



Compromiso Sólido

Informe Anual 2019



SEGUROS
MONTERREY

p 3 Bienvenida

p 4 Tenemos la **experiencia**

p 8 Apostamos por la **salud**

p 12 Respaldamos tus **sueños**

p 15 Mostramos **Resultados**

p 20 Trabajamos por México





Gustavo Cantú Durán
Presidente y Director General
Seguros Monterrey New York Life

Este informe contiene los avances que logramos en 2019, resultado del compromiso de nuestros Colaboradores y Fuerza de Ventas para Proteger Mejor y brindar seguridad a nuestros Asegurados siempre.

Este año puso en perspectiva los retos económicos y sociales que enfrentamos los mexicanos. Nos mostró la enorme oportunidad y tarea social que tenemos por delante de proteger el futuro económico de más personas. Con la prudencia que nos caracteriza, hemos tomado acciones puntuales para ayudar a nuestros casi 3,000,000 de Asegurados en la toma de decisiones que les permitan alcanzar sus metas, protegiendo lo que es más importante para cada uno de ellos.

Estamos comprometidos con el progreso, no sólo en cuestiones económicas y tendencias del mercado, sino en el clima social que nos obliga a la mejora continua de nuestras capacidades y procesos, centrados en la experiencia de nuestros Clientes y Asesores. Seguimos desarrollando programas de inclusión y diversidad que han enriquecido enormemente a nuestra familia. Asimismo, dimos la bienvenida a muchos jóvenes que se integraron en nuestros programas de entrenamiento y seguimos avanzando en nuestro compromiso de responsabilidad social con programas de apoyo a los miles de niñas y niños que viven en situación de duelo en nuestro país.

El 2020 muestra ser uno de los años más retadores de nuestra historia como sociedad. Aun así, tenemos al mejor equipo, que, guiado por nuestros valores de Integridad, Humanidad y Humildad, respaldados en nuestra Solidez Financiera construida a lo largo de décadas, nos permitirá seguir, sin duda, con el compromiso inquebrantable de Protegerte Mejor y estar ahí para ti, hoy, mañana y siempre.

Cuentas con nosotros.
Gracias a todos.

Gustavo



Tenemos la experiencia

Nos hemos esforzado en escuchar a la sociedad mexicana con el fin de poder ofrecer lo que necesitan y esperan de una empresa aseguradora. Hace algunos años el sector asegurador era percibido como poco atractivo para las nuevas generaciones y con nuestras estrategias de marca hemos derribado esas barreras. En el 2019 nos mantuvimos como **la aseguradora con la más alta solidez financiera.**

Un año de crecimiento

Los focos centrales de este año fueron cuatro objetivos fundamentales:



La digitalización de procesos

Estamos en el proceso de mejorar y actualizar las comunicaciones y trámites para que sean mucho más ágiles y eficaces.



Las soluciones personalizadas

Nuestros Clientes tienen mayores opciones para combinar nuestros productos y hacer planes justo a su medida.



La responsabilidad social

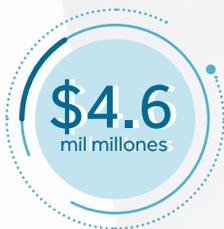
La Compañía no ha escatimado esfuerzos por ser una empresa más incluyente y cooperar con la sociedad con acciones concretas de ayuda.



La sustentabilidad ecológica

Este año, gracias a la tecnología y a la adopción de nuevos procesos, hemos reducido significativamente el uso de papel y plásticos.

Solidez Financiera



Las ventas nuevas en 2019 ascendieron a **\$4.6 mil millones de pesos**, con un crecimiento del 5% mayor que en 2018.

En 2019, nuestras primas totales llegaron a **\$30 mil millones de pesos**, con un crecimiento del 4.1% contra el 2018.

Por 5^{to} año consecutivo se ganó la calificación de **AM Best de A++**

Somos la Aseguradora con mayor solidez financiera en México

2,853,209
Asegurados

Monto total de beneficios pagados en Vida, Gastos Médicos Mayores y Accidentes Personales

\$13,168,523,071



Tenemos
\$99,206
millones
de pesos en reservas



Un margen de solvencia de
\$10,939
millones de pesos

Operamos al
280%

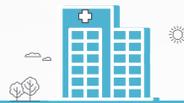
de lo requerido por la CNSF*



Inauguramos 3 nuevas oficinas



Mérida



Ciudad Juárez



León

Estas oficinas nos permitirán tener una **atención más cercana y directa** con nuestros **Asesores y Clientes**.

Tanto en las oficinas como en los nuevos hospitales, se han generado sistemas más eficaces para agilizar los trámites en hospitales. Con esta inversión **ampliamos nuestra presencia en la República Mexicana** y nos colocamos a la vanguardia en atención y servicio.

2 módulos hospitalarios

Zambrano Hellion,
en Monterrey



Impulsamos una nueva filosofía en la medicina privada en México, que se basa en **nuevos procesos** de atención clínica, educación e investigación.



Reunimos infraestructura, tecnología médica de vanguardia y procesos de atención médica **únicos en Latinoamérica**.



Integramos médicos especialistas de los Institutos de Salud, alumnos y residentes de la Escuela de Medicina y Ciencias de la Salud, en espacios modernos y funcionales.

Ángeles Acoxa,
en la Ciudad de México



Nuestra tecnología ha revolucionado la manera de tratar padecimientos urológicos, ginecológicos, oncológicos y de cirugía general.



Brindamos **atención de calidad** con instalaciones confortables, modernas y seguras para nuestros pacientes.



Información veraz, clara y actualizada sobre síntomas, causas y tratamientos de las enfermedades que comúnmente nos afectan.



Apostamos por la salud

Tenemos el compromiso de **Protegerte Mejor**, por ello procuramos ofrecer la más alta calidad en los servicios médicos con alianzas estratégicas en hospitales especializados, además de que hemos generado nuevas soluciones en los planes que ya están establecidos.

Cumplimos con nuestros Clientes

Recibieron un monto total de indemnizaciones

\$6,093,139,641

en Gastos Médicos Mayores

Impulsamos la innovación continua de los productos

Nos esforzamos constantemente por diversificar nuestra cartera de productos para proporcionar a nuestros Clientes más opciones para sus necesidades de seguro médico. Además de nuestras relaciones estratégicas con hospitales de primer nivel, seguimos desarrollando relaciones con nuevos, para mejorar y aumentar nuestra oferta de servicios para ayudar a los Clientes a encontrar la cobertura que requiere su estilo de vida.

Fortalecimos nuestra Asistencia Alfa Medical



Mejoramos nuestra Asistencia Dental

Servicios dentales con costo preferencial, sin periodo de espera y sin límite de eventos en todos los procedimientos incluidos en tu póliza individual de **Gastos Médicos Mayores**.

Cobertura en servicios como médico a domicilio, consulta médica telefónica, envío de ambulancia aérea y terrestre, asesoría de concierge en viaje, servicios de asistencia y repatriación en viajes en el extranjero.



Reforzamos nuestro programa Vital Más

Nos aseguramos de continuar con el respaldo integral para nuestros **Asegurados de Grupo**.

Al cierre de 2019, según AMIS, nuestras cifras en Gastos Médicos Mayores y Accidentes Personales, presentaron:

Primas directas

\$9,273.8 millones

Participación en mercado

10.4%

Tenemos los mejores aliados



8,200

Médicos en convenio

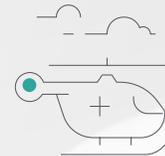


Entregas a domicilio de medicamentos de alta especialidad



2,500

Farmacias



790

Proveedores servicios auxiliares



+ de 50

Hospitales de prestigio a nivel nacional con servicios diferenciados en estancia hospitalaria



19

Módulos hospitalarios



+ de 500

Hospitales y clínicas de corta estancia

Los casos más costosos en 2019 de Gastos Médicos Mayores fueron

✓	Neumonía no especificada	\$17,463,154
✓	Infarto agudo al miocardio sin otra especificación	\$12,971,650
✓	Influenza con neumonía debida a un virus de la influenza identificado	\$11,082,389
✓	Atrofia muscular espinal, sin otra especificación	\$8,504,326
✓	Traumatismo intracraneal	\$7,547,116
✓	Carcinomas especificados del hígado	\$6,578,025
✓	Neumonitis debida a aspiración de alimento o vómito	\$6,358,257
✓	Enfermedad diverticular del intestino, parte no especificada, sin perforación ni absceso	\$6,312,635
✓	Traumatismos especificados que afectan múltiples regiones del cuerpo	\$6,259,892
✓	Dificultad respiratoria del recién nacido	\$5,724,524



Respaldamos tus **SUEÑOS**

Estamos conscientes de que, en un mercado fluctuante, las inversiones parecen riesgosas; sin embargo, este año nos posicionamos con la **mayor solidez financiera** en nuestros productos de Vida y Gastos Médicos.

Tus proyectos son nuestro compromiso

Nos posicionamos como la opción **más redituable en los planes de ahorro**, pues sabemos que de eso dependen los sueños y planes de vida de muchos de nuestros Clientes.

Un número significativo de Clientes se vio beneficiado este año al terminar sus planes de ahorro. **Ellos comenzaron a hacer realidad los proyectos que sostuvieron por mucho tiempo.** Estamos muy orgullosos de ellos y compartimos su dicha, pues, gracias a su inversión fue posible generar el mayor rendimiento tanto para ellos como para nuestra Compañía.

Ya sea que hayan apostado por un plan de estudios para sus hijos o un plan de protección del patrimonio, **éste ha sido un año de múltiples satisfacciones para miles de familias mexicanas.**



Tus seres queridos están seguros

Con nuestro compromiso de **Proteger Mejor**, el número de personas aseguradas en el sector Vida.

Ahora ocupamos el **8.68%** del mercado en Vida con:

\$20,985,119* primas vigentes.

Durante el 2019 se pagó un total de:

\$2,163,592,076 en Vida

De este modo, las familias de nuestros asegurados mantuvieron su estabilidad económica y pudieron hacer frente a las adversidades.

*Monto en miles



Éstos son los productos que mayores rendimientos y oportunidades nos han brindado este año.

Los Clientes se han dado cuenta de que **nuestros programas están rindiendo frutos específicos** que pueden ayudarlos a cumplir sus sueños:



Orvi 99

Con este producto hemos procurado darte la tranquilidad de que, a pesar de las eventualidades a las que todos estamos sujetos, cuentas con un respaldo para hacerles frente. Así, aun cuando tú ya no estés, o si llegas a sufrir algún **accidente o invalidez, nosotros absorberemos tu plan de pagos.**



SeguBeca

La educación es una parte fundamental en el desarrollo de todos los seres humanos, y sabemos que ésta es una de las mayores preocupaciones de los padres. Por ello, **nos encargamos de hacer que tus hijos o nietos obtengan una formación universitaria digna de los más altos estándares.**



Imagina Ser

Es un plan de retiro flexible que te asegura atractivos rendimientos en dólares o UDIS, que da dos opciones de ahorro: recibir el monto total en un solo pago, o recibir un ingreso mensual de por vida que, además, podrás traspasarle a quien tú más quieras.



Vida Mujer

Es un plan diseñado específicamente para las mujeres. Con beneficios de rendimiento y protección adicional en diagnóstico de enfermedades y padecimientos comunes en las mujeres. El diseño de un producto específico nos coloca a la cabeza en la defensa de los derechos humanos en búsqueda de una paridad en la atención y oportunidades para las mujeres.



Mostramos Resultados

A pesar de las dificultades que presentó el 2019, fue un año en el que demostramos que la **solidez** de la Compañía es suficiente para **defender con firmeza la estabilidad de nuestros Clientes y su patrimonio.**

Nuestra **excelencia** es reconocida

Nuestro **compromiso con la sociedad mexicana** nos hizo acreedores a una serie de calificaciones, certificaciones y reconocimientos que nos colocan en una posición privilegiada.

LinkedIn



“Es el lugar donde los **mexicanos** sueñan trabajar”

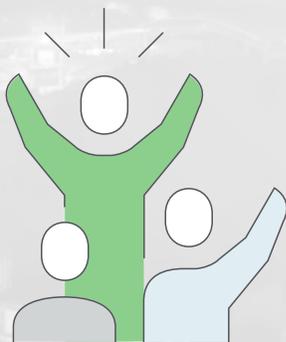
#1 como Compañía de seguros
#4 en el sector Financiero

Revista
Expansión

#21 El mejor espacio laboral



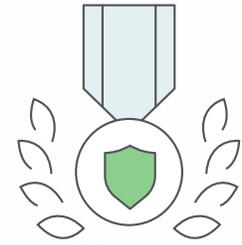
Pride Connection



Certificación como una Compañía que promueve la **diversidad y la inclusión**

Great Place
to Work

#1 en Compañías
de seguros.



IDATU del Buró
de Entidades
Financieras



#1 en Atención al
Cliente entre las
Compañías de Seguros.

A.M. Best

A++ en calificación de
Fortaleza Financiera.
aa+ en calificación de
Crédito. Los más altos de Latinoamérica.



Aenor



Certificación
ISO-9001



Somos una de las mejores empresas para trabajar

según **Great Place to Work.**

Asociaciones que nos respaldan



Aspro Gama



Contamos con los mejores Promotores de la industria. En 2019, ASPRO, la Asociación de Promotores de Agentes, quien reúne a los Promotores de México de alto rendimiento, nombró a su nueva Presidente, Teresa del Toro Curiel, Promotora y Socia Comercial de **Seguros Monterrey New York Life**. Esto refleja el profesionalismo y excelencia de los Promotores que forman parte de nuestra Compañía.



Trofeo George Holden

Nombrado así en memoria de quien creó la figura del promotor en nuestro país, es el mayor premio que se otorga a los Promotores, con el cual se distingue al mejor desarrollador de Agentes del ramo de Vida del año, es decir, a aquella persona que se caracteriza por desarrollar Agentes noveles independientes y por tener un elevado nivel de producción en el ramo de vida individual.

Este año, por octava ocasión, nuestra Promotora **Teresa del Toro Curiel** obtuvo el máximo galardón.



MDRT

Es una asociación global independiente, con más de 66,000 de los profesionales en seguros y servicios financieros líderes en el mundo. Los miembros de MDRT poseen conocimientos profesionales excepcionales, una estricta conducta ética y un servicio a Clientes sobresaliente. Ser miembro de MDRT brinda reconocimiento internacionalmente y es símbolo de excelencia en el negocio de seguros y servicios financieros.

Seguros Monterrey New York Life año con año está presente en la Reunión anual de la MDRT y cada vez aumenta su número de asistentes.

466 miembros

- 165 vitalicios
(10 años o más como miembros MDRT)
- 67 son COT
- 33 son TOT
- 251 aspirantes
- 127 mentores

Hay tres niveles de membresía MDRT:

1. Miembro: son miembros regulares que han satisfecho los requisitos básicos.
2. MDRT Court of the Table (COT): estos agentes han logrado 3 veces las cantidades indicadas en los requisitos básicos.
3. MDRT Top of the Table (TOT): estos agentes han alcanzado 6 veces las cantidades indicadas en los requisitos básicos.

Ranking de compañías en la MDRT:



Top 100 global



en Latinoamérica



en mujeres
(Latinoamérica)



miembros COT



miembros TOT



Trabajamos por México

Seguimos cumpliendo nuestro compromiso de apoyar a la sociedad mexicana a construir un mejor futuro. Nuestras políticas de inclusión han cambiado bastante la configuración de nuestro personal y esto le ha dado un gran impulso tanto a las ventas, como a la solidez de la marca. En consecuencia, hemos podido dedicar parte de nuestros recursos a los programas de responsabilidad social con los que cuenta la Compañía.

Nuestros Colaboradores

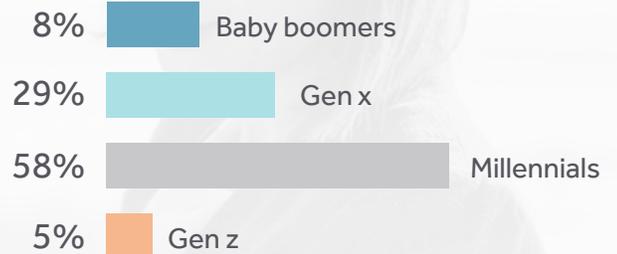
Somos una comunidad diversa que se enriquece cada vez que integramos a un nuevo miembro y apreciamos mucho las perspectivas que trae a la mesa:

1,563 Colaboradores

61%
Mujeres



39%
Hombres



Actualmente contamos con 3 grupos de afinidad:
Líder Mujer, Millennials y LGBT+

Los avances que se han tenido son:

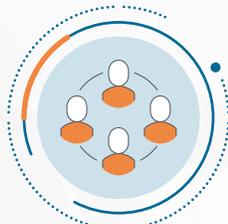
- Adhesión a la red de empresas de Pride Connection
- Participación de SMNYL en la marcha Pride
- Primer Torneo Relámpago Mixto de Fútbol
- Participación de SMNYL en la encuesta Ranking PAR

7,966 Asesores

51%
Mujeres



49%
Hombres



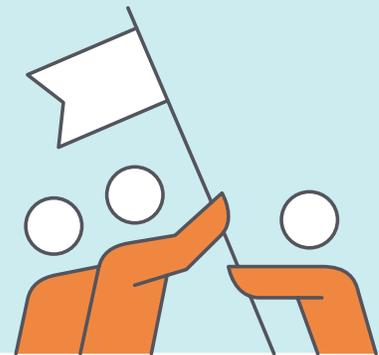
Generamos oportunidades para los jóvenes



Seguros Monterrey New York Life tiene un compromiso con el país y, por supuesto, creemos en el futuro de los jóvenes. Por ello, hemos adoptado algunas iniciativas para cultivar y fomentar el talento joven, pues no lo vemos como un beneficio para los jóvenes, sino como una inversión para el futuro de la Compañía.



Tenemos cuatro
distintos programas para
la apoyo de talento:



Programa de Trainees

Programa de desarrollo para
jóvenes con alto potencial.

- 14 participantes en diferentes áreas.
- Estrategia y branding implementados.
- Planes de rotación acelerados.
- Capacitación y autodesarrollo.
- Los jóvenes terminaron su segunda rotación.
- 5 trainees obtuvieron el 1° lugar en el Hackaton.

Next Gen Program



Hijos de Colaboradores de SMNYL, edad entre 15 – 19 años.

- 80 participantes en diferentes áreas.
- El vínculo Familia-Compañía se fortaleció.
- Los jóvenes ampliaron su perspectiva sobre el ambiente laboral y lo que están buscando en su futuro profesional.
- Durante julio 2020 se llevará a cabo nuevamente.

Modelo de Formación Dual



80% SMNYL y 20% Escuela / Estudiantes de carreras técnicas.

- 5 participantes en Finanzas.
- Acuerdo con AMIS & CAMEXA-SEP.
- Acuerdo de aprendizaje con la instancia educativa CONALEP.
- Planes de desarrollo basados en la Carrera Técnica en Contabilidad.

Jóvenes Construyendo el Futuro



Programa impulsado por el Gobierno.

- 5 participantes (3 RH, 1 Administración de Ventas y 1 en Operaciones Querétaro).
- Han desarrollado confianza en sí mismos y competencias como: Enfoque a resultados y Comunicación.
- Programa exitoso:
 - ✔ Joven fue contratado por **SMNYL** en Operaciones.
 - ✔ Joven logró emplearse en otra compañía.

Responsabilidad Social

Somos una empresa de personas para las personas. Comprendemos que el Duelo es un proceso difícil, pues lidiamos con ello frecuentemente, y afecta de manera particular a los niños. La población infantil en México (0-17 años) representa el 32.8% del total, con 39.2 millones. Hacia ellos está enfocado nuestro programa Niños en Duelo.



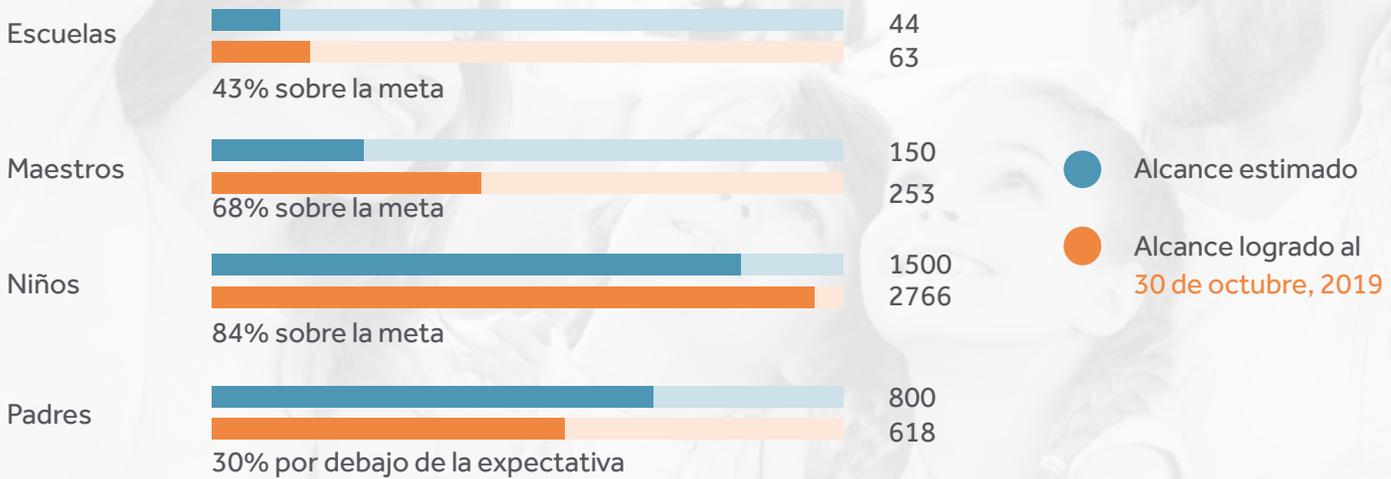
Niños en Duelo

Niños en Duelo ayuda a niños y niñas que han sufrido una pérdida traumática.

A través de Save The Children, se imparten sesiones con la metodología HEART (sanación a través de las artes), la cual busca brindar apoyo psicosocial a niñas y niños para desarrollar resiliencia.

Igual de importante es formar a los adultos (docentes, padres o madres de familia, cuidadores, etc.) para que puedan abordar con los menores estas situaciones, proveyéndolos con las herramientas psicológicas y emocionales necesarias.

2019, fue un año con resultados que enorgullecen a la Compañía.



2,766
niñas y niños **apoyados**

328
niñas y niños en edad preescolar **beneficiados** por las actividades de voluntariado y donativos para material didáctico, artístico e infraestructura

253
docentes capacitados para ayudar a los **Niños en Duelo**

618
Padres tomaron talleres HEART en ciclos de siete temporadas

4
voluntariados para la **mejora de infraestructura** de CCDI

63
Centros participantes **ECDD**



**SEGUROS
MONTERREY**