

Eventos relevantes de carácter financiero por COVID-19

El COVID-19 ha tenido un impacto significativo en la economía mundial en 2021 y podría seguir haciéndolo en los próximos años. Muchos países han impuesto restricciones en respuesta a la pandemia y como resultado de la interrupción de los negocios, millones de personas han perdido su trabajo. La pandemia de COVID-19 también ha provocado una volatilidad significativa en los mercados financieros y de materias primas de todo el mundo. Muchos gobiernos han anunciado medidas para proporcionar ayuda financiera y no financiera a las entidades afectadas.

Estos cambios han presentado desafíos a las entidades en la preparación de sus estados financieros de conformidad con el marco normativo contable aplicable a las instituciones de seguros, emitido por la CNSF.

Derivado de la pandemia por COVID-19 la Institución se vio afectada en los siguientes aspectos:

- Impactos en la siniestralidad y reservas técnicas: Durante 2021 se realizaron ajustes a la metodología utilizando el juicio actuarial; así como, si en su caso hay productos que no cubran pandemias y cuáles fueron las consideraciones relacionadas; para el ramo de Vida se tienen identificados 5,832 casos por \$2,938 que equivalen al 40.75% del total del siniestro ocurrido del ramo.
- Para el ramo de Gastos Médicos se tienen registrados 16,920 casos por \$3,206 que equivalen al 15.75% del total del siniestro ocurrido para el ramo.
- Con cifras acumuladas a diciembre de 2021, el porcentaje de siniestralidad recuperada para el ramo de Vida es del 11.04% y para Gastos Médicos de 9.61% respecto del total de siniestros ocurridos reportados por COVID-19.
- Afectaciones presentadas en la continuidad operativa: La Institución no presentó ninguna afectación en la operación, ya que los colaboradores contaban con equipos tecnológicos que permitieron la conectividad desde sus hogares llevando a cabo la operación de forma continua, más del 90% de los colaboradores están trabajando desde el mes de marzo 2020 en la modalidad “home office”.
- Medidas adoptadas para controlar y garantizar el óptimo funcionamiento de su infraestructura: Se proporcionó a los colaboradores que no contaban con equipo portátiles, dispositivos de red VPN así como dispositivos de red inalámbrica, con lo cual se garantiza la conectividad al 100%.
- Resumen de los cambios efectuados en las políticas y procedimientos aplicados, considerando las facilidades regulatorias y comunicados publicados tanto por esta Comisión y/o la SHCP; La CNSF solicitó un resumen mensual sobre la información financiera, así como un reporte semanal sobre la cartera de inversiones los cuales han sido atendidos en

tiempo y forma. Esta información le permite a la CNSF revisar periódicamente la solvencia de las instituciones, así como los probables impactos en la operación de las instituciones. Durante el año no hubo cambios en las políticas ni procedimientos de la institución.

- Implementación y aplicación del plan de contingencia y continuidad del negocio: la Institución no consideró necesario usar el plan DRP y DCP, en virtud de que los equipos están disponibles para operar fuera de las instalaciones sin impacto en la continuidad del negocio lo cual se puede ver en el cumplimiento operativo y financiero de la Institución.
- Impactos en los costos: Durante el período de contingencia la Institución ha destinado recursos para apoyar a todo el personal que presta sus servicios en las instalaciones; al no haber personal en las oficinas sus ingresos se vieron afectados. Se implementaron los programas "Ruta de Héroe y Heroínas" y "Tienda virtual Vivir es increíble ayudando a los demás", se invirtió en la aplicación de pruebas PCR para el personal que necesariamente debe estar en forma presencial en las oficinas (colaboradores y proveedores) y se destinaron recursos para atención médica y psicológica de los colaboradores, equipos de protección y materiales de sanitización, el monto para estos conceptos fue de \$46.
- Premisas usadas y justificación del uso del juicio actuarial en la estimación de las reservas de siniestros (provisión por siniestros diferidos o aplazados) Respecto del riesgo de contraparte, éste se encuentra controlado mediante un marco de gobierno de reaseguro que incluye un análisis cuantitativo y cualitativo de las contrapartes de reaseguro que permiten evaluar la calidad financiera y operativa de las mismas, la cual es informada, mediante un dictamen, de manera oportuna a los responsables del área de reaseguro. Asimismo, se han revisado las políticas con la finalidad de contar con un gobierno claro para la gestión de este riesgo.
- Reducción de personal: La Institución no redujo la plantilla del personal.