos con los que cuenta Protecta Security. Se continuó con una estrategia de desarrollos tecnológicos con una visión integral de las necesidades del cliente interno, que agiliza el proceso de mantenimiento evolutivo de los sistemas existentes.

Se siguieron implementando herramientas de workflow para la atención de los siniestros. Por otro lado, se implementó una plataforma centralizada de gestión de contactos de los clientes, asegurando, de este modo, la oportuna atención a nuestros clientes asegurados. Se mejoraron los canales de atención al cliente, mejorando los tiempos de atención y disponibilidad de los ejecutivos de atención al cliente.

Se realizó un upgrade del sistema "core" que soporta los productos masivos. Esta implementación nos permitirá una rápida configuración de los productos, y sentar las bases para la optimización de los procesos y sistemas alternos.

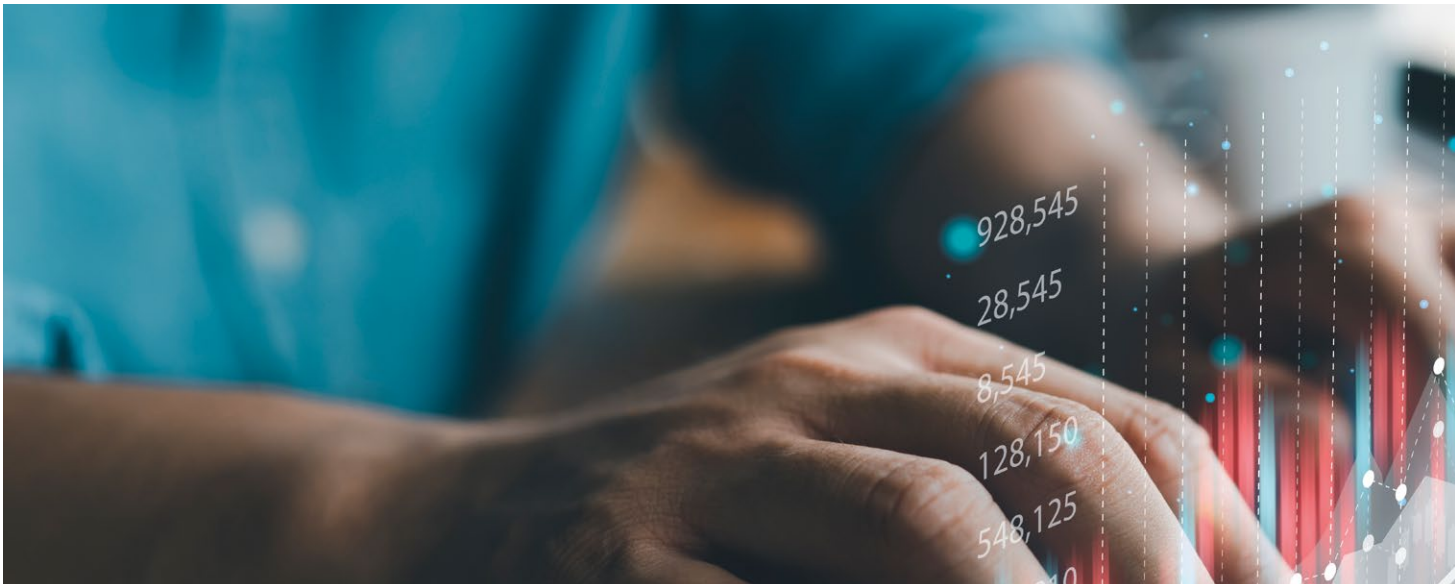
Asimismo, se continuó con la estrategia de

Digitalización de Productos Masivos, y se construyeron nuevas funcionalidades para los productos Vida ley y SCTR, mejorando el desarrollo comercial y optimizando los procesos vinculados a los seguros masivos.

Se implementó una plataforma de e-commerce para la venta de Vida Ley y SCTR, cubriendo la demanda de nuestros socios comerciales.

Se desarrolló una zona privada web para los clientes. A través de dicha plataforma, los clientes pueden consultar sus productos contratados, sus boletas de pensión, realizar consultas y trámites, etc. Igualmente, se inició el desarrollo de una herramienta de gestión comercial para un mejor desarrollo de las actividades comerciales, buscando una mayor productividad y niveles de servicio.

Dentro del plan aprobado para el año 2021, se tiene previsto seguir realizando importantes inversiones en el frente tecnológico de la compañía, mejorando los procesos internos, plataformas digitales y, por ende, un mejor desarrollo comercial de la compañía.



10 | 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.

Riesgo de Seguros:

Protecta Security, como parte de sus políticas de gestión de riesgos, ha contratado coberturas de reaseguros automáticos y facultativos con reaseguradores de primer nivel con el objetivo de asumir adecuadamente los riesgos aceptados sin afectar negativamente el patrimonio de la empresa ni su liquidez. Estos contratos incluyen coberturas cuota parte, en exceso, así como catastróficas.

Dentro de la gestión de riesgos técnicos, el equipo de riesgos valida, en forma mensual, el correcto cálculo de las reservas técnicas de los productos de largo plazo que representan **más del 95%** de las reservas técnicas de la compañía, incluyendo a las Rentas Vitalicias, Rentas Privadas y el SCTR de siniestros liquidados. Asimismo, se hace el seguimiento mensual de las métricas e indicadores que forman parte de la Política de Apetito de Riesgos interna de la empresa.

Riesgo de Liquidez:

Protecta Security está expuesta a constantes requerimientos de recursos en efectivo para cumplir con sus obligaciones. Por esta razón, la compañía monitorea los vencimientos de sus activos y pasivos permanentemente para lograr el calce entre los flujos de ingresos y pagos futuros.

Es importante mencionar que la compañía tiene como política de riesgo de liquidez el establecer un nivel mínimo de liquidez **correspondiente al 1%** del portafolio (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). 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.

En ese sentido, se debe mencionar que forman parte del portafolio de la compañía instrumentos financieros de alta calidad y liquidez, de los cuales una buena parte pueden ser fácilmente negociados en el mercado de corto plazo.

Al cierre del año 2020, la compañía alcanzó niveles bastante holgados de liquidez con un indicador de liquidez corriente de 1.7 veces.

Riesgo de Crédito:

Los instrumentos de deuda en los que invierte la compañía están expuestos a posibles situaciones de deterioro crediticio. En ese contexto, Protecta Security ha implementado mecanismos de control de riesgo de crédito, los cuales se aplican a todos los instrumentos emitidos por gobiernos, empresas y entidades financieras. De este modo, se cuenta con una metodología interna para determinar, a partir de la situación financiera, sector económico, rating, entre otros, el límite máximo de exposición a una determinada contraparte. Asimismo, se incluye, en la evaluación, otras consideraciones referidas al entorno económico, perspectivas del sector económico en el cual se desarrolla el emisor, así como la rentabilidad y liquidez del activo.

Además, se realiza el control y seguimiento de este riesgo a través del monitoreo y actualización de los indicadores financieros de las contrapartes, así como de las revisiones de las clasificaciones de riesgo. Además, se evalúa la existencia de evidencia (evolución de los precios de mercado, cambios normativos, cambios o reestructuras, entre otros) objetiva que pudiera ser responsable del deterioro en el valor de los activos del portafolio.

Es importante mencionar que la compañía tiene como política para atenuar el riesgo de crédito, establecer una adecuada diversificación de su portafolio, tanto por emisor o contraparte, sector económico, grupo económico, etc.; es por ello que se han establecido límites internos para cada uno de los subgrupos antes mencionados (además de la existencia de límites regulatorios). Los límites establecidos se monitorean en los comités de riesgo, así como en los comités de inversiones que se desarrollan con una frecuencia mensual.

El seguimiento adecuado y continuo del riesgo crediticio cobró mucho mayor relevancia con la crisis económica generada por el inicio de la pandemia del COVID-19, que llevó al gobierno a dictar medidas restrictivas de movilización de las personas y que afectó a la mayoría de sectores de la economía. Ello trajo consigo el deterioro de algunos emisores de renta fija y de ciertos inquilinos del portafolio de inmuebles de la compañía; sin embargo, el impacto fue muy acotado gracias a la buena política de diversificación de riesgos por sectores económicos de la compañía.

Riesgo de Mercado:

Las fluctuaciones en los precios de mercado de los activos que conforman el portafolio de inversiones de Protecta Security pueden tener un impacto negativo en los resultados de la compañía. Es por ello que Protecta Security hace seguimiento y cuantifica las posibles pérdidas a través de la Metodología VaR – value at risk -, en la cual se recoge, no solo el efecto en el portafolio de cada uno de los factores (tipo de cambio, tasa de interés, etc.), sino que también recoge las relaciones (correlaciones estadísticas) de mercado entre los factores de riesgo. Además, la compañía ha establecido límites para el riesgo de mercado, el cual es medido a través del VaR y CVaR en referencia al patrimonio efectivo de la empresa, incluyendo niveles de alerta temprana.

Adicionalmente, es importante mencionar que la compañía ejecuta metodologías complementarias para la medición de manera individual de cada uno de los componentes del riesgo de mercado desarrolladas por la SBS como, por ejemplo, una metodología para la medición del riesgo de renta variable (la empresa tiene su portafolio invertido, principalmente, en renta fija y activos inmobiliarios), medición del riesgo cambiario, medición del riesgo inmobiliario y medición de riesgo de concentración, las cuales permiten medir el nivel de exposición a estos riesgos que enfrenta la compañía.

Riesgo Operacional:

La posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras, como consecuencia de fallas o insuficiencias de los procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y en la presencia de eventos externos imprevistos, siempre está presente en la compañía.

El año 2020 se caracterizó, principalmente, por el desarrollo de las operaciones de la compañía dentro de las nuevas condiciones que impuso el estado de emergencia decretado por el Gobierno Nacional producto de la pandemia del COVID-19. En ese contexto, se ha desarrollado la gestión de Riesgo Operacional, la misma que se enfoca en la identificación, análisis, evaluación, así como la definición de las acciones para el tratamiento y monitoreo de este tipo de riesgos. Un aspecto importante de la gestión de Riesgo Operacional es contar con una base de datos de eventos de pérdida. Es por esa razón que la compañía cuenta con un registro de eventos de pérdida por riesgo operacional.

Como parte del proceso de gestión del Riesgo Operacional, se realiza la evaluación de riesgo de nuevos productos y servicios, lo cual permite que todos los niveles de la compañía se involucren con la gestión de riesgos en sus diferentes ámbitos de acción.

En el año 2020 y en el marco de la pandemia del COVID-19, la compañía ha continuado ofreciendo sus servicios y productos, priorizando la salud de sus colaboradores, así como de sus clientes. Alineado con este objetivo, la compañía ha establecido protocolos para la vigilancia, prevención y control del COVID-19.

Complementariamente y de acuerdo con las metodologías definidas y lo establecido por el ente regulador para el año 2020, se han realizado pruebas de planes definidos dentro de la estrategia de continuidad de negocios.

Como parte del proceso de sensibilización y con el objetivo de fortalecer la cultura de riesgo en la organización en temas de riesgos, la compañía realizó capacitaciones en gestión de riesgo operacional, gestión de seguridad de la información y gestión de la continuidad del negocio, que fueron dirigidas a todos los colaboradores.

Lo más destacable, durante el año 2020, ha sido el manejo de la comunicación en el contexto del COVID-19. Como parte de la estrategia de la marca, Protecta Security optó por ser parte de la solución, gestionando su reputación y visibilidad sin descuidar los objetivos de negocio. Nuestras acciones de marketing se ejecutaron de manera estructurada y firme ante la incertidumbre, transmitiendo, de esta forma, los valores de profesionalismo y cercanía que caracterizan a las empresas del Grupo Security.

Como parte de estos principios de acción, nuestra compañía optó, en un primer momento, por ser caja de resonancia de los decretos oficiales del MINSA. Esto sin poner en riesgo a nuestra marca frente al hecho de comunicar cualquier información de fuentes no confiables. A esta decisión se sumó poner a nuestros clientes al frente de todo con mensajes tranquilizadores sobre la continuidad del negocio, el cumplimiento del pago, dentro de los plazos de Ley, a nuestros pensionistas y el mantener activos los servicios de asistencia a nuestros asegurados en caso de siniestro.

Por otro lado, y frente a una crisis sanitaria sin precedentes a nivel mundial, la marca decidió no actuar sola, concretando alianzas solidarias que contribuyeron a dar mayor alcance a nuestras acciones socialmente responsables. El primer acuerdo se concretó con FutureLab, representantes oficiales de getAbstract, la biblioteca virtual de libros y audiolibros condensados más grande del mundo. Durante el inicio de la cuarentena, se brindó acceso a clientes y colaboradores de Protecta Security a 25,000 libros condensados y 4,500 audiolibros en inglés y español, además de micro lecciones certificadas. Finalizada la campaña, las estadísticas arrojaron 2,000 lecturas realizadas, además de que más de 300 clientes de Protecta Security habían aprovechado la oportunidad para mitigar el riesgo sanitario e incrementar sus conocimientos. A esta acción solidaria se sumó la donación al Ministerio de Transportes y Comunicaciones - MTC de 2,300 protectores faciales para ser distribuidos a los usuarios del transporte urbano a nivel nacional. Asimismo, en el frente de la responsabilidad social, la gestión conjunta entre Protecta Security, su aliado social ORKIN y la Municipalidad de Surquillo se tradujo en la desinfección y sanitización de un área total de 14,700m², que benefició a más de 300 comensales, 21 adultos mayores, 60 agentes policiales y más de 1,000 comerciantes del distrito.

Una vez anunciada la Fase 4 de la reactivación económica, se reiniciaron las acciones de marketing digital para impulsar la compra de

nuestros seguros. La marca identificó nuevos patrones de uso del tiempo doméstico y los aprovechó como motivadores de compra de nuestros productos. Un ejemplo de esto fue la campaña del SOAT electrónico de Protecta Security, asociada al beneficio de un mes de membresía gratuita en el gimnasio online Butiqlife. Acciones como esta contribuyeron a que, durante el 2020, la venta digital de este producto **creciera en 600%**, constituyendo hoy el principal canal de distribución del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, después del canal de corredores. Siguiendo la misma línea estratégica, se apuntaló la comunicación de los seguros de inversión como una alternativa al miedo económico presente en la población a consecuencia del COVID-19. A través, principalmente, de esfuerzos de comunicación para la captación de prospectos se contribuyó al crecimiento de los productos de rentas.

Durante el 2020, tocó también apoyar, desde la comunicación, al nuevo modelo exitoso de venta virtual de la compañía y asegurar el buen desempeño de las tiendas virtuales con miras a alcanzar las metas de ventas a pesar de la difícil coyuntura económica. En el caso del e-commerce, que comercializa el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT, la tasa de conversión mejoró significativamente durante el 2020. A este resultado ha contribuido, principalmente, el desarrollo de acciones de marketing directo vía correo electrónico, estrategias de remarketing, SEO y SEM. De la misma forma, la compañía aprovechó la tendencia del incremento de la compra por canales virtuales durante la emergencia sanitaria para tangibilizar esta necesidad a través de una nueva forma de cotizar y comprar nuestro seguro de Vida Ley. Esta iniciativa, única en su género en el mercado peruano, resultó en un crecimiento de la tasa de conversión para la venta online de este producto durante el 2020.

Otro eje de la estrategia de la marca, el pasado año, fue el de las relaciones públicas, que tuvo como principal enfoque mantener a nuestros voceros activos en los medios de prensa. En este campo de acción, se lograron publicaciones en medios, que, traducidas a valor publicitario, **equivalen a una cifra 40% mayor a lo alcanzado en el ejercicio 2019**. Esto se logró a través de la publicación de notas de prensa, entrevistas y columnas de opinión en los principales medios de comunicación a nivel nacional, todos ellos consultados por nuestro público objetivo.

III. Sobre lo avanzado: Resultados y Proyecciones



01 | Avances: Mirando al Futuro

El año 2020 fue tremendamente desafiante por los efectos del COVID-19 tanto a nivel local como internacional. Como el resto de empresas, nos enfrentamos a un reto desconocido e inesperado. Sin embargo, partimos el año con buenos fundamentos en términos de solvencia, liquidez, talento interno, y capacidades operativas y de servicio. Gracias a ello, fue un año de consolidación e importantes avances. Así, **crecimos +2.1%** en primas a pesar de un mercado total declinante y **crecimos +29.2%** en activos gestionados respecto al año 2019, superando los S/. 2,056 millones al cierre del año. Ello nos permitió seguir consolidando una relevante posición de mercado, tanto en Rentas Vitalicias como en Rentas Privadas, con **participaciones de mercado de alrededor de 24% y 17% respectivamente**. Se pudo migrar exitosamente a la venta no presencial durante la cuarentena y mantener nuestro segundo puesto en primas en Rentas Vitalicias (por tercer año consecutivo) y alcanzar el tercer lugar, por primera vez, en Rentas Privadas. Sin duda, fue beneficiosa la progresiva consolidación de la marca en los segmentos relevantes, así como el creciente referenciamiento de clientes derivado

de una base cada vez más grande, con alrededor de 9,000 pensionistas de Rentas Vitalicias y 1,000 de Rentas Privadas. Otro factor de extrema relevancia fue la continua mejora, digitalización y automatización parcial de procesos en el frente comercial y operacional.

De esta manera, ejecutamos el tercer año de nuestro plan trienal 2018 – 2020, terminando muy alineados a las metas trazadas en primas netas, resultado neto, activos totales y patrimonio neto. En dicho período, los activos se multiplicaron por 2.3 veces en forma orgánica, las primas también se multiplicaron por 2.3 veces, mientras que el resultado neto lo hizo en 4.5 veces. Por su parte, los gastos de administración solo aumentaron 1.1 veces. Dicha combinación permitió una significativa mejora de las ratios de eficiencia de la empresa. Así, la ratio de gasto a **primas mejoró de 18.6% a 8.6%** en el trienio. Por su parte, la ratio de gasto a activo total de cierre de período **mejoró de 3.7% a 1.7%**. Ello nos sitúa en un nivel competitivo, incluso al compararnos con empresas mucho más antiguas y de mayor escala de activos e ingresos. Creemos firmemente que aún hay espacio para mejorar estos indicadores y

convertirnos en un referente de eficiencia, pero con excelente calidad y agilidad de servicio. Muchos de los planes del 2021 son la continuación de la implementación de dicha visión que venimos trabajando consistentemente desde el año 2018.

Hoy somos una empresa con un equipo gestor consolidado y con experiencia. Hemos hecho avances significativos en la digitalización de productos y servicios. Ello viene habilitando el crecimiento rentable de nuestra oferta de seguros masivos. En ese sentido, el COVID-19 no alteró la esencia de nuestros planes. Solo pasamos a operar, principalmente, bajo modalidad remota, pero siempre ejecutando la misma ruta de crecimiento y mejora.

En el 2020, consolidamos las capacidades de distribución de nuestro **SOAT electrónico, el cual creció más de 90%** en primas y tuvo un margen de contribución positivo a la operación. Asimismo, terminamos de implementar y digitalizar el seguro de Vida Ley, construyendo, incluso, un e-commerce. Si bien aun tenemos una escala media, multiplicamos nuestros ingresos por cinco y pasamos el punto de equilibrio. Ello nos deja en una situación muy expectante para el año 2021. En el caso de SCTR, seguimos consolidando nuestra presencia en el mercado de empresas pequeñas y medianas, trabajando, con nuestro socio Sanitas, el componente de EPS. Hemos hecho importantes avances en nuestra plataforma digital. Hoy nuestros socios comerciales y brokers pueden realizar una serie de trámites en forma más ágil, autónoma y eficiente. Esperamos terminar con dichos desarrollos durante el año 2021. Para ello, hemos invertido significativos recursos en nuestra infraestructura tecnológica, los cuales nos dotan de agilidad para el pago de siniestros, comisiones y proveedores, así como adecuada trazabilidad de nuestros procesos para una mejor gestión. Si bien hemos hecho avances significativos, creemos que, hacia fines de 2021, realmente seremos una empresa con procesos muy ágiles, consistentes y eficientes. El camino está trazado.

El COVID-19 sí nos obligó a postergar el proyecto de remodelación externa de nuestra sede corporativa. Esperamos retomarlo durante 2021 a medida que la situación sea más estable y predecible, y se pueda programar la construcción sin interrupciones.

En el año 2020, tuvimos la satisfacción de volver a ser nominados como empresa "Great Place to Work" en Perú, siguiendo la tradición cultural de Grupo Security (rankeado consistentemente hace más de una década), evidenciando nuestro compromiso sostenido con el respeto y

trato digno a nuestros colaboradores para una mayor satisfacción laboral y personal. Mejoramos en una serie de indicadores y también estamos comprometidos en seguir mejorando en aquellas áreas de oportunidad identificadas.

Para el 2021, esperamos superar los S/. 2,500 millones de activos gestionados y pasar, por primera vez, la barrera de los S/. 500 millones en primas, siempre con un resultado neto estable, pero privilegiando la solvencia, y la creación de valor y escala antes que los retornos de corto plazo. Una vez más, esperamos comprometer por anticipado la capitalización de nuestras utilidades, fortaleciendo nuestro patrimonio neto, y nuestra capacidad de crecimiento y respuesta frente a los compromisos asumidos. Así, al cierre de 2020, alcanzamos un patrimonio neto de casi S/. 209 millones, pero con una holgura patrimonial respecto del requerimiento normativo de **casi 60%, una de las más altas de la industria**. Ello se presenta con una holgura de inversiones elegibles respecto de las obligaciones técnicas **superior al 4%**, también una de las mejores de la industria.

Como siempre, estamos muy agradecidos por la confianza que nos han otorgado nuestros clientes y pensionistas, nuestros acreedores y proveedores, y nuestros dos accionistas, Grupo Security y Grupo ACP. Nuevamente, habiendo cumplido 13 años de operaciones en Perú en el año 2020, estamos procediendo a capitalizar la totalidad del resultado neto anual del ejercicio, el cual alcanzó una cifra record superior a los S/. 23 millones. Ello nos deja preparados para seguir creciendo de manera relevante y siempre con la solvencia que esta importante actividad requiere en beneficio y para la tranquilidad de nuestros clientes.





Una empresa del Grupo Security

Lima 01-391-3000
Provincias 0801-1-1278

clientes@protectasecurity.pe
www.protectasecurity.pe

Av. Domingo Orué N° 165
8vo. Piso, Lima 34 Perú