

OD A *a los*

IN

INFORME ANUAL / ANNUAL REPORT
2019

SEEC

TOS



EL PLANETA ES DE TODOS Y NOS
NECESITAMOS LOS UNOS A LOS OTROS,
INLCUSO AL BICHO MÁS PEQUEÑO.

PROTEJAMOS A LOS INSECTOS.

THE PLANET BELONGS TO EVERYONE
AND WE ALL NEED EACH OTHER,
EVEN THE SMALLEST BUG.

WE NEED TO PROTECT THE INSECTS.

CONTENIDO

CONTENTS

3	NUESTRA MISIÓN Our Mission	34	ÁREA DE INFORMÁTICA IT Area
6	INFORME DE ACTIVIDADES 2019 Company Activities 2019	37	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS Human Resources
14	ÁREAS COMERCIALES Commercial Areas	40	CONCLUSIONES Conclusions
18	ÁREA SEGURO DE DAÑOS Y AUTOS Property & Casualty and Vehicle Insurance	42	BALANCE GENERAL Balance Sheet
26	ÁREA SEGURO DE PERSONAS Life & Health	43	ESTADO DE RESULTADOS Profit and Loss Statement
28	ÁREA ACTUARIAL, DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y DE CONTROL INTERNO Actuarial, Risk Management and Internal Control	44	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Board of Directors
34	ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA Internal Auditing		

NUESTRA MISIÓN

Seguros Atlas S.A. tiene como razón de ser, proporcionar a la sociedad, por una contraprestación económica, servicios que cubran sus necesidades de seguridad ante los imprevistos que atentan contra su patrimonio y su vida, con coberturas idóneas a la situación general y a su situación particular. Asimismo, se propone brindar atención amable, oportuna y eficaz, dando un servicio personalizado y de calidad en el mercado y logrando en este proceso la realización y satisfacción de los empleados y agentes que la conforman. Con ello, contribuimos a la estabilidad y desarrollo de la compañía y de nuestro país, de tal manera que juntos formemos "la empresa a mi medida".®

OUR MISSION

To provide our customers with insurance coverage in the event of unexpected events that threaten their assets and lives, by providing coverage that adapts to general or specific circumstances. We provide friendly, timely and efficient help; as well as personalized and competitive customer service, achieving, through this process, the personal satisfaction and fulfillment of our employees and agents, contributing to the stability and growth of the company and Mexico. Together we form a "tailor made company".

INSECTOS POLINIZADORES
POLLINATING INSECTS

México es uno de los países con la mayor diversidad de especies de abejas en el mundo y, actualmente, está amenazada debido al deterioro del medio ambiente.

Conservar la diversidad de abejas nativas es esencial porque propician la polinización óptima tanto de la flora silvestre como de cultivos, en un país con creciente demanda de alimentos. La salud de muchos ecosistemas depende de ellas para regenerarse.

Mexico has one of the most diverse bee populations in the world. The deterioration of the natural environment is threatening these species.

Conserving the diversity of native bees is essential because they promote optimal crop pollination in a country with increasing food demand; the health of many ecosystems depends on them to regenerate.

P
R
O

T
E
C

C

I
O
N

PROTECTION



INFORME DE ACTIVIDADES 2019

Sin lugar a dudas, 2019 marcó un cambio importante no sólo en México, sino en el resto del mundo. Aun cuando hubo enormes avances en diversos campos, especialmente en el de la tecnología, es necesario aceptar que falta mucho camino por recorrer en un entorno que aún es convulso e incierto.

Nuestro país, lejos de ser la excepción, está también inmerso en una incertidumbre que parece desafiar las reglas más esenciales de la lógica. En estos tiempos, resulta ocioso insistir en los peligros que puede acarrear la adopción de grandes decisiones sin previos estudios o análisis que las sustenten, como son las pocas inversiones públicas dirigidas a proyectos de dudosa rentabilidad económica o social; los cambios bruscos en los modelos de protección a la salud de la población y tantas otras circunstancias, derivadas todas de la concentración excesiva de poder y de las improvisaciones a que, naturalmente, ésta da lugar. Las consecuencias están ya siendo demostradas con el notorio cese de las inversiones y el crecimiento del país. Desafortunadamente, la realidad se sigue distorsionando y las sugerencias y opiniones contrarias de los expertos siguen siendo desacreditadas cuando, irónicamente, se insiste en el absoluto respeto a la libertad de expresión.

Sin embargo, hay también razones para congratularnos y debemos cuidarlas y protegerlas. Hay plena conciencia de que el país debe conservar la "ortodoxia" financiera

de los últimos tiempos, mantener un superávit primario y no sobre-endeudarse. También es loable el respeto que hasta ahora se ha mostrado a la autonomía del Banco de México y es importante luchar para que se mantenga la autonomía de otras instituciones, como es el caso del Instituto Nacional Electoral (INE) para así garantizar la democracia. Fue satisfactoria la continuación en el esfuerzo por llevar a término la firma del T-MEC y cada vez parece haber una mayor convicción de apoyar al sector privado para que éste realice las inversiones necesarias, de tal forma que México pueda seguir creciendo y mejorar eventualmente los niveles de bienestar de la población. Una meta, que nadie puede desdeñar ni menospreciar, es la de reducir las desigualdades que permanecen aún en nuestra sociedad.

30%

DE LA PRODUCCIÓN AGRÍCOLA ES POLINIZADA POR INSECTOS. ELLOS ASEGURAN LA ALIMENTACIÓN MUNDIAL.

COMPANY ACTIVITIES 2019

Without doubt, 2019 marked an important change not only for Mexico, but for the whole world. Although there were enormous advances in different fields, particularly in technology, we need to accept there is a long road ahead in an environment that is still turbulent and uncertain.

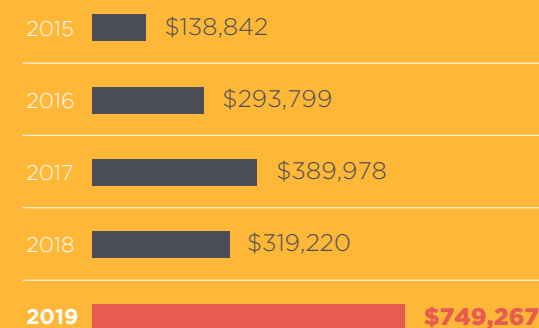
Far from being the exception, Mexico is also immersed in a situation of uncertainty that would challenge the most basic rules of logic. In these times, it seems futile to insist on the dangers that come from making major decisions without prior studies or analyses. This has been the case for the few public investments that have been made and which are aimed at projects with doubtful economic or social profitability and also the abrupt changes made to the public health models, and so many other circumstances. All of this has resulted from an excessive concentration of power and the improvisations that naturally come with this situation. The consequences are already being seen with a notable drop in investment and growth in the country. Unfortunately, the reality continues to be distorted and any counter suggestions and opinions from the experts are discredited when, ironically, absolute respect for freedom of expression is at the forefront.

There are, however, also reasons to congratulate ourselves and we need to look after and protect these. It is fully apparent that the country needs to hold onto the financial orthodoxy of recent times, to maintain a primary surplus and to not go too far into debt. Also

30% OF AGRICULTURAL PRODUCTION

IS POLLINATED BY POLLINATING INSECTS. THEY ENSURE THE FOOD OF THE PLANET.

UTILIDAD ANUAL EARNINGS CIFRAS EN MILES / THOUSANDS



BUMBLEBEES POLLINATE EVEN WHEN IT IS RAINING OR COLD. THAT IS WHY THEY ARE IMPORTANT IN THE PRODUCTION OF FRUITS AND VEGETABLES IN COLD AND HUMID CLIMATES.

Es indispensable que lo más pronto posible se fije claramente la prioridad de disminuir la violencia y mejorar la seguridad en el país. La población debe percibir la implementación de acciones tangibles y resultados concretos. Sin seguridad, no se puede aspirar a incrementar ningún otro aspecto de la calidad de vida.

Aún dentro de este ambiente de gran incertidumbre económica, es muy meritorio constatar que la industria aseguradora continuó avanzando a un ritmo que sin duda es mucho más acelerado que el de la economía en su conjunto. Esta situación ha durado ya muchos años y pensamos que seguirá siendo el caso mientras no se alcance la madurez de nuestro mercado. Los índices de cobertura en México siguen siendo muy inferiores a los de países más desarrollados, pues equivalen a alrededor de 2.2% del PIB, lo que representaría entre una tercera y una cuarta parte de lo que podría considerarse aceptable. Afortunadamente, aún hay mucho camino por andar.

En Seguros Atlas, y a pesar de haber perdido cuentas importantes como consecuencia natural del cambio de gobierno, entre otros factores, logramos también ganar otras muchas que, al final, compensaron sobradamente lo perdido y esto nos permitió un incremento de 9.60% en las primas emitidas, alcanzando un monto de \$15,581 millones de pesos.

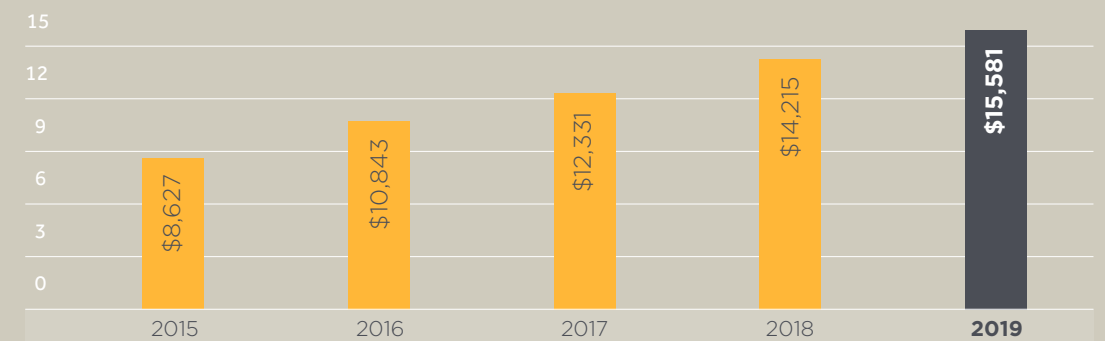
commendable is the respect that has been shown thus far for the autonomy of the Bank of Mexico and it is important to remain vigilant so that other institutions also maintain their autonomy, like the Instituto Nacional Electoral (INE) to guarantee our democracy. It has been gratifying to see the continued efforts to finalize the signing of the USMCA (United States-Mexico-Canada Agreement) and it would appear there is greater conviction to support the private sector so that Mexico can receive the investments needed to continue to grow and eventually improve the overall standard of living. One thing that no one can criticize is the goal of reducing the inequality that is still present in our society.

It is essential that clear priorities and strategies be set as soon as possible to reduce the violence and improve security and safety in the country. The people need to see and feel the implementation of tangible actions with concrete results. We can't aspire to improve any other aspect of quality of life until we feel safe.

Even in this environment of great economic uncertainty, it is worthy to note that the insurance industry continued to move forward at a pace that, without doubt, is much more accelerated than the economy as a whole. This has been the case for many years and we believe it will continue until our market reaches maturity. The coverage rates in Mexico continue to be much lower than

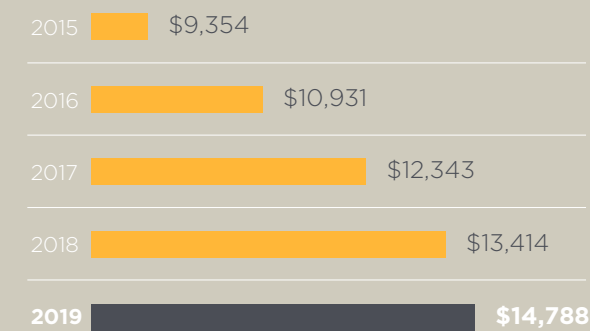
**EMISIÓN DE PRIMAS
PREMIUMS**

CIFRAS EN MILLONES / MILLIONS



**CARTERA DE INVERSIÓN
INVESTMENTS**

CIFRAS EN MILLONES / MILLIONS

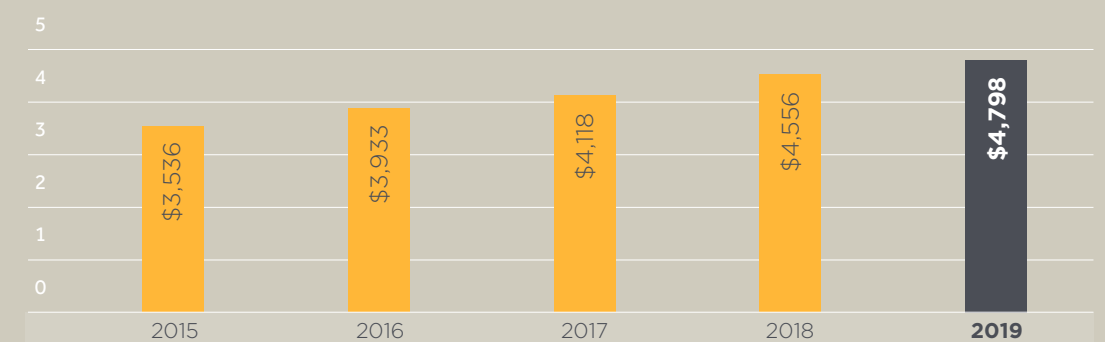


LOS ABEJORROS POLINIZAN AUN CUANDO LLUEVE O HACE FRÍO.

POR ESO SON IMPORTANTES EN LA PRODUCCIÓN DE VEGETALES Y FRUTAS DE CLIMA FRÍO Y HÚMEDO.

**CAPITAL CONTABLE
CAPITAL**

CIFRAS EN MILLONES / MILLIONS



Hemos acumulado inversiones por un total de \$14,788 millones de pesos y un capital contable cercano a los \$5,000 millones de pesos, lo que nos da amplísima solvencia y capacidad para seguir creciendo.

Adicionalmente, y gracias al cuidado en nuestros procesos de suscripción, logramos también reducir en forma importante nuestra siniestralidad en términos absolutos y, por supuesto, en aquellos relativos a la prima emitida. De igual manera, fuimos afortunados al poder controlar la elevación de nuestros costos de operación y obtener rendimientos muy aceptables de la inversión de nuestras reservas. Todo ello derivó en una utilidad histórica, muy superior a la de 2018.

Hemos acumulado inversiones por un total de \$14,788 millones de pesos y un capital contable cercano a los \$5,000 millones de pesos, lo que nos da amplísima solvencia y capacidad para seguir creciendo.

Contamos con un sistema de gobierno corporativo funcional, estructurado y apegado a la normatividad, que incluye el funcionamiento oportuno de los comités de apoyo, así como de un ambiente de control adecuado; asimismo, tenemos un "Código de conducta" aplicable a todo el personal, el cual se ratifica cada año.

Gracias al desempeño y a los resultados obtenidos, nuevamente la calificadora Standard & Poor's nos otorgó la calificación "mx AAA" en escala nacional con perspectiva estable.

A continuación, un resumen de las principales actividades desarrolladas por las diversas áreas durante el ejercicio 2019.

We have accumulated investments totaling \$14.788 billion pesos and equity of nearly \$5.000 billion pesos, giving Seguros Atlas ample solvency and capacity to continue to grow.

those in more developed countries, equal to around 2.2% of the GDP, which should be between two to three times more to be considered acceptable. Fortunately, there is still much ground to cover.

At Seguros Atlas, and despite losing important accounts as a natural consequence of the change in government, among other factors, we also gained many new accounts which, in the end, more than compensated for the loss and led to a 9.64% increase in premiums to \$15.571 billion pesos.

Additionally, and thanks to our careful subscription processes, we also managed to significantly reduce our claim rate in absolute terms and, in parallel, the premiums written. We were fortunate to be able to control increases in our operating costs, earning very acceptable returns on the investment of our reserves. These actions, and others, yielded historic earnings, far above those reported for 2018.

We have accumulated investments totaling \$14.788 billion pesos and equity of nearly \$5.000 billion pesos, giving Seguros Atlas ample solvency and capacity to continue to grow.

We have a functional, structured regulatory compliant corporate governance system, which includes active support committees and an environment of adequate controls. We also have a "Code of Conduct" to which all personnel are bound and which is revised each year.

Thanks to our performance and results, Standard & Poor's has again rated Seguros Atlas "mx AAA", local scale with stable outlook.

A summary of our 2019 activities follows.

NUESTRO CRECIMIENTO OUR GROWTH



INSECTOS POLINIZADORES
POLLINATING INSECTS



TRADITION

TRADITION

CIÓN

Una noche al año, las chicatanas emergen de la tierra para fundar nuevas colonias. Caminan en fila, cargando un trocito de hoja. One night each year, the chicatanas emerge from the earth to start new colonies, walking in line, carrying a small piece of leaf.

ÁREAS COMERCIALES

Nuestras unidades de negocio siempre han mostrado un verdadero compromiso con la institución, a sabiendas de la extrema importancia que para Atlas representa nuestra Fuerza de Ventas. Nuestro compromiso es hacer un mayor esfuerzo para detectar y definir las necesidades de protección de nuestros clientes y diseñar nuevos productos que verdaderamente las cubran.

La Dirección Comercial Agentes Metropolitana logró alcanzar su presupuesto y cierra el año con primas de \$1,793 millones de pesos, superiores en 13.1% respecto al año anterior, además de incrementos importantes en Vida de 12.2%; Incendio, 39.7%; Autos, 14.9%; Transportes, 4.2%; Responsabilidad Civil, 13%; Diversos, 40.6%, y en Accidentes y Enfermedades, de 3.4%. Todo esto gracias al incremento en agentes y a la apertura de tres nuevas oficinas en Balbuena, Aeropuerto y Cuautitlán, con lo cual esta dirección tiene presencia en 12 oficinas distribuidas estratégicamente en la zona metropolitana de la Ciudad de México.

Se dio continuidad al proyecto de "despachos jóvenes", logrando en el año un crecimiento de 59.8%, con una siniestralidad de 49%, y estamos trabajando en la formación de una tercera generación de este tipo de despachos.

Respecto a la Dirección de Negocios Especiales, continuamos conservando el liderazgo que afortunadamente hemos mantenido en los

subramos de aviación y marítimo, donde ha mejorado y aumentado la comercialización de los seguros de viaje, incluso cuando se perdieron cuentas importantes en el sector gobierno. Al finalizar el ejercicio, ganamos nuevos programas en este sector, lo que nos permitió primas por \$5,415 millones de pesos con un crecimiento de 6.13% y una siniestralidad de 58.8%, en relación con 2018.

Respecto a seguros de autos para las armadoras y financieras, pese a ser un segmento muy competido y por la situación actual del país, en la que se vio disminuida la venta de vehículos nuevos y programas de financiamiento, logramos un crecimiento marginal, reduciendo la siniestralidad de 70% a 67%.

Continuamos trabajando en programas con nuestros socios de negocios internacionales Generali, Travellers y SwissRe Corporate Solutions, y comenzamos nuevas relaciones con The Hartford y su filial Navigators, lo que nos permitió crecer 20% en primas, emitiendo más de 600 pólizas en Incendio, Responsabilidad Civil, Ramo Técnico y Marítimo.

**THE COCOPACHE IS A LARGE
BUG WITH STRIKING COLORS.
ITS STRONG AROMA MAKES THIS
A HIGHLY SOUGHT AFTER SNACK
OR INGREDIENT FOR SAUCES.**

COMMERCIAL AREAS

Our business units have always shown a true commitment to the company, knowing how important our sales team is to Atlas and giving their best effort to detect and define the protection needs of our customers, designing new products offering real coverage.

The Metropolitan Agents Sales Department achieved its goals and closed the year with premiums of \$1.793 billion pesos, a 13.1% increase over last year, in addition to significant growths in Life (12.2%), Fire (39.7%), Vehicle (14.9%), Transport (4.2%), Civil Liability (13%); Miscellaneous, 40.6%, and Accident and Medical (3.4%). All this thanks to the increase in agents and the opening of three new offices, Balbuena, Aeropuerto and Cuautitlan, bringing the number of offices for this department to 12, strategically distributed throughout the Mexico City metropolitan area.

The "despachos jóvenes" (young insurance broker) project continued, with a growth of 59.8% this year and a claim rate of 49%, and we are working on training a third generation of this kind of broker.

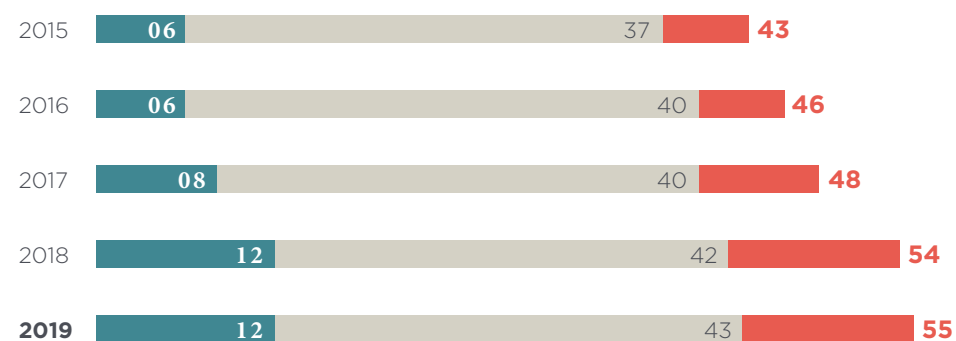
**EL COCOPACHE ES UNA GRAN CHINCHE DE COLORES
MUY LLAMATIVOS. SU FUERTE AROMA HACE QUE SEA UNA
BOTANA O UN INGREDIENTE PARA SALSA MUY APRECIADO.**



The Special Business Department continues its leadership in the aviation and maritime classes, where sales of travel insurance have improved and increased, even with the loss of important government sector accounts. At the end of the year, we acquired new programs in this sector, closing the year with \$5.415 billion pesos in premiums, a year-over-year growth of 6.13% with a claim rate of 58.8%.

Although vehicle insurance for assembly plants and financing agents is a highly competitive segment, and given the current situation in the country with lower sales of new vehicles and financing programs on the decline, we achieved a marginal growth, reducing the claim rate from 70% to 67%.

CRECIMIENTO DE NUESTRAS SUCURSALES NEW BRANCHES



■ METROPOLITANA METROPOLITAN AREA ■ FORÁNEA OTHER OFFICES IN MEXICO

En el sector energía continuamos como líderes en el mercado, logrando cerrar el año con un crecimiento de \$454 millones de pesos.

En la Dirección Comercial de Corredores Daños, durante el año se realizaron cambios en la estructura del área con la finalidad de adaptarse a las necesidades de cambio y brindar un servicio personalizado a los corredores. Al cierre del ejercicio se logró un incremento en la venta de 27.8%, al llegar a los \$2,392.90 millones de pesos, cumpliendo con el presupuesto establecido para el periodo y obteniendo crecimientos importantes en todos los ramos, como resultado de la captación de nuevos negocios.

Por su parte, la Dirección Comercial de Beneficios se vio inmersa en una fuerte competencia, tanto en el ramo de Vida Grupo como en Gastos Médicos Mayores. También se perdieron algunas cuentas importantes de la cartera de nuestro socio Generali, que no fueron renovadas, lo que originó que ésta no alcanzara el presupuesto establecido para el año. Sin embargo, se recuperaron algunos clientes y se ganaron nuevas cuentas que nos permitieron resarcir de forma considerable el decremento registrado en primas.

We continue to work on programs with our international business partners, Generali, Travellers and SwissRe Corporate Solutions, and we began new relationships with The Hartford and its affiliate Navigators, reporting a 20% increase in premiums, writing more than 600 policies in Fire, Civil Liability, Technical and Maritime.

In the energy sector, we remain market leaders, closing the year with a growth of \$454 million pesos.

The Casualty Brokers Department made changes in the structure of the department this year to adapt to the needs for change and to deliver a tailored service to our brokers. At year close, sales had increased 27.8% to \$2.393 billion pesos, achieving the goal set and reporting important growths in all classes, as a result of capturing new business.

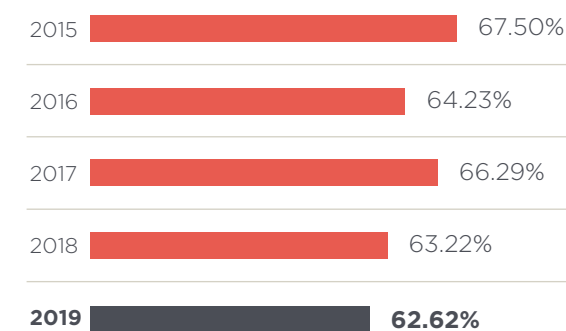
The Benefit Sales Department was immersed in strong competition, in both Group Life and in Major Medical. Additionally various important accounts in the portfolio with our partner Generali were not renewed and were lost, which meant the department did not reach its goal for the year. However, some customers were recovered and new accounts were gained, which considerably made up for the decrease in premiums.

Adicionalmente, logramos obtener los primeros lugares de calificación en servicio a cargo de nuestros Corredores y desarrollamos un nuevo proceso para mesa de control, suscripción y ventas, que nos permitirá mejorar nuestros tiempos de respuesta, así como indicadores de gestión, los cuales se pondrán en marcha el próximo año.

Para la Dirección de Sucursales, que tiene bajo su responsabilidad 44 oficinas distribuidas a lo largo y ancho de la República mexicana, 2019 representó —lo mismo que para otras unidades comerciales— un año difícil derivado de la restricción en el gasto público y de la reducida participación del sector privado, lo que dio como resultado la no renovación de varios negocios. Sin embargo, se buscó reemplazar dichas pérdidas en primas, permitiendo así que al cierre del ejercicio se obtuviera un incremento en primas de 7.96% y una siniestralidad del 56.3%, con crecimiento en todos los ramos y en las siete oficinas regionales que integran esta Dirección, a excepción de la zona Occidente, que tuvo un decremento marginal de 1%, al ser la región que más se vio afectada por la pérdida de negocios.

En 2019, se abrió la Oficina Zacatecas y estamos seguros de que en 2020 comenzará a generar importantes cifras que contribuirán con el desarrollo de la Región Bajío, a la que pertenece.

SINIESTRALIDAD CLAIMS RATE



Additionally, we were ranked among the top spots in service by our Brokers and we developed a new process for the control desk, subscription and sales, which will improve our response times, and also management indicators, which will be put into practice next year.

For the Branches Department, which operates 44 offices distributed throughout Mexico, as with the other commercial departments, 2019 was a difficult year because of the restriction on public spending and the reduced participation of the private sector, which resulted in various business not being renewed. To compensate, we sought to replace these losses in premiums reporting a 7.96% increase in premiums and a claim rate of 56.3% at year close, with growth in all classes and at the seven regional offices that make up this Department. An exception to this was the West region, which reported a marginal 1% decrease, being the region most affected by the loss of business.

The Zacatecas office was opened in 2019 and we are certain that in 2020, this office will begin to generate important figures to contribute to the development of the Bajío region.

PROMOTORÍAS VIDA INDIVIDUAL

En relación con el total de las primas de los Seguros de Personas, durante el ejercicio de 2018, las de Vida Individual representaron 10.06% y, para 2019, se incrementó a 16.96%.

Durante 2019, por su parte, continuó la contratación de promotores y agentes a nivel nacional, logrando un crecimiento de 10% en primas, mientras que el total de primas de Vida Individual Promotorías representó 55%.

El Proyecto denominado Plan Futuro Integral, que se desarrolló en conjunto con un intermediario financiero para otorgar a sus clientes planes de Vida, mantuvo su continuidad y representó 20% de las primas totales de Vida Individual.

10%

EN CRECIMIENTO
DE PRIMAS
DURANTE 2019.

ÁREAS TÉCNICAS AUTOS Y DAÑOS

En 2019, el Ramo de Autos logró un excelente resultado técnico derivado de acciones conjuntas con las áreas de Suscripción y Siniestros, como la implementación del proceso de video inspección en vehículos asegurados por un canal de venta específico (para la prevención de fraudes), así como la interacción del área de Monitoreo y mejora de selección de flotillas con las áreas de Suscripción, factores que contribuyeron en el buen resultado técnico de la Institución.

Se obtuvieron indicadores de *performance* de la Mesa de Suscripción Foránea, como es el Hit Ratio, y se inició el desarrollo de la Reingeniería de la Mesa de Suscripción y Claveteo, así como la incorporación de la emisión de los endosos y las renovaciones vía portal web.

En el Área de Siniestros Automóviles se desarrolló la App de ajuste, a través de una plataforma digital con la cual se conocerá en

INDIVIDUAL LIFE

Individual Life premiums represented 10.06% of the total Personal Insurance premiums in 2018, increasing to 16.96% in 2019.

We continued to hire promoters and agents nationwide in 2019, achieving a 10% growth in premiums, while the total Individual Life sales by these agents represented 55% of premiums.

The Project called Comprehensive Future Plan, which was developed in conjunction with a financial intermediary to provide its clients with Life plans, maintained its continuity and represented 20% of total Individual Life premiums.

PROPERTY & CASUALTY AND VEHICLE INSURANCE

Vehicle reported excellent technical results for 2019 as a result of joint actions between the Subscription and Claims areas, with the implementation of a video inspection process for vehicles insured through a specific sales channel (to prevent fraud), as well as the participation of the Monitoring department and improved fleet selection with Subscription, factors that contributed to the company's good technical results.

The Non-Metropolitan Area Subscription office gathered performance indicators, like the Hit Ratio, and began the reengineering of the Subscription and Coding office, as well as the incorporation of endorsements and renewals via the website.

The Vehicle Claims department developed an adjuster app, which uses a digital platform to know in real time the location of the adjusters across the country, monitoring the assignment and follow-up on claims, providing us with more information to improve

DURING 2019,
WE ACHIEVED
A 10% GROWTH
IN PREMIUMS.

tiempo real la ubicación de los ajustadores a nivel nacional, monitoreando la asignación y el seguimiento de la atención del siniestro, lo que nos permitirá contar con más información para la mejora de la atención y la siniestralidad. Otro beneficio de igual importancia es la eliminación de papel, ya que las declaraciones y volantes serán entregados de forma digital, lo que además de beneficiar, apoya el concepto de ser una institución con responsabilidad social.

Otro de los proyectos desarrollados e implementados durante el año es el Ajuste Remoto, a través del cual, y siempre que se cumplan ciertas condiciones establecidas y no haya lesionados, nuestro asegurado llenará los formatos y anexará fotografías de manera digital para la atención del siniestro. De igual manera, se implementó a nivel nacional el pago de deducibles y recuperaciones por medio de referencia bancaria, con lo que se logró un mayor y mejor control, así como una aplicación en tiempo real en beneficio de la atención del asegurado.



**THE JUMILES ARE EATEN BUT
ABOVE ALL, THEY ARE REVERED
IN TAXCO AS IT IS BELIEVED
THAT THEY ARE DECEASED
RELATIVES WHO COME TO VISIT.**

our service and the claim rate. Another equally important benefit is the elimination of paper, as statements and flyers will be digital, which besides other benefits, supports Seguros Atlas as a socially responsible company.

Another of the projects developed and implemented during the year is the Remote Adjustment, through which, and provided certain conditions are met and there are no injuries, our Policyholder completes the digital forms and attaches photos to submit their claim. A payment of deductibles and recoveries system through bank referencing was also implemented nationwide, as well as a real time application to improve our service to policyholders.

**EN TAXCO SE VENERA A LOS JUMILES
PERO, SOBRE TODO, SE LES VENERA
PORQUE SE CREE QUE SON FAMILIARES,
DIFUNTOS QUE VIENEN DE VISITA.**

En lo que corresponde a las áreas técnicas de Daños, en 2019 se realizó un proceso de mejora continua a través del reforzamiento de suscriptores especializados para ofrecer así un servicio integral a nuestros intermediarios y asegurados. Esto nos ha permitido atender oportunamente los negocios que suscribimos a través de los distintos canales de venta.

Se desarrollaron productos de innovación en el sector, tales como el paramétrico de Terremoto y Fenómenos Hidrometeorológicos y Responsabilidad Civil Ecológica, y nos consolidamos un año más como la compañía aseguradora con mayor experiencia en la cartera de ingenios azucareros.

Referente al ramo de Marítimo y Aviación, mantuvimos el liderazgo en el sector en donde, pese a los movimientos del mercado internacional, que ha reflejado un incremento en costos y restricción de coberturas y capacidades, pudimos renovar 95% de la cartera. De este modo, consolidamos un equipo de trabajo especializado

In terms of the Property & Casualty areas, an ongoing improvement process was carried out in 2019, strengthening the specialized underwriters to offer a comprehensive service to our brokers and policyholders. This has aided in providing prompt service to the business acquired through our different sales channels.

Innovative products have been developed in the sector, such as the Earthquake and Meteorological Phenomena Parametric insurance and Ecological Civil Liability, and we celebrated another year as the insurance company with the most experience in the sugar mill portfolio.

In the Maritime and Aviation classes, we remain leaders in the sector, where, despite the changes in the international market, increasing costs and restrictions on coverage and capacities, we were able to renew 95% of the portfolio. As a result, we have consolidated a specialized team, dedicated exclusively to serving customers requiring this type of insurance.

LA COSTUMBRE DE COMER CHAPULINES PROVIENE ORIGINALMENTE DEL ESTADO DE OAXACA. HOY EN DÍA, PUEDE ENCONTRÁRSELES PRÁCTICAMENTE EN TODO EL PAÍS, EN ESPECIAL EN EL CENTRO, EL SUR Y EL SURESTE.

en el ramo, el cual se dedicará exclusivamente a la atención integral de los clientes que requieren este tipo de seguros.

En cuanto a la renovación de los Programas de Reaseguro Daños, gracias a su desempeño, se consiguió una mejora en las condiciones, comisiones y reduciendo los costos en las coberturas de exceso de pérdida que cubren las responsabilidades de Seguros Atlas, así como en la parte de Contratos no Proporcionales, y suscribimos contratos para los nuevos productos que se han desarrollado en el área Técnica de Daños como: Seguro de Viaje, Ciber Riesgos, Paramétrico de Huracán, entre otros.

En el área de Energía y Oil & Gas, en 2019 logramos la suscripción y emisión de pólizas para la construcción y montaje de plataformas fijas de última generación, en *off-shore*, incluyendo tendidos submarinos de oleogasoductos, así como los trabajos de interconexión submarina de ductos. Con ello logramos mantener e incrementar la cartera de clientes.

En el área de Siniestros Daños se continuó con la capacitación del personal a fin de atender en menor tiempo los siniestros presentados, primordialmente en el ramo de incendio, líneas aliadas y transportes de carga. Con ello se ha consolidado aún más la especialización y capacidad de análisis de nuestro personal, dada la complejidad de los siniestros, dotándolos también de mejores herramientas para la detección de fraude.

En la parte de los procesos donde el área no mostró mejora continua fue en el denominado "*fast track*", lo que nos ha permitido el cierre de ajuste de siniestros en menor tiempo.

Por último, en la parte de Ingeniería y Prevención, se logró integrar un grupo de ingenieros encaminados a labores de prevención, en conjunto con nuestros asegurados, y los resultados nos han servido para mejorar las condiciones y peticiones ante reaseguradores.

The performance of the renewed Casualty Reinsurance programs saw improvements in the conditions and commissions, reducing the costs for excess loss coverage. In terms of Non-Proportional Contracts, we also signed contracts for the products the Property & Casualty Technical department has developed, like Travel, Cyber-Risk and Hurricane Parametric insurance, among others.

In the area of Energy, Oil & Gas, we subscribed and wrote policies in 2019 for the construction and installation of latest-generation fixed offshore rigs, including underwater gas and oil pipelines, and also underwater pipeline connection works. With this, we maintained and increased our customer portfolio.

The Casualty Claims department continued to train personnel to process claims faster, primarily in the classes of fire, allied lines and freight transport, consolidating even further the specialization and analytical skills of our personnel, given the complexity of the claims, providing them also with better tools to detect fraud.

We are now able to complete claims adjustments in less time as a result of continual improvements in the fast track process.

Lastly, in reference to Engineering and Prevention, a group of engineers was added and assigned prevention tasks, working together with our policyholders, and the results have helped us to improve the conditions and requests with reinsurers.



EATING CHAPULINES (GRASSHOPPERS) IS A TRADITION ORIGINALLY FROM THE STATE TODAY, THEY CAN BE FOUND PRACTICALLY THROUGHOUT THE COUNTRY, ESPECIALLY IN THE CENTRAL, SOUTHERN AND SOUTH-EASTERN REGIONS.

COM

INSECTOS PROTEGIDOS
ENDANGERED INSECTS

En México y en el resto del mundo, se ha documentado una disminución en la diversidad de especies y en la biomasa de insectos. Las causas principales son el uso excesivo de pesticidas y fertilizantes sintéticos, y la destrucción del hábitat.



PRO

In Mexico and in the rest of the world, a decrease in the diversity of species and in the biomass of insects has been documented. The main causes: the excessive use of pesticides and synthetic fertilizers, and the destruction of the habitat.

MISO

COMMITMENT

ÁREA TÉCNICA DE SEGURO DE PERSONAS

En cuanto al Seguro de Vida Grupo, las primas representaron 24.4% del total de las primas emitidas por la institución, porcentaje inferior al de 2018.

Ello se debió, principalmente, a la cancelación de algunas pólizas de gobierno y negocios de nuestro socio comercial, Generali Employee Benefits.

En lo que toca al seguro de Gastos Médicos Mayores y Accidentes Personales, área que representó 58.6% del total de primas de los Seguros de Beneficios de la institución, éste también se vio impactado con un decremento en primas de 14% en relación con el año anterior. Ello también se debió, sobre todo, a la cancelación, en mayor medida, de pólizas de gobierno, tanto en Accidentes como en Gastos Médicos. Adicionalmente, se incorporó una cobertura para discapacitados en cumplimiento a la solicitud de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

En la parte de Siniestros de Beneficios, durante el año se realizaron mejoras considerables en el tabulador, tomando en cuenta región, plan

contratado y tipo de trámite, y se logró la integración de más de 60% de los proveedores al esquema vía web, lo que nos permitió eficientar de forma notable los tiempos de respuesta, siendo catalogados por los principales corredores como una de las mejores compañías en tiempos de atención en los siniestros.

Se creó el área de Case Management, a través de la cual se podrán no sólo identificar los siniestros catastróficos, sino dar atención y seguimiento especial y personalizado para este tipo de asegurados.

MEGASOMA LECONTEI, IS A VERY RARE AND HIGHLY LOCALIZED SPECIES; IT ONLY LIVES WITHIN THE SIERRA LA LAGUNA BIOSPHERE RESERVE, IN BAJA CALIFORNIA SUR.



LIFE AND HEALTH

Group Life insurance represented 24.4% of the company's total premiums, a lower percentage than in 2018.

This was due primarily to the cancellation of various government policies and business with our commercial partner, Generali Employee Benefits.

The Major Medical and Personal Accident area that represented 58.6% of the company's total Benefit Insurance premiums, was also impacted with a 14% decrease in premiums, compared with the previous year. Again this was mainly due to the cancellation of government policies, both in Accident and Major Medical. Additionally, a coverage for the disabled was added, in compliance with the directive issued by the Mexican Insurance and Surety Bond Commission (Comisión Nacional de Seguros y Fianzas).

Considerable improvements were made to the tabulator for Benefit Claims this year, considering region, plan contracted and type of process, and over 60% of the providers were added to the web-based framework. These actions have made our response times significantly more efficient leading Seguros Atlas to be ranked as one of the best companies in claims processing times by the major brokers.

The Case Management department was created, which is tasked not only with identifying catastrophic claim events, but also with providing dedicated and personal service and follow-up for this type of policyholder.

EL MEGASOMA LECONTEI, ES UNA ESPECIE RARÍSIMA Y MUY LOCALIZADA; VIVE SÓLO EN LA RESERVA DE LA BIÓSFERA SIERRA LA LAGUNA, EN BAJA CALIFORNIA SUR.

ÁREA ACTUARIAL, ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y CONTROL INTERNO

Durante el año, se realizó la Prueba de Solvencia Dinámica en diferentes escenarios, permitiendo concluir que durante los próximos cinco años la institución tiene un nivel de solvencia adecuado.

Se desarrolló e implementó una metodología de riesgo operacional basada en COSO ERM, incluyendo el análisis de eventos de pérdida que, en un proceso de maduración estimado de tres años, ayudará a evaluar con más precisión el requerimiento de capital por riesgo operacional.

En atención a las modificaciones de diversas leyes y normativas, como la Ley Federal del Trabajo y el Código Penal Federal, se iniciaron los proyectos de análisis y fortalecimiento de los Riesgos Operacionales de Prevención de Lavado de Dinero (PLD) y de Riesgo Psicosocial en el entorno laboral, en colaboración con las áreas involucradas de la institución.

En 2019 se relanzó el proyecto Alpha-Omega basado en la herramienta Risk Integrity, de Moody's Analytics, para la generación de reportes regulatorios con información cuantitativa, así como la prevención de multas y sanciones originadas por la presentación incorrecta de tales reportes.

De la misma manera se efectuó una revisión de los procesos de capacitación de personal y órdenes de pago, y se proporcionaron sugerencias para la definición y elaboración de políticas, mejora de procesos e implementación de controles. Actualmente, este mismo trabajo se lleva a cabo para los procesos de Seguro de viaje y entrega de reportes regulatorios.

Se llevó a cabo el análisis para verificar e identificar el cumplimiento normativo de la institución en relación con la Ley General de

ACTUARIAL, RISK MANAGEMENT AND INTERNAL CONTROL

We ran a Dynamic Solvency Test this year on different scenarios, concluding that the solvency level of the company is adequate over the next five years.

A COSO ERM based operational risk methodology was developed and implemented, including a loss event analysis which, with an estimated three-year maturity process, will help to more accurately determine the capital requirement for operational risk.

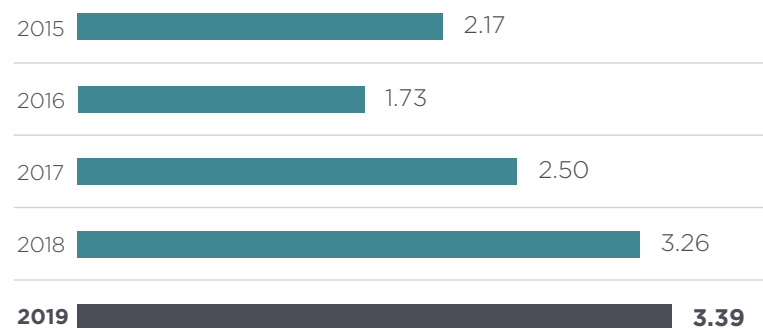
Projects were undertaken in response to changes to various laws and regulations, such as the Federal Labor Law (Ley Federal del Trabajo) and the Criminal Code (Código Penal Federal), to review and strengthen the management of operational risks associated with prevention of money laundering and psychosocial risks in the workplace, in collaboration with the areas of the company involved.

The Alpha-Omega project was re-launched, based on the Moody's Analytics Risk Integrity tool, to generate regulatory reports with quantitative information, and also to avoid fines and sanctions due to incorrect submissions of these reports.

The staff training and payment order processes were reviewed, making suggestions to define and draft policies, improve processes and implement controls. This same review task is currently being conducted for the travel insurance processes and the delivery of regulatory reports.

An analysis was conducted to verify and identify the company's regulatory compliance with the Civil Protection Law (Ley General de Protección Civil), the Insurance and Surety Bond Company Law (Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas), the Protection and Defense of Financial Services Users Law (Ley para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros) and the Federal Labor Law (Ley Federal de Trabajo), as well as the self-correction programs, regularization plans, inspection visits and desk audits received in 2019.

ÍNDICE DE MARGEN DE SOLVENCIA
SOLVENCY MARGIN INDEX



Protección Civil, la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la Ley para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, la Ley Federal de Trabajo, así como los programas de autocorrección, planes de regularización, visitas de inspección y de los oficios recibidos durante 2019.

Se iniciaron actividades de control con la habilitación del directorio activo como consecuencia de informes y requerimientos de clientes que muestran la necesidad de cumplir con medidas de seguridad más efectivas, de fácil administración y que permiten asimismo establecer medidas de seguridad y controles básicos con el apoyo de las distintas áreas de la institución.

Se llevó a cabo la actualización del sistema MEGA y de su infraestructura tecnológica, permitiendo homologar la documentación y el mapeo de procesos, la descripción de los sistemas y activos de TI en la institución y los riesgos en contexto con el negocio, permitiéndonos identificar dependencias entre los elementos y conocer la interconexión entre áreas.

Se continúan atendiendo temas de calidad de información y se impulsa la mejora en reportes que garantizan y priorizan las actividades operativas, mediante la habilitación de controles en

el Sistema SIISA y en apego a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (LFPDPPP).

En lo que toca a la función actuarial y como parte de la mejora continua sobre el cálculo de reservas, en particular sobre los ramos catastróficos, se analizó y se trabaja en la modificación del procedimiento utilizado para la obtención de los datos constructivos y de ubicación de los inmuebles asegurados, lo cual permitirá mejorar la estimación de las posibles pérdidas asociadas a la cartera en vigor, así como de la reserva que es necesario constituir. Asimismo, se revisó el cálculo de la reserva de riesgos en curso necesaria para cubrir los gastos de administración a cargo de la institución, logrando una reducción derivada de una mayor precisión y sustento en los elementos utilizados para su cálculo.

**A BUTTERFLY POPULATION
 FOUNTAINEA NOBILIS WAS
 RECENTLY DISCOVERED IN THE
 CHIMALAPAS AREA OF OAXACA.**

**THE CHINANTEC INHABITANTS OF
 THE AREA TAKE GOOD CARE OF
 THE SURROUNDING ECOSYSTEMS.**

**EN LA ZONA DE CHIMALPAS, OAXACA,
 RECIENTEMENTE SE DESCUBRIÓ UNA POBLACIÓN
 DE LA MARIPOSA FOUNTAINEA NOBILIS.
 LOS HABITANTES CHINANTECAS DE LA ZONA
 CUIDAN MUY BIEN LOS ECOSISTEMAS ALEDAÑOS.**

Steps were taken in the area of control tasks with the addition of an active directory as a result of customer requirements and reports showing the need for more effective security measures that are easy to manage and which also support security and basic controls with the support of the different areas of the company.

The MEGA system and technological infrastructure was upgraded to unify the process documentation and mapping, the description of the company's IT systems and assets, and the risks in context with the business, to aid in identifying dependencies between the elements and the interconnection between different areas.

Quality of information remains a key focal point, improving reporting to guarantee and prioritize the operational activities by enabling controls on the SIISA System and in adherence of the Data Protection Law (Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares).

In terms of the actuarial area, and as part of the ongoing improvement in the calculation of reserves, particularly for the catastrophic classes, the procedure for gathering constructive data and the location of insured properties was analyzed and revised, which will aid in improving the estimate of the potential losses associated with the current portfolio, and the reserve required. Additionally, the calculation of the reserve for current risks necessary to cover the company's administrative expenses was reviewed, resulting in a reduction with improved accuracy and basis for the elements used for the calculation.



MÁS QUE INSECTOS
MORE THAN INSECTS

En México, dos especies de insectos han sido los focos de nuevos atractivos turísticos: la mariposa monarca, en Michoacán y la luciérnaga, en Tlaxcala. Estas nuevas actividades son benignas para la naturaleza y benefician a los lugareños. Los visitantes “sólo dejan huellas en los senderos y se llevan fotos”.

S E R V I C I O



In Mexico, two insects have been the focus of new tourist attractions: the monarch butterfly (Michoacán) and the firefly (Tlaxcala). These new activities are not harmful to the environment and bring benefits for the locals. Visitors “only leave footprints and take photos.”

S E R V I C E

ÁREA DE AUDITORÍA

Como parte importante del gobierno corporativo de la institución, el departamento de auditoría interna trabajó en 2019 en función del plan anual aprobado por el Comité de Auditoría, en el cual se contemplaron auditorías y revisiones a cobranzas, conciliaciones bancarias, contratación de servicios con terceros, costo de adquisición de comisiones, deudor por prima, documentos por cobrar y créditos hipotecarios, inversiones, protección de datos personales en posesión de particulares, reaseguro de personas, reserva de dividendos por pagar, siniestros. Asimismo, se auditaron las oficinas de servicios ubicadas en Guadalajara, Mérida y Monterrey, cuyos resultados se presentaron a la consideración del Comité de Auditoría, de la Dirección General y de los demás usuarios interesados.

Adicionalmente, se efectuaron trabajos de consultoría muy focalizados para la determinación de planes de incentivos, bonos y contratos mercantiles de agentes. De estos últimos, en algunos casos se revisará la cartera.

ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

Como se mencionó antes, 2019 fue un año lleno de avances tecnológicos y retos importantes para nuestro país y la industria financiera. Por ello, en Seguros Atlas nos enfocamos en identificar las áreas de mayor oportunidad que nos permitan cumplir con los objetivos de crecimiento, además de poner especial atención en el concepto de la "seguridad informática" debido al desmedido crecimiento de los llamados crímenes informáticos a nivel nacional.

Durante el año, llevamos a cabo actualizaciones de seguridad en el equipo y servidores que contaban con sistemas operativos o aplicaciones ya obsoletas o sin respaldo de los fabricantes, a través del reforzamiento de sistemas de detección de intrusos en

HERNÁN CORTÉS INTENTÓ INTRODUCIR LA INDUSTRIA DE LA SEDA EN LA NUEVA ESPAÑA. PARA 1441, LA ALTA MIXTECA, EN OAXACA, ERA LA REGIÓN DE MAYOR PRODUCCIÓN DE SEDA EN EL VIRREINATO. HOY SE ESTÁ RESCATANDO LA PRODUCCIÓN Y FABRICACIÓN DE TEXTILES DE SEDA, PRINCIPALMENTE EN SAN MIGUEL CAJONO, TAMBIÉN EN OAXACA.

AUDITS

As an important part of the company's corporate governance, the work of the internal audit department in 2019 was based on the annual plan approved by the Audit Committee, which included audits and reviews of collections, bank reconciliations, contracting third party services, cost of acquisition for commissions, premiums owing, receivables and mortgage loans, investments, data protection, personal reinsurance, reserve for dividends payable, and claims. Audits were also conducted on the service offices in Guadalajara, Merida and Monterrey, the results of which were submitted to the Audit Committee, the Administration and other relevant users.

This department also carried out targeted consulting tasks to determine incentive plans, bonuses and agent contracts, reviewing portfolios in some cases.

IT AREA

As mentioned, 2019 was a year filled with technological advances and important challenges for Mexico and the financial industry. At Seguros Atlas, we are focused on identifying areas of greater opportunity to achieve our growth objectives, as well as prioritizing information security because of the exponential increase in cybercrimes across the country.

During the year, we upgraded the security on devices and servers with operating systems or applications that have become obsolete or do not have manufacturer support, strengthening the intruder



HERNÁN CORTÉS TRIED TO INTRODUCE THE SILK INDUSTRY IN NEW SPAIN. BY 1441, THE ALTA MIXTECA (OAXACA) WAS THE HIGHEST PRODUCING SILK REGION IN THE VICEROYALTY. **TODAY THE PRODUCTION AND MANUFACTURE OF SILK TEXTILES IS BEING RESCUED, MAINLY IN SAN MIGUEL CAJONO, OAXACA.**

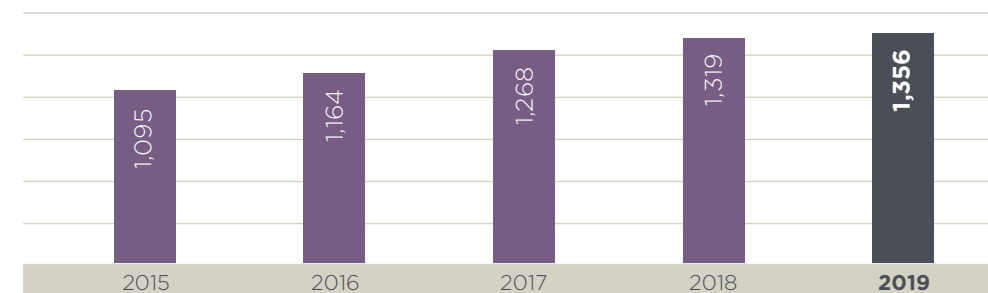
todas nuestras oficinas, Centros de Contacto y nuestro sistema de respaldo en caso de desastres. Con ello, brindamos mayor confiabilidad de la operación y medidas de seguridad informática a nuestros clientes.

Asimismo, durante el año nos enfocamos en el desarrollo de las aplicaciones vía internet, con medidas adecuadas de seguridad mediante el encriptamiento de las operaciones, e iniciamos proyectos como atención de trámites, transformación digital, así como los trabajos para modernizar nuestro portal de agentes, llamado Portal Atlas Conmigo; nuestra APP Atlas, dirigida a nuestros Asegurados, en donde tienen acceso a varias aplicaciones como la confirmación de pagos; buzón de quejas; calificación de servicios; directorio de oficinas con geolocalización; red médica de doctores por especialización; nuevos cotizadores-emisores de los diferentes ramos, y el nuevo sistema de vida individual, entre otros. Estos proyectos se implementarán, en su mayoría, durante 2020.

detection systems at all our offices, call centers and our disaster backup system. With this, our customers are assured of greater reliability and information security measures for their operations.

Additionally, we focused on developing web-based applications this year, with operation encryption security measures, and we started projects like providing service for processes, digital transformation, as well as modernizing our agent portal, "Portal Atlas Conmigo". On our Atlas app, Policyholders can access various applications like payment confirmation, complaints box, service rating, directory of offices with geolocation, network of healthcare services by specialization, new policy quoting and issuing systems for the different classes, and the new individual life system, among others. Most of these projects will be completed in 2020.

EMPLEADOS EMPLOYEES



RECURSOS HUMANOS

Al cierre del año, la plantilla de personal llegó a la cifra de 1,356 empleados, lo cual representó un incremento de 2.8%, derivado principalmente de la apertura de oficinas en la zona metropolitana y del reforzamiento de algunas estructuras para dar respuesta a la demanda de servicio de nuestra Fuerza de Ventas y Asegurados.

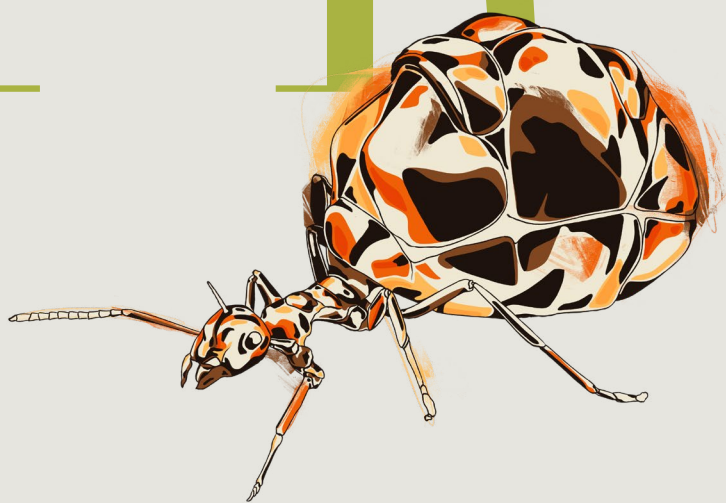
Se continuó con el esquema de brindar a todos los empleados —pieza fundamental para el desarrollo de la institución—, una adecuada capacitación, así como asegurarles un ambiente de trabajo agradable y propicio para el desarrollo personal y humano. De aquí que se impartieran, durante el ejercicio, más de 16,000 horas de capacitación, contando con la participación aproximada de 3,500 asistentes, en programas de aspectos técnicos, de servicio y de superación personal.

HUMAN RESOURCES

There was a 2.8% increase in staffing to 1,356 employees at year close, due primarily to the opening of offices in the metropolitan area and the strengthening of various structures in response to the demand for services by our policyholders and sales team.

We continue to offer all employees —the cornerstone of the company— proper training, and also ensuring a pleasant work environment that fosters career and personal development. More than 16,000 hours of training were delivered during the year to approximately 3,500 participants with technical, service and personal development programs.

T R A B A J O

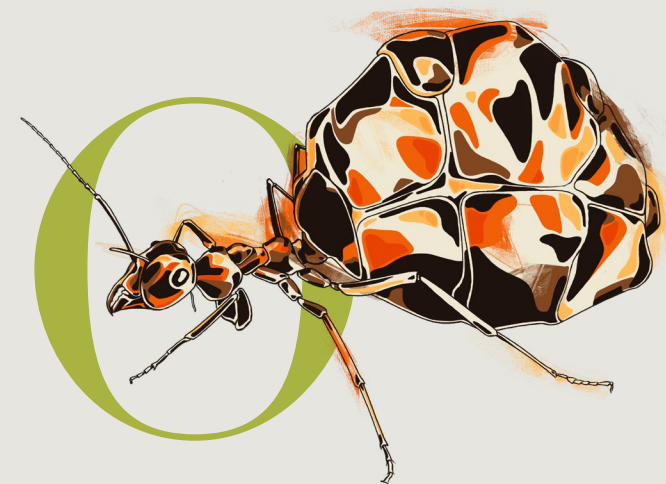


E N



TEAM WORK

E Q U I P O



INSECTOS POLINIZADORES POLLINATING INSECTS

Para que la colonia pueda sobrevivir durante sequías y tiempos de estiaje, algunas hormigas obreras melíferas regurgitan el néctar acumulado de sus abdomenes hinchados, del tamaño de una uva. Así alimentan a la colonia hasta que vuelven las lluvias y la abundancia. Viven en las zonas áridas del norte de México.

In order for the colony to survive a drought and dry season, some honey ant workers regurgitate the nectar accumulated in their swollen, grape-sized abdomens. Thus they feed the colony until the rains and abundance return. They live in the arid areas of northern Mexico.

CONCLUSIONES

Los resultados que aquí presentamos son el fruto de la entrega y el apoyo brindados por nuestros agentes, asegurados, funcionarios y empleados, a quienes extiendo mi agradecimiento y, de manera especial, por la orientación y confianza de nuestros señores consejeros y accionistas.

Estamos seguros de que aun cuando se visualizan tiempos difíciles, éstos se convierten en un reto y compromiso de entregar lo mejor de nosotros día a día, con miras a satisfacer las necesidades de aseguramiento de nuestros clientes y de la fuerza de ventas.

Por último, agradecemos también a las autoridades de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas por el apoyo otorgado durante el ejercicio.

C.P. ROLANDO VEGA SÁENZ

Presidente del Consejo de Administración

CONCLUSIONS

Our results are the fruit of the efforts and support of our agents, policyholders, officers and employees, to whom I extend my appreciation. I also thank our Board Members and Shareholders for their guidance and confidence.

We are certain that even in the face of difficult times, we will overcome the challenges and commit to giving the best of ourselves every day, meeting the insurance needs of our policyholders and sales team.

Lastly, we thank the Federal Treasury and the Mexican Insurance and Surety Bond Commission for their support throughout the year.

ROLANDO VEGA SÁENZ

Chairman of the Board

SUCURSALES A NIVEL NACIONAL BRANCHES



NORESTE NORTHEAST

Monterrey
Reynosa
Saltillo
Tampico
Torreón
Durango
Matamoros

CHIHUAHUA

Ciudad Juárez
Chihuahua
Ciudad Cuauhtémoc

BAJÍO CENTRAL

León
Aguascalientes
Celaya
Morelia
San Luis Potosí
Querétaro
Irapuato
Zacatecas

NOROESTE NORTHWEST

Hermosillo
Tijuana
Mexicali
Ciudad Obregón
Nogales

ORIENTE EAST

Puebla
Pachuca
Oaxaca
Cuernavaca
Acapulco
Veracruz
Xalapa

OCCIDENTE WEST

Guadalajara
La Paz
Culiacán
Colima
Puerto Vallarta
Mazatlán

SURESTE SOUTHEAST

Mérida
Cancún
Villahermosa
Tuxtla Gutiérrez
Playa del Carmen
Coatzacoalcos
Ciudad del Carmen

ÁREA METROPOLITANA METROPOLITAN AREA

Arcos
Meteppec
Metro Centro Córdoba
Metro Norte Satélite
Metro Sur Coyoacán
Metropolitana
Polanco
Lindavista
Villa Coapa
Cuautitlán
Aeropuerto
Balbuena

BALANCE GENERAL

CIFRAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

BALANCE SHEET AS OF DECEMBER 31, 2019

2019	Miles de pesos mex.	Thousands of Us. Dlls.		% Var /% Change 2018/2019
ACTIVO Assets				
INVERSIONES Investments	14,788,479	783,944	54%	10%
INVERSIONES PARA OBLIGACIONES LABORALES Investments liabilities employment	268,192	14,217	1%	10%
CAJA Y BANCOS Cash and banks	503,296	26,680	2%	281%
DEUDOR POR PRIMA Premium debtor	5,259,211	278,793	19%	30%
OTROS DEUDORES Other debtors	411,346	21,806	1%	-91%
REASEGURADORES Reinsurers	5,155,953	273,319	19%	-1%
INVERSIONES PERMANENTES Permanent investments	531,172	28,158	2%	12%
OTROS ACTIVOS Other assets	549,965	29,154	2%	76%
TOTAL ACTIVO Total assets	27,467,615	1,456,071	100%	12%
PASIVO Liabilities				
RESERVAS TÉCNICAS Technical reserves	17,407,551	922,782	77%	8%
RESERVA PARA OBLIGACIONES LABORALES Reserves liabilities employment	471,163	24,977	2%	26%
ACREEDORES Creditors	1,416,193	75,073	6%	17%
REASEGURADORES Y REAFIANZADORES Reinsurers and rebonders	1,581,342	83,828	7%	175%
OTROS PASIVOS Other liabilities	1,793,707	95,085	8%	17%
TOTAL PASIVO Total liabilities	22,669,956	1,201,745	100%	12%
CAPITAL Capital				
CAPITAL SOCIAL Authorized capital stock	419,910	22,260	9%	0%
CAPITAL NO SUSCRITO Unsubscribed capital	-72,980	-3,869	-2%	0%
CAPITAL PAGADO Paid-in capital stock	346,930	18,391	7%	0%
RESERVAS Reserves	739,912	39,223	15%	8%
SUPERÁVIT POR VALUACIÓN Surplus on valuation	262,198	13,899	5%	-54%
REMEDIACIONES POR BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS Remeasurement of defined employee benefits	-86,927	-4,608	-2%	-1087%
RESULTADO DE EJERCICIOS ANTERIORES Prior year results	2,786,278	147,702	58%	6%
RESULTADO DEL EJERCICIO Result for the year	749,267	39,719	16%	135%
TOTAL CAPITAL CONTABLE Total stockholders' equity	4,797,659	254,326	100%	5%
SUMA DEL PASIVO Y DEL CAPITAL CONTABLE Total liabilities & stockholders' equity	27,467,615	1,456,071	100%	12%

ESTADO DE RESULTADOS

CIFRAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

PROFIT AND LOSS ACCOUNT AS OF DECEMBER 31, 2019

2019	Miles de pesos mex.	Thousands of Us. Dlls.		% Var /% Change 2018/2019
PRIMAS EMITIDAS Premiums issued	15,580,874	825,949	100%	10%
PRIMAS CEDIDAS Net retained premiums	-6,992,370	-370,669	-45%	49%
INCREMENTO NETO DE RESERVAS Net change in reserves	-750,647	-39,792	-5%	3%
PRIMAS DE RETENCIÓN DEVENGADAS Net retention premiums	7,837,857	415,488	50%	-11%
COSTO NETO DE ADQUISICIÓN Net acquisition cost	-2,027,650	-107,487	-13%	2%
COSTO NETO DE SINIESTRALIDAD Net claims cost	-4,908,288	-260,191	-32%	-12%
UTILIDAD TÉCNICA Technical profit	901,919	47,811	6%	-27%
RESERVA DE PREVISIÓN Y CONTINGENCIA Provision and contingency reserves	1,797	95	0%	-2%
RESERVA DE RIESGOS CATASTRÓFICOS Catastrophic risks reserve	-441,961	-23,429	-3%	28%
RESULTADO DE OPERACIONES ANÁLOGAS Y CONEXAS Results for similar and related Operations	316	17	0%	-13%
UTILIDAD BRUTA Gross profit	458,158	24,287	3%	-49%
GASTOS DE OPERACIÓN NETOS Net operation expenses	-805,286	-42,689	-5%	-16%
UTILIDAD DE OPERACIÓN Operation profit / loss	-347,128	-18,401	-2%	414%
RESULTADO INTEGRAL DE FINANCIAMIENTO Financial product	1,330,009	70,504	9%	147%
PARTICIPACION EN RESULTADO DE INVERSIONES Participation of investment results	54,795	2,905	0%	-9%
ISR Income tax	-288,409	-15,289	-2%	37%
UTILIDAD DEL EJERCICIO Net Profit	749,267	39,719	5%	135%

TIPO DE CAMBIO: \$18.8642 PESOS POR DÓLAR
Exchange rate: \$18.8642 pesos per US dollar

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
BOARD OF DIRECTORS

**CONSEJEROS
PROPIETARIOS**

DIRECTORS

C.P. Rolando Vega Sáenz
Ing. Aarón Sáenz Hirschfeld
Lic. Jorge Orozco Lainé
C.P. Julio Hirschfeld Sáenz
Lic. Agustín Sáenz Muñoz
Lic. Gastón Villegas Serralta *
Ing. Francisco de Murga Álvarez *
C.P. Víctor Manuel Herrera García *
Lic. Carlos Félix Osuna Penn *

**CONSEJEROS
SUPLENTES**

ALTERNATE DIRECTORS

Lic. José Ignacio Mendoza Salinas
Ing. Antonio Mariscal Sáenz
Lic. Plácido Díaz Barriga del Valle
Arq. Emilio Hirschfeld Sáenz
Lic. María Eugenia San Vicente Sáenz
C.P. Fernando Lemmen Meyer Otero *
Lic. Jaime Zunzunegui Villegas *
Lic. María Teresita Machado Castillo *
Lic. Francisco García y García *

*** CONSEJEROS INDEPENDIENTES / INDEPENDENT BOARD MEMBERS**

COMISARIO

COMMISSIONER

C.P.C. Crisanto Sánchez Gaitán

SECRETARIO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

SECRETARY

Lic. José Luis Méndez Lacarra

COMITÉ DE APOYO AL NEGOCIO

BUSINESS SUPPORT COMMITTEE

Lic. Arturo Vega Sáenz
Lic. Eduardo Sáenz Hirschfeld
Lic. María de Jesús González Gómez
Arq. Alberto Obregón Sáenz
Lic. René Martínez Sáenz
Sra. Regina Mariscal Sáenz

Diseño: designcenter™ | Gala Esnaurrizar

Ilustraciones: designcenter™ | Bryan Gallardo

Investigación: Daniel Curoe

Impresión: Offset Santiago

