



2014

REPORTE ANUAL

 **MAPFRE** | LA CENTRO AMERICANA
EL SALVADOR





 **MAPFRE** | LA CENTRO AMERICANA
EL SALVADOR

 99 Años
Cuidando de personas

Informe del ejercicio económico 2014 presentado a la
Junta General Ordinaria de Accionistas, a las 9:00 a.m.
del día viernes 20 de febrero de 2015.



Misión

Somos un **equipo multinacional** que trabaja para avanzar constantemente en el **servicio** y desarrollar la mejor relación con nuestros clientes, distribuidores, proveedores, accionistas y la sociedad



Visión

MAPFRE quiere ser la **aseguradora global de confianza**



Valores

- SOLVENCIA
- INTEGRIDAD
- VOCACIÓN DE SERVICIO
- INNOVACIÓN PARA EL LIDERAZGO
- EQUIPO COMPROMETIDO

CONTENIDO

| | | | | |
|---------------------|------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|---|
| | Mensaje del Presidente | Gestión de Negocios | Gestión Comercial | |
| | | 10 | 16 | |
| Junta Directiva | | Responsabilidad Social Empresarial | Principales Indicadores Financieros | Informe de los Auditores Independientes |
| 5 | 7 | 22 | 32 | 49 |
| Dirección Ejecutiva | | | Estados Financieros | |
| 6 | | | 43 | |

JUNTA DIRECTIVA

JOSÉ RAMÓN TOMÁS FORÉS
Director Presidente

CARLOS MARIANO RAMÍREZ-BLÁZQUEZ T.
Director Secretario

JOSÉ TULIO URRUTIA
Director Vicepresidente Ejecutivo

NICOLÁS ANTONIO SALUME BABÚN
Primer Director Propietario

CELSO RAFAEL DOMÍNGUEZ GÓMEZ
Segundo Director Propietario

ORIEL ORLANDO HURTADO QUINTANA
Director Suplente

MANUEL EDUARDO PÉREZ QUINTANILLA
Director Suplente

LUIS PABLO ESTELA GASPAR
Director Suplente

KERIM EDUARDO SALUME BABÚN
Director Suplente

PEDRO ALEJANDRO MENDOZA CALDERÓN
Director Suplente

DIRECCIÓN EJECUTIVA

JOSÉ TULIO URRUTIA

Gerente General

MANUEL EDUARDO PÉREZ QUINTANILLA

Gerente Legal

MARCO ANTONIO RODRÍGUEZ

Gerente de Seguros Automotores

CLAUDIA BARRIENTOS DE MIRANDA

Gerente de Seguros de Personas

CAROLINA ALDANA DE VELÁSQUEZ

Gerente de Finanzas y Administración

LUIS PABLO ESTELA GASPAR

Gerente Comercial

MAURICIO KAFIE MIXCO

Director de Tecnología y Procesos

IRMA ESTELA TORRES

Gerente de Seguros Generales

MENSAJE DEL PRESIDENTE



Estimados Accionistas

Reciban un cordial saludo de bienvenida a esta Junta General correspondiente al ejercicio económico de 2014.

Como parte de mi mensaje, inicialmente me permitiré poner en contexto el ambiente socio económico que ha prevalecido durante el ejercicio, pasando por un resumen de la gestión y resultados conseguidos.

Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), ha continuado la desaceleración del crecimiento en América Latina y el Caribe, en tal sentido el crecimiento estimado para 2014 es de 1.1 por ciento, (2.72 por ciento en 2013), generado en un contexto de una lenta y heterogénea recuperación de la economía mundial, con una dinámica a la baja en los precios de las materias primas, incluyendo el petróleo, y un escaso dinamismo de la demanda externa de la región, además del aumento de la incertidumbre financiera.

De igual manera, el crecimiento económico de El Salvador para 2014 alcanzó 2.2 por ciento, según las cifras más recientes del Banco Central de Reserva (BCR); dicho crecimiento está respaldado en buena medida en el gasto de consumo privado, que representa el 89.9 por ciento del PIB y que se ha visto levemente estimulado por el aumento de 6.7 por ciento anual en las remesas familiares recibidas, que totalizaron \$4,217.2 millones.

Como en años anteriores, otros factores que tuvieron incidencia directa en el crecimiento económico fueron el auge delincriminal que opera en el país y el año preelectoral que siempre genera incertidumbre, principalmente

en la inversión privada. Este crecimiento está muy por debajo del experimentado en los países de la región como Nicaragua, que según la CEPAL crecerá 5 por ciento, Costa Rica 4 por ciento, Guatemala 3.5 por ciento, Honduras 3 por ciento y el caso excepcional de Panamá que prevén un crecimiento del PIB de 6.7 por ciento.

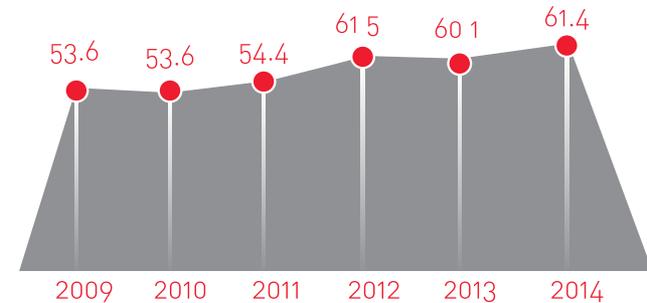
En lo que compete al mercado asegurador salvadoreño, se estima que éste alcance un crecimiento nominal del 8.0 por ciento, lo cual representa un total de primas proyectadas de \$589,8 millones, según reporte de Fitch Ratings.

En nuestro caso particular, el 2014 fue un ejercicio muy similar al de 2013, alcanzando un volumen de primas de \$61,4 millones, importe que representa un crecimiento del 2.1 por ciento respecto al año anterior que fue de \$60,1 millones. Este crecimiento, está conformado por un incremento de primas de seguro directo de 9.96 por ciento, y un decrecimiento del reaseguro aceptado de 44.38 por ciento, esto último como consecuencia de una política de reducción del reaseguro aceptado.

Por otra parte, esta evolución de primas se vio influenciada por un cambio en las políticas de suscripción de ciertos subsectores de negocios que han venido mostrando una siniestralidad recurrente y por encima de la técnicamente esperada; para el caso los subsectores de Automóviles y Gastos Médicos, consecuencia de lo anterior se dejaron de renovar más de \$2.0 millones de primas directas y \$3.8 millones de primas de Reaseguro Tomado.

Primas Netas Emitidas

(En millones de dólares)



En cuanto a la gestión, el ejercicio estuvo marcado por la ejecución del Plan Estratégico, el cual responde al nuevo modelo de Planificación Corporativa y Regional, y en el que claramente se define lo que queremos ser en el mediano plazo y como lo vamos a lograr. Complementando lo anterior, también se desarrollaron acciones específicas para potenciar nuestra organización y los resultados. Así, se implementó una nueva estructura organizativa y se completó el cuadro Gerencial con la incorporación de un nuevo Gerente Comercial, una Gerente de Seguros Generales y el Auditor Interno, las tres plazas vacantes al inicio del ejercicio. Como parte de ello también se creó la función de Gestión por Procesos dentro de la Gerencia de Tecnología; y se completaron los cuadros de Jefaturas de dos vacantes por jubilación.

Con el equipo completo se acometieron acciones para la ejecución del Plan Estratégico y otras acciones tendientes a mejorar nuestro resultado técnico; específicamente se diseñaron planes para los sub-sectores de Autos, Incendio y Gastos Médicos, orientados a mejorar la gestión técnica en sus principales variables: Suficiencia de Primas, Procesos de Suscripción de Riesgos, Siniestralidad y Gastos, principalmente los externos, ya que los gastos internos normalmente han tenido un ratio adecuado. No obstante lo anterior, las acciones no fueron suficientes para corregir nuestra principal debilidad, la siniestralidad del Seguro de Gastos Médicos; es de hacer notar que teníamos el mismo problema en el caso de Seguros de Automotores pero el plan que se implementó fue suficientemente efectivo pues luego de llegar a tener un resultado de explotación negativo de \$462,0 mil al mes de abril, al cierre del año este sub sector cerró con \$161,0 mil, positivo.

No obstante todo lo anterior, el Resultado antes de Impuestos se cerró en \$403 mil, frente a los \$32 mil del ejercicio anterior; si bien este resultado está por debajo del esperado, viendo hacia adelante, confiamos que las acciones implementadas en el 2014 darán sus frutos en el nuevo ejercicio, con el compromiso de continuar profundizando acciones y políticas como parte del Plan iniciado. Es decir, consideramos que este ejercicio ha sido de inflexión al haberse creado condiciones para potenciar la gestión técnica comercial que apoyada en el desarrollo del nuevo modelo corporativo, nos permitirá mejores resultados.

Hoymás que nunca nuestra Compañía mantiene su compromiso con una estricta gestión de negocios, una prudencia en la suscripción de riesgos, rigor en el gasto y la constante búsqueda en la mejora del servicio que ofrecemos a nuestros clientes distribuidores (canales de ventas) y clientes consumidores (asegurados).

La perspectiva del 2015 bajo el entorno antes mencionado constituyen un gran reto, y somos optimistas que con el Plan Estratégico 2015-2017 aprobado, la mejora de los servicios que brindamos y una estricta gestión del negocio, MAPFRE La Centro Americana alcanzará nuevamente tasas de crecimiento en primas y niveles de rentabilidad adecuados a su patrimonio.

Quiero concluir este informe con un reconocimiento expreso a todo nuestro personal y a los distintos clientes distribuidores por todo su apoyo y preferencia, respectivamente; también agradecer a nuestros accionistas por su confianza y respaldo, seguros de que dicha confianza será correspondida en los próximos ejercicios económicos, pues nuestro principal objetivo es crear valor para los accionistas, asegurados, clientes, empleados y la sociedad en general.

José Ramón Tomás Forés

Director Presidente



 **MAPFRE** | LA CENTRO AMERICANA
EL SALVADOR

GESTIÓN DE NEGOCIOS

GESTIÓN DE NEGOCIOS

SEGUROS DE AUTOMOTORES

El inicio de año estuvo muy afectado por la reestructuración forzada del sector en la segunda mitad de 2013, lo cual llevó a plantear un reto para establecer el nivel de servicio y el resultado técnico del año.

Fue así como en el primer mes del año, se replantea la gestión de atención de siniestros, implementando nuevos y mejores procedimientos que se complementaron con otros en el transcurso de los meses. Para el mes de abril el servicio estaba normalizado.

El ramo no sólo presentaba deficiencias de servicio, sino que además el resultado técnico negativo había llegado a un nivel importante; por lo que en el mes de abril se diseñó e implementa un plan de acción para ejecutarse en los siguientes meses, el cual recogió acciones concretas en los puntos con desviaciones significativas, fue así como se trabajó en ajuste en las primas, actualización de los planes de comercialización, costo medio de siniestros, fortalecimiento de la lucha contra el fraude, corrección de la suscripción, entre otros.



GESTIÓN DE NEGOCIOS

SEGUROS DE AUTOMOTORES



A partir del mes de mayo hasta el cierre del ejercicio, se logra revertir el resultado negativo y superar el presupuesto de resultado.

También es importante informar que en el mes de diciembre se completó el proceso de transición de los Servicios de Asistencia para que estos sean brindados por la compañía El Salvador Asistencia, S. A. de C. V., con el objeto de que el servicio sea integral para todos nuestros clientes y aprovechar la sinergia de esta relación para generar la innovación de productos y servicios para el próximo año.

GESTIÓN DE NEGOCIOS SEGUROS DE PERSONAS

En el 2014 continuamos con la estrategia de servicio al asegurado, el fortalecimiento de las áreas destinadas a la atención al cliente y el mantenimiento del canal de comunicación disponibles las 24 horas y los 365 días del año; lo cual permitió aportar el 56.07 por ciento del total de primas de la Compañía.

En los Seguros Individuales, con los productos de la línea “Vida Segura”, se incrementaron las ventas de seguros permanentes, apoyado por el nuevo enfoque del área comercial. Se adecuaron las políticas de selección de acuerdo a las condiciones del país; así mismo, buscamos mejorar la calidad de vida de los asegurados a través de recomendaciones y consejos prácticos en materia de salud, las cuales publicamos en el canal Salud de nuestro sitio web.



GESTIÓN DE NEGOCIOS SEGUROS DE PERSONAS



Con respecto a los Seguros Colectivos, se registró un alto impacto en la siniestralidad; en el caso de los seguros de Vida dicho impacto obedece al incremento de muertes violentas por el alto índice de inseguridad que vive el país; este factor también incidió de manera importante en los Seguros Médicos, además de factores de intensidad y frecuencia de siniestralidad en algunas cuentas importantes.

Este resultado obliga a continuar implementando ajustes en las condiciones técnicas, así como incrementos importantes en las primas de seguros y el fortalecimiento del área de Reclamos de Gastos Médicos con nuevo recurso humano como analistas y un médico asesor.

La gestión de 2014 no hubiese sido posible sin el trabajo de los colaboradores, cuyo compromiso y el apoyo de nuevas tecnologías, les permitió ser más eficientes.

GESTIÓN DE NEGOCIOS SEGUROS GENERALES

En los últimos años, el comportamiento económico continuó reflejando un estancamiento a nivel de país, y el sector asegurador no ha sido la excepción; así, la poca o nula generación de nuevos negocios, ha provocado que las condiciones de los seguros patrimoniales se vean cada vez más deterioradas, aunado a que las capacidades del reaseguro internacional han ido en aumento. Pese a estas situaciones adversas, el sector de Seguros Generales presentó un crecimiento en primas netas emitidas del 6.36 por ciento, respecto al cierre de 2013.

El año 2014, ha experimentado cambios importantes, entre ellos, la capacitación técnica a las áreas comerciales con el objetivo de brindar a nuestros clientes e intermediarios un servicio de calidad que nos permita convertirnos en la aseguradora global de confianza; también, se han revisado y mejorados algunos procesos operativos con el fin de volvernos eficientes en la atención de suscripción, emisión y reclamos.





 **MAPFRE** | LA CENTRO AMERICANA
EL SALVADOR

GESTIÓN COMERCIAL

GESTIÓN COMERCIAL



En el año 2014, el área comercial realizó una reestructuración interna total para modernizar y mejorar toda su actuación, que incluyó la redefinición de puestos y sus funciones, adecuación de su estructura y de la plantilla que se desarrolla en esta área. Se cambió la estrategia de tratamiento y gestión comercial de corredurías y mediadores independientes para favorecer su crecimiento y fidelización en su relación con nuestra Compañía; del mismo modo, se ha producido una recomposición de la parte de red afecta, y la creación de funciones y estructura para el desarrollo de otros canales.

Además, se generó un plan de incentivos para red afecta, mediadores independientes y corredores, así como un plan de bonos para mandos intermedios comerciales, jefes de ventas y ejecutivos comerciales por cumplimiento de presupuestos, a fin de desarrollar la productividad y el resultado. Igualmente se ha puesto en marcha, con una gran aceptación y agrado por parte de los mediadores del sector, un concurso anual de asistencia a la convención de la Compañía para premiar resultados comerciales, cuyo primer destino para este año 2014 es un viaje previsto para el primer trimestre 2015 a Recife en Brasil.

GESTIÓN COMERCIAL

Al mismo tiempo se ha realizado e implementado un programa de formación continua en productos, conocimientos técnicos, habilidades comerciales y de gestión, tanto para mandos intermedios como para mediadores, afectos e independientes, de modo que generemos una mayor profesionalización y mejor desempeño.

El comportamiento de los distintos canales de distribución estuvo de acuerdo en lo siguiente:

Oficinas Directas: Se cuenta con 3 agencias territoriales más la agencia en la oficina central, que se componen por 5 grupos de ventas con un total de 72 agentes afectos. Se produjo una depuración de las bases de agentes y mandos afectos, y una actualización de las condiciones de incorporación de red y mantenimiento de la misma, para una adecuada profesionalización permanente de la red de agentes afectos en años siguientes. En este año se experimentó un leve decrecimiento del 1.83 por ciento respecto al año 2013, pasando de \$4,458 a \$4,376 millones de primas netas.



GESTIÓN COMERCIAL



Red Territorial: Compuesta por 16 oficinas delegadas, habiéndose generado una actualización de las estructuras de equipos completos en cada delegación, con una visión territorial y ampliación de funciones, distribuidas en todo el país. Se ha recuperado la senda del crecimiento en este canal estratégico en todo el país, con un crecimiento respecto al año anterior que fue del 3.89 por ciento, pasando de \$2,550 a \$2,647 millones de primas netas.

Corredores y Agentes Independientes: El principal canal de distribución de la empresa en volumen de primas, creció de modo significativo: el 15.97 por ciento con respecto al año 2013, pasando de \$34,137 a \$39,590 millones de primas netas.

Cartera Directa Central: Este canal está compuesto por negocios que son atendidos directamente por la Compañía, es decir, no existe intermediario. Decreció un 10.97 por ciento con respecto al año 2013, siendo ese decrecimiento realmente virtual, dado el paso de clientes de volumen significativo de la cartera de diciembre al mes de enero, por planteamientos de necesidades internas de los mismos; de modo que, en realidad, el comportamiento de este canal se mantuvo estable.

GESTIÓN COMERCIAL

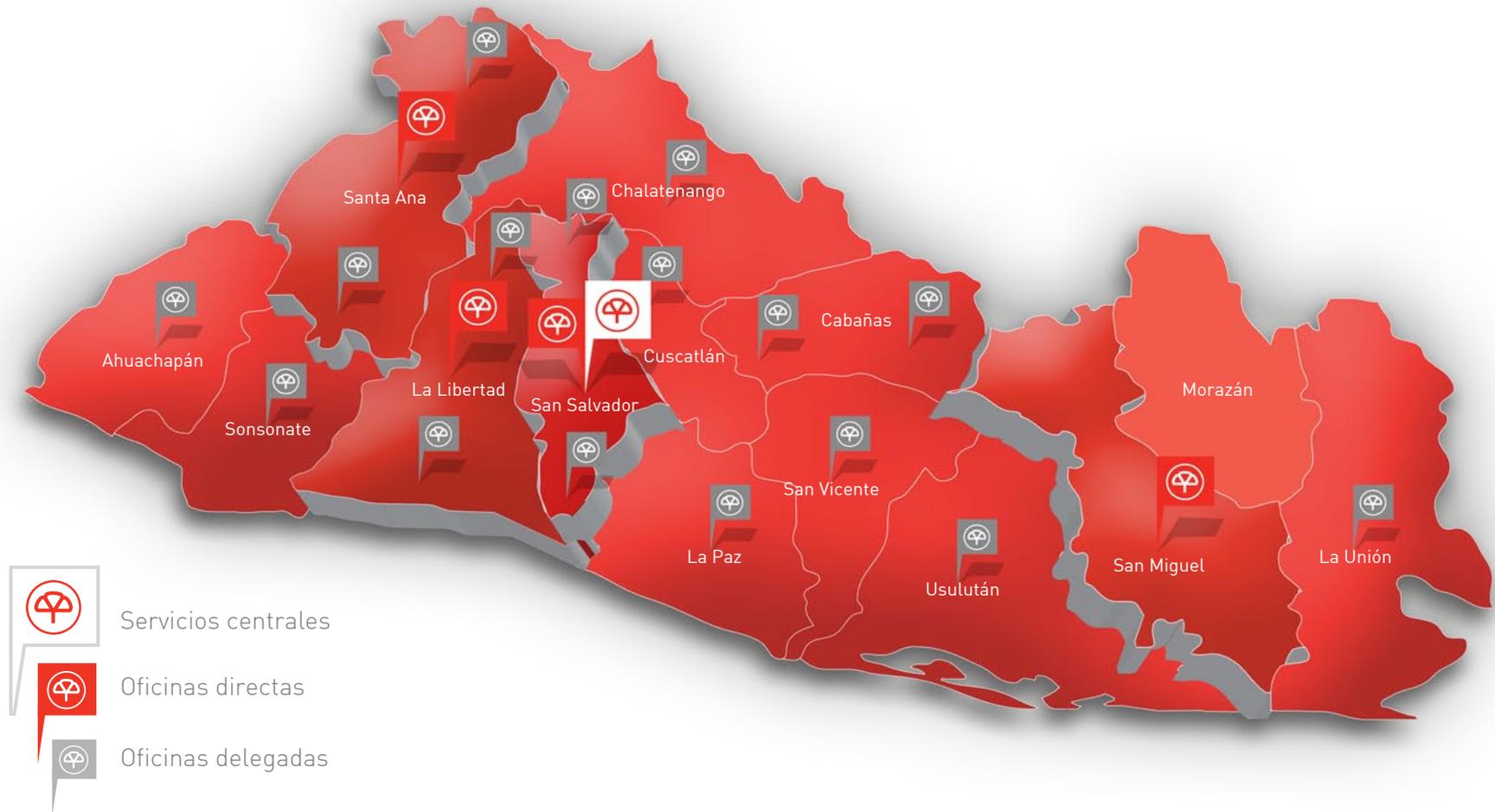
Para el 2015, se han establecido los objetivos y estrategias que desarrollen la evolución del comportamiento de la Compañía, manteniendo a la vez un criterio técnico en captación y renovación de negocios, que permita el crecimiento conjunto de primas y resultados.

En ese sentido, es destacable todo el impulso realizado con la estrategia de desarrollo multicanal, que permitirá junto al desarrollo y atención de los canales tradicionales preexistentes, la generación y crecimiento de nuevos como: canales masivos, banca seguros, venta telefónica y e-commerce en el Plan Estratégico 2015-2017. Será un factor clave toda la colaboración y desarrollo de sinergias con Mapfre Asistencia, que permitirá brindar un elemento diferencial conjunto dentro del mercado hacia nuestros portafolios de clientes y aliados.

Finalmente, vale indicar que en el último trimestre se inició todo un proceso de descentralización territorial de gestión, procesos, comercialización y orientación al cliente, transformando nuestras oficinas directas en oficinas territoriales, divididas por zonas Oriental, Occidental, Paracentral y Central, para incrementar los resultados de toda nuestra estructura territorial y alcanzar nuestros objetivos estratégicos de orientación al cliente y potenciación de marca y compañía. Este proceso de modo efectivo total quedaría implementado en enero 2015.



RED DE DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL





 **MAPFRE** | LA CENTRO AMERICANA
EL SALVADOR

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL



RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Al igual que todos los años desde su llegada al país en 1999, MAPFRE ha mantenido un firme compromiso con la sociedad salvadoreña. En tal sentido, en el 2014, nuevamente se puso de manifiesto su compromiso social a través de una inversión de \$199,112 en diferentes proyectos educativos, sociales, de salud, entre otros, beneficiando principalmente a la niñez y juventud del país.

Becas para alumnos de Bachillerato Técnico en Centro Escolar San Antonio, en San Luis La Herradura

Desde el 2009 hasta la fecha, se ha apoyado a la Fundación Altius/CIDECO, con Programas de Becas para Bachilleres Técnicos en el Centro Escolar Mano Amiga San Antonio, en el municipio de San Luis La Herradura, departamento de La Paz. Hasta este momento se han beneficiado cinco promociones MAPFRE junto con la de 2014.

Monto de donación: \$21,854



RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Centros de Desarrollo Integral Soyapango

Alrededor de 200 niños y adolescentes, que viven en condiciones de pobreza en comunidades urbano marginales de la ciudad de Soyapango, se han beneficiado por tercer año consecutivo con este proyecto en el cual se impulsa la educación temprana de los niños de hasta 6 años, además del refuerzo escolar de niños y adolescentes. La mayoría de los beneficiados con este proyecto provienen de hogares sostenidos sólo por las madres, quienes trabajan en el sector informal; el apoyo consiste en darles atención escolar mientras ellas trabajan.

Monto de donación: \$25,496



RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Cursos de Formación Profesional a 65 mujeres de escasos recursos de zonas del Oriente de San Salvador

Desde mayo 2011, se ha estado apoyando a través de la Fundación del Valle de España, al Centro de Formación Siramá de El Salvador, en cursos para mujeres jóvenes y madres solteras, con el fin de que aprendan algunos oficios como Cosmetología, Corte y Confección, Panadería, entre otros; además se les motiva a la formación de micro empresas para procurar su sostenibilidad. Las beneficiarias son familias encabezadas por mujeres que radican en barrios y cantones de extrema pobreza del Oriente de San Salvador y del interior del país.

Monto de donación: \$24,282



RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Mejora de la calidad educativa a través de la Tecnología para alumnos de Centro Escolar Jardines de la Sabana de Santa Tecla

Desde el año 2014, se complementó el equipo del centro de cómputo del Centro Escolar Jardines de la Sabana, con 16 computadoras y sus periféricos, además de un cañón proyector, impresora multifuncional y el servicio de internet; todo esto con el fin de mejorar la calidad educativa de los casi 1,000 alumnos que asisten a esta escuela. También se ha implementado el impartir clases de computación a los habitantes de las comunidades aledañas y los maestros, los fines de semana.

Un especialista ha mejorado la currícula de las clases de computación, haciéndolas más competitivas y avanzadas para los alumnos.

Monto de donación: \$12,141



Hogar Funcional para niños con grandes minusvalías

Se siguió apoyando a través de la Asociación Mensajeros de la Paz, al Hogar de niños con grandes minusvalías “Doña Ana de Rodríguez”, ubicado en San Salvador. Esta institución tiene niños con minusvalías como retardo mental hasta daños más graves como la parálisis cerebral. La donación se utiliza para la compra de medicinas, desarrollo de terapias, entre otras actividades.

Monto de donación: \$24,282



RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Campaña Vivir en Salud 2014

La FUNDACIÓN MAPFRE impulsó la Campaña Vivir en Salud desde mayo a diciembre 2014, a través de Ciencia Divertida.

Esta campaña promueve a través de actividades lúdicas, los hábitos relacionados con la alimentación sana y el ejercicio físico saludable en los niños, con el fin de lograr mejorar la calidad de vida de las nuevas generaciones.

Se beneficiaron 140 Centros Educativos a nivel nacional y más de 14,000 estudiantes con edades de 6 a 9 años, así como a los maestros con libros de apoyo.

Monto de donación: \$48,564



RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Campaña Circuito Vial Ciudad MAPFRE

La FUNDACIÓN MAPFRE a través de su Seguridad Vial, realizó donación para impulsar la Campaña “Circuito Vial de Ciudad MAPFRE”, desde el mes de mayo hasta finales de noviembre de 2014, a través de Ciencia Divertida.

Esta campaña va dirigida a niños de las edades entre 6 a 9 años, promoviendo a través de actividades lúdicas, los hábitos relacionados con la seguridad vial.

Se elaboraron 11,000 cuadernillos con el cuento “Julia, Pato y el Espía” y se beneficiaron más de 100 Centros Educativos a nivel nacional y cerca de 11,000 estudiantes.

Monto de donación: \$42,494



RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Premios a FUNDACIÓN MAPFRE en El Salvador

La Fundación CIDECO premió a FUNDACIÓN MAPFRE con la “Flama Platino”, premio que es el máximo galardón que se otorga a los padrinos del proyecto Centro Escolar Mano Amiga San Antonio; el criterio de entrega es por el tiempo que se tiene de estar apoyando y la cantidad de jóvenes que se apadrinan.

La FUNDACIÓN MAPFRE está presente en este Centro Escolar desde el año 2009 y desde entonces ha becado a más de 50 jóvenes, quienes ahora están estudiando carreras universitarias y técnicas, tanto en El Salvador como en el extranjero.



Voluntariado FUNDACIÓN MAPFRE El Salvador

Este año se creó el grupo de voluntarios de la fundación, habiendo desarrollado algunas actividades de Voluntariado, tales como:

1. En agosto se tuvo la actividad de construcción de una Zona de Juegos para los niños de Pre-escolar y Primer Ciclo del Centro Escolar Jardines de la Sabana, quienes son además apadrinados por la Fundación MAPFRE. Participaron 12 voluntarios de MAPFRE La Centro Americana, además de maestros, padres de familia y alumnos.
2. En noviembre, y para celebrar el Mes del Voluntario MAPFRE, se organizó una campaña de recolección de juguetes que se llamó "Haz feliz a un niño donando un juguete". Se beneficiaron a 250 niños de parvularia a 6° grado del Centro Escolar Mano Amiga San Antonio, ubicado en San Luis La Herradura, La Paz.

En total tenemos 22 voluntarios de la Fundación MAPFRE en la Compañía.





 **MAPFRE** | LA CENTRO AMERICANA
EL SALVADOR

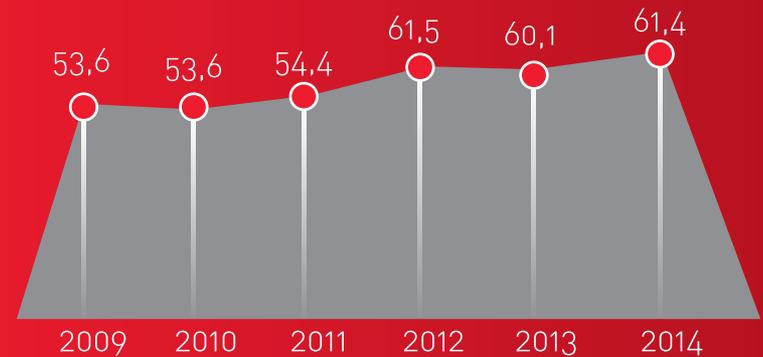
PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS 2014

Primas Netas Emitidas

Este ejercicio 2014 continuó experimentando algunas dificultades para la captación de nuevos negocios, así como para la retención de negocios en cartera. También se depuraron cuentas deficitarias; sin embargo, las primas netas emitidas fueron de \$61,4 millones de dólares, las cuales comparados con los \$60,1 del año anterior, representa un crecimiento del 2.1 por ciento.

Primas Netas Emitidas

(En millones de dólares)

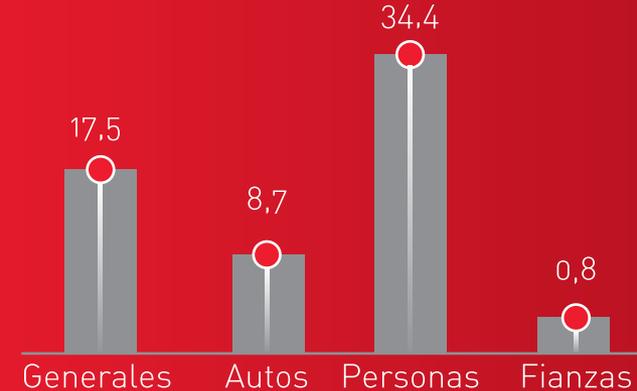


Emisión de Primas Netas por Sectores

La cartera de primas netas emitidas por sectores de negocios quedó de la siguiente manera: Seguro de Ramos Generales \$17,5 millones, Seguro de Automotores \$8,7 millones, Seguro de Personas (Vida, Salud, Deuda y Accidentes) \$34,4 millones y Fianzas \$0,8 millones de dólares.

Emisión de Primas Netas por Sectores

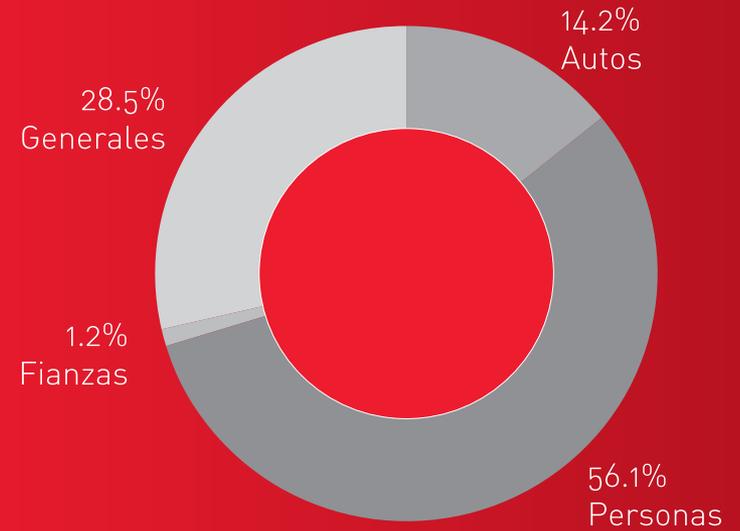
(En millones de dólares)



Composición Porcentual de la Cartera

Al cierre del ejercicio la cartera de primas netas emitidas por sectores quedó distribuida de la siguiente manera:

Composición Porcentual de la Cartera



Siniestralidad Incurrida

La siniestralidad incurrida alcanzó un 65.1 por ciento sobre las primas netas emitidas y representa un aumento de 7.1 puntos porcentuales con respecto al ratio de 2013 que fue de 58.0 por ciento.

Siniestralidad Incurrida

(En porcentaje)



Seguros Generales

La siniestralidad del sector de Seguros Generales alcanzó un ratio del 34.0 por ciento sobre el total de primas netas emitidas, y representa una disminución de 0.5 puntos porcentuales comparados con 2013 que tuvo un ratio de 34.5 por ciento.

La reducción al ratio de siniestralidad obedece, entre otros, a la disminución de siniestros de frecuencia y en muchos de los casos, los ajustes han sido realizados por perito ajustador interno de la Compañía.

Seguros Generales

(En porcentaje)



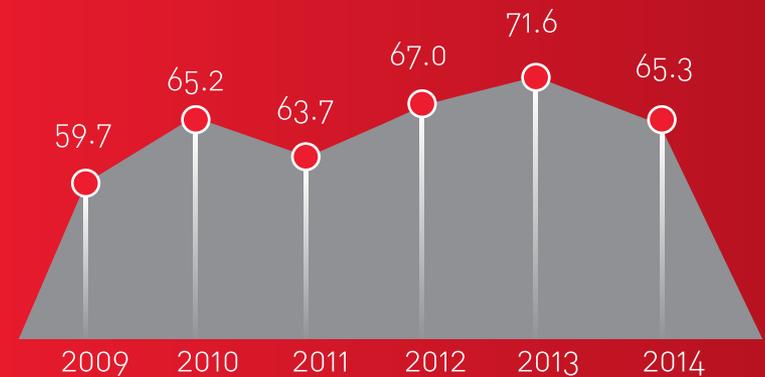
Seguro de Automotores

El Seguro de Automotores alcanzó un ratio de siniestralidad del 65.3 por ciento sobre las primas netas emitidas, el cual supone una disminución de 6.3 puntos porcentuales con relación a 2013 que fue de 71.6 por ciento.

El ratio de siniestralidad es el resultado de la aplicación de medidas de suscripción más rigurosas en cuanto a selección de riesgos: depuración de cartera deficitaria, fundamentalmente flotillas, vehículos cuyas marcas tienen más incidencia de robo, lugar de habitación del prospecto con incidencia en hurto de vehículos, vehículos no agencia con reparaciones deficientes, incremento en la prima, y otras no menos importantes que han incidido directamente para estabilizar el ratio.

Seguro de Automotores

(En porcentaje)



Seguros de Personas

El sector de Seguro de Personas cerró con un ratio de siniestralidad del 82.2 por ciento, y representa un crecimiento de 14.2 puntos porcentuales comparados con el ratio de 2013 que fue de 68.0 por ciento; este incremento en el ratio de siniestralidad se concentra en los subsectores de Gastos Médicos y Colectivo de Vida.

Seguros de Personas

(En porcentaje)



Fianzas

Este sector mostró una siniestralidad incurrida de 9.5 por ciento que es mayor a la obtenida en ejercicios anteriores, debido a que están en procesos de recuperación saldos por fianzas honradas. Esta siniestralidad fue menor a la presupuestada que fue de 19.4 por ciento.

Fianzas

(En porcentaje)



Evolución de los Gastos Totales (Internos y Externos)

El ratio de gastos de 2014 fue de 23.0 por ciento y representa un aumento de 0.5 puntos porcentuales comparados con el de 2013 que fue de 22.5 por ciento. Este incremento se ha originado principalmente en gastos generales y gastos de personal, pero en su conjunto el ratio fue menor al presupuestado que fue de 23.5 por ciento.

Evolución de los Gastos Totales (Internos y Externos)

(En porcentaje)



Reservas Técnicas y Matemáticas

Una de las principales fortalezas de nuestra Compañía es la importante cobertura de Reservas Técnicas y Matemáticas. Al cierre del ejercicio estas reservas ascendieron a \$28,1 millones de dólares, importe que experimentó una disminución de \$0,4 millones comparado con el alcanzado en 2103 que fue de \$28,5 millones de dólares.

Reservas Técnicas y Matemáticas

(En millones de dólares)





 **MAPFRE** | LA CENTRO AMERICANA
EL SALVADOR

ESTADOS FINANCIEROS 2014

LA CENTRO AMERICANA, S. A.

BALANCES GENERALES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014-2013

(En miles de dólares)

| ACTIVO | 2014 | 2013 | Variación | % |
|---|--------------------|--------------------|---------------------|---------------|
| Activos del giro | | | | |
| Caja y bancos | \$ 587.0 | \$ 1,356.1 | \$ (769.1) | (56.7) |
| Efectos de cobro inmediato | 92.9 | 1.4 | 91.5 | 6,535.7 |
| Inversiones Financieras, neto | 27,649.1 | 28,771.7 | (1,122.6) | (3.9) |
| Cartera de Préstamos, neto | 6,687.2 | 7,508.3 | (821.1) | (10.9) |
| Primas por cobrar, neto | 16,853.3 | 17,851.9 | (998.6) | (5.6) |
| Deudores por Seguros y Fianzas | 2,412.6 | 3,635.5 | (1,222.9) | (33.6) |
| | \$ 54,282.1 | \$ 59,124.9 | \$ (4,842.8) | (8.2) |
| Otros activos | | | | |
| Bienes recibidos en pago, neto | \$ 123.3 | \$ - | \$ 123.3 | 100.0 |
| Inversiones Permanentes | 847.8 | 847.8 | - | - |
| Diversos neto de reservas de saneamiento de \$0.0 (\$5.3 en 2013) | 7,039.7 | 3,989.2 | 3,050.5 | 76.5 |
| | \$ 8,010.8 | \$ 4,837.0 | \$ 3,173.8 | 65.6 |
| Activo fijo | | | | |
| Bienes inmuebles, muebles y otros neto de depreciación de \$5,224.9 (\$5,031.6 en 2013) | \$ 1,109.3 | \$ 1,255.2 | \$ (145.9) | (11.6) |
| Total activos | \$ 63,402.2 | \$ 65,217.1 | \$ (1,814.9) | (2.8) |
| PASIVO Y PATRIMONIO | | | | |
| Pasivos del giro | | | | |
| Obligaciones con asegurados | \$ 916.8 | \$ 1,271.9 | \$ (355.1) | (27.9) |
| Obligaciones financieras | 1,000.0 | 5,513.0 | (4,513.0) | (81.9) |
| Sociedades acreedoras de seguros y fianzas | 6,999.9 | 5,564.8 | 1,435.1 | 25.8 |
| Obligaciones con intermediarios y agentes | 2,677.4 | 2,511.7 | 165.7 | 6.6 |
| | \$ 11,594.1 | \$ 14,861.4 | \$ (3,267.3) | (22.0) |
| Otros pasivos | | | | |
| Cuentas por pagar | \$ 1,381.6 | \$ 1,533.8 | \$ (152.2) | (9.9) |
| Provisiones | 195.1 | 89.3 | 105.8 | 118.5 |
| Diversos | 1,831.2 | 1,831.8 | (0.6) | - |
| | \$ 3,407.9 | \$ 3,454.9 | \$ (47.0) | (1.4) |
| Reservas técnicas | | | | |
| Reservas Matemáticas | \$ 16,014.2 | \$ 16,569.3 | \$ (555.1) | (3.4) |
| Reservas de riesgos en curso | 12,105.0 | 11,900.8 | 204.2 | 1.7 |
| | \$ 28,119.2 | \$ 28,470.1 | \$ (350.9) | (1.2) |
| Reservas por siniestros | | | | |
| Reportados | \$ 3,888.3 | \$ 2,640.0 | \$ 1,248.3 | 47.3 |
| No reportados | 942.0 | 728.4 | 213.6 | 29.3 |
| | \$ 4,830.3 | \$ 3,368.4 | \$ 1,461.9 | 43.4 |
| Total pasivos | \$ 47,951.5 | \$ 50,154.8 | \$ (2,203.3) | (4.4) |
| PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS | | | | |
| Capital social pagado | \$ 10,000.0 | \$ 10,000.0 | \$ - | - |
| Reservas de capital, patrimonio restringido y resultados acumulados | 5,450.7 | 5,062.3 | 388.4 | 7.7 |
| Total patrimonio | \$ 15,450.7 | \$ 15,062.3 | \$ 388.4 | 2.6 |
| Total pasivos y patrimonio | \$ 63,402.2 | \$ 65,217.1 | \$ (1,814.9) | (2.8) |

LA CENTRO AMERICANA, S. A.

ESTADOS DE RESULTADOS DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014-2013

(En miles de dólares)

| Ingresos de Operación | 2014 | 2013 | Variación | % |
|--|--------------------|--------------------|-------------------|----------------|
| Primas netas de devoluciones y cancelaciones | \$ 61,371.8 | \$ 60,100.2 | \$ 1,271.6 | 2.1 |
| Ingresos por decremento de reservas técnicas | 11,661.0 | 10,367.8 | 1,293.2 | 12.5 |
| Siniestros y gastos recuperados por reaseguros y reafianzamiento | 9,754.6 | 8,789.1 | 965.5 | 11.0 |
| Reembolsos de gastos por cesiones | 3,742.6 | 4,434.7 | (692.1) | (15.6) |
| Ingresos financieros y de inversión | 2,483.2 | 2,361.1 | 122.1 | 5.2 |
| | \$ 89,013.2 | \$ 86,052.9 | \$ 2,960.3 | 3.4 |
| Costos de operaciones | | | | |
| Siniestros | \$ 38,679.7 | \$ 35,426.1 | \$ 3,253.6 | 9.2 |
| Primas cedidas por reaseguros y reafianzamientos | 23,168.3 | 24,358.7 | (1,190.4) | (4.9) |
| Gastos por incremento de reservas técnicas | 12,772.0 | 12,609.0 | 163.0 | 1.3 |
| Gastos por adquisición y conservación | 8,341.5 | 8,413.0 | (71.5) | (0.8) |
| | \$ 82,961.5 | \$ 80,806.8 | \$ 2,154.7 | 2.7 |
| Reservas de Sanearamiento | \$ 236.0 | \$ 220.1 | \$ 15.9 | 7.2 |
| Utilidad antes de gastos | \$ 5,815.7 | \$ 5,026.0 | \$ 789.7 | 15.7 |
| Gastos de Operación | | | | |
| Financieros y de inversión | \$ 215.8 | \$ 195.9 | \$ 19.9 | 10.2 |
| De Administración | 6,381.90 | 6,113.7 | 268.2 | 4.4 |
| Pérdida de operación | (782.0) | (1,283.6) | 501.6 | (39.1) |
| Otros Ingresos, netos | 1,184.0 | 1,315.5 | (131.5) | (10.0) |
| Utilidad antes de impuestos | \$ 402.0 | \$ 31.9 | \$ 370.1 | 1,160.2 |
| Impuesto sobre la renta | (13.6) | - | (13.6) | 100.0 |
| Utilidad neta | \$ 388.4 | \$ 31.9 | \$ 356.5 | 1,117.6 |

LA CENTRO AMERICANA, S. A.

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

(En miles de dólares)

| PATRIMONIO | Saldos al 31 de diciembre de 2013 | Aumentos | Disminuciones | Saldos al 31 de diciembre de 2014 |
|---------------------------------------|-----------------------------------|-----------------|------------------|-----------------------------------|
| CAPITAL SOCIAL PAGADO | \$ 10,000.0 | \$ - | \$ - | \$ 10,000.0 |
| RESERVA LEGAL | 2,000.0 | - | - | 2,000.0 |
| UTILIDADES DISTRIBUIBLES | 3,030.4 | 31.9 | - | 3,062.3 |
| | 15,030.4 | - | - | 15,062.3 |
| PATRIMONIO RESTRINGIDO | | | | |
| UTILIDAD NO DISTRIBUIBLE | 31.9 | 388.4 | (31.9) | 388.4 |
| TOTAL PATRIMONIO | \$ 15,062.3 | \$ 388.4 | \$ (31.9) | \$ 15,450.7 |
| VALOR CONTABLE DE LAS ACCIONES | \$ 18.07 | | | \$ 18.50 |

LA CENTRO AMERICANA, S. A.

COMPOSICIÓN DE PRIMAS NETAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014-2013

(En miles de dólares)

| | 2014 | 2013 | Variación | % |
|-------------------------------|--------------------|--------------------|---------------------|---------------|
| VIDA | | | | |
| PERMANENTE | \$ 1,976.0 | \$ 2,014.0 | \$ (38.0) | (1.9) |
| PLAN A.V.E. | 983.0 | 1,007.7 | (24.7) | (2.5) |
| COLECTIVO | 7,787.0 | 3,813.7 | 3,973.3 | 104.2 |
| TEMPORALES | 112.0 | 108.7 | 3.3 | 3.0 |
| DECESOS | 66.0 | 60.0 | 6.0 | 10.0 |
| ACCIDENTES | 1,461.0 | 1,706.9 | (245.9) | (14.4) |
| SALUD Y HOSPITALIZACION | 15,724.0 | 14,741.7 | 982.3 | 6.7 |
| DEUDA | 3,090.0 | 3,260.2 | (170.2) | (5.2) |
| TOTAL VIDA | \$ 31,199.0 | \$ 26,712.9 | \$ 4,486.1 | 16.8 |
| DAÑOS | | | | |
| INCENDIO Y LÍNEAS ALIADAS | \$ 11,049.0 | \$ 10,257.8 | \$ 791.2 | 7.7 |
| AUTOMOTORES | 8,174.0 | 8,294.8 | (120.8) | (1.5) |
| TRANSPORTE | 1,670.0 | 2,039.5 | (369.5) | (18.1) |
| DIVERSOS | 3,687.0 | 3,326.3 | 360.7 | 10.8 |
| TOTAL DAÑOS | \$ 24,580.0 | \$ 23,918.4 | \$ 661.6 | 2.8 |
| FIANZAS | | | | |
| FIANZAS | \$ 765.0 | \$ 794.6 | \$ (29.6) | (3.7) |
| TOTAL FIANZAS | \$ 765.0 | \$ 794.6 | \$ (29.6) | (3.7) |
| REASEGURO | | | | |
| REASEGURO TOMADO | \$ 4,826.8 | \$ 8,674.7 | \$ (3,847.9) | (44.4) |
| TOTAL REASEGURO TOMADO | \$ 4,826.8 | \$ 8,674.7 | \$ (3,847.9) | (44.4) |
| TOTAL GENERAL | \$ 61,370.8 | \$ 60,100.6 | \$ 1,270.2 | 2.1 |

LA CENTRO AMERICANA, S. A.

COMPOSICIÓN DEL SEGURO EN VIGOR AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014-2013

(En miles de dólares)

| | 2014 | 2013 | Diferencia | % Variación |
|-------------------------------------|------------------------|------------------------|-----------------------|---------------|
| VIDA | | | | |
| PERMANENTE Y BENEFICIOS ADICIONALES | \$ 37,544.0 | \$ 37,838.0 | \$ (294.0) | (0.8) |
| PLAN A.V.E. | 5,077.0 | 5,241.0 | (164.0) | (3.1) |
| COLECTIVO Y BENEFICIOS ADICIONALES | 1,512,595.0 | 887,354.0 | 625,241.0 | 70.5 |
| TEMPORALES | 25,070.0 | 22,714.0 | 2,356.0 | 10.4 |
| DECESOS | 4,192.0 | 3,989.0 | 203.0 | 5.09 |
| ACCIDENTES | 437,803.0 | 515,158.0 | (77,355.0) | (15.0) |
| MEDICO HOSPITALARIO | 1,933,310.0 | 1,814,641.0 | 118,669.0 | 6.5 |
| DEUDA | 3,424,935.0 | 3,382,291.0 | 42,644.0 | 1.3 |
| TOTAL VIDA | \$ 7,380,526.0 | \$ 6,669,226.0 | \$ 711,300.0 | 10.7 |
| DAÑOS | | | | |
| INCENDIO | \$ 4,314,438.0 | \$ 4,278,077.0 | \$ 36,361.0 | 0.8 |
| AUTOMOTORES | 263,339.0 | 408,342.0 | (145,003.0) | (35.5) |
| TRANSPORTE | 433,192.0 | 241,854.0 | 191,338.0 | 79.1 |
| DIVERSOS | 1,039,930.0 | 382,615.0 | 657,315.0 | 171.8 |
| TOTAL DAÑOS | \$ 6,050,899.0 | \$ 5,310,888.0 | \$ 740,011.0 | 13.9 |
| FIANZAS | | | | |
| FIANZAS | \$ 76,711.0 | \$ 89,664.0 | \$ (12,953.0) | (14.4) |
| TOTAL FIANZAS | \$ 76,711.0 | \$ 89,664.0 | \$ (12,953.0) | (14.4) |
| REASEGURO | | | | |
| REASEGURO TOMADO | \$ 340,681.0 | \$ 180,149.0 | \$ 160,532.0 | 89.1 |
| TOTAL REASEGURO TOMADO | \$ 340,681.0 | \$ 180,149.0 | \$ 160,532.0 | 89.1 |
| TOTAL GENERAL | \$ 13,848,817.0 | \$ 12,249,927.0 | \$ 1,598,890.0 | 13.1 |



 **MAPFRE** | LA CENTRO AMERICANA
EL SALVADOR

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Informe de los Auditores Independientes

A la Junta General de Accionistas y
Junta Directiva de MAPFRE La Centro Americana, S.A.

Hemos auditado los estados financieros adjuntos de MAPFRE La Centro Americana, S.A. (en adelante “la Compañía”), los cuales comprenden el balance general al 31 de diciembre de 2014, los estados de resultados, de cambios en el patrimonio neto y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como un resumen de políticas contables significativas y otras notas explicativas.

Responsabilidad de la Administración por los Estados Financieros

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de conformidad con Normas Contables para Sociedades de Seguros emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador, la cual es una base integral de contabilidad diferente a las Normas Internacionales de Información Financiera. Adicionalmente la Administración es responsable del control interno que la Administración determinó necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de errores significativos, debido a fraude o a error.

Responsabilidad de los Auditores

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros con base en nuestra auditoría. Efectuamos nuestra auditoría de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría. Esas normas requieren que cumplamos con requisitos éticos y que planifiquemos y ejecutemos la auditoría para obtener seguridad razonable acerca de si los estados financieros están libres de representaciones erróneas importantes.

Una auditoría incluye ejecutar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio de los auditores, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones erróneas significativas en los estados financieros, debido ya sea a fraude o a error. Al efectuar esas evaluaciones de riesgo, el auditor considera el control interno relevante para la preparación y presentación razonable de los estados financieros por parte de la entidad, con el fin de diseñar los procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el fin de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Compañía. Una auditoría también incluye evaluar lo apropiado de las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables hechas por la Administración de la Compañía, así como evaluar la presentación en conjunto de los estados financieros.

A la Junta General de Accionistas y
Junta Directiva de MAPFRE La Centro Americana, S.A.
Página 2

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión de auditoría.

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera de MAPFRE La Centro Americana, S.A. al 31 de diciembre de 2014, su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con Normas Contables para Sociedades de Seguros emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador, como se describe en la Nota 2 a los estados financieros.

Ernst & Young El Salvador, S.A. de C.V.
Registro N° 3412



René Alberto Arce Barahona
Socio
Registro N° 1350

13 de febrero de 2015
Torre Futura World Trade Center 11-05
San Salvador, El Salvador



A-001-2015



 **MAPFRE** | LA CENTRO AMERICANA
EL SALVADOR


Años
Cuidando de personas

www.mapfre.com.sv