

2021

Informe Corporativo



Índice



Bienvenida 04

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

La mayor solidez financiera del mercado en un año de retos 07

Somos todo terreno y hacemos frente a los retos 12

Más que productos, proveemos confianza 05

Ganamos y recompensamos tu confianza 10

Índice



Somos aliados para
cuidar tu salud **16**

Nos transformamos para
dar el mejor servicio **23**

Nos distinguimos por
nuestros colaboradores
y nuestra Fuerza de Ventas **27**

Que alcances tus metas
es nuestra prioridad **19**

Grupo y Colectivo
ayuda a Proteger Mejor
a más mexicanos **25**

Trabajamos por
ser cada vez mejores **30**

Bienvenida

El **2021** fue un año en el que en **Seguros Monterrey New York Life** reafirmamos nuestro compromiso de Proteger Mejor con nuestros clientes, colaboradores y Fuerza de Ventas, demostrando que podemos enfrentarnos a las circunstancias más retadoras.

La labor que realizamos no solo sirve para cuidar el patrimonio y salud de millones de familias mexicanas, sino que el acompañamiento y apoyo humano especializados de nuestra Fuerza de Ventas, la mejor del país, nos da la oportunidad de cambiar vidas.

La innovación y adaptación han resultado claves para ofrecer mejores soluciones y servicios. Hemos tenido como guía constante nuestros valores: integridad, humanidad y humildad para tomar las decisiones más correctas. Esto nos permite decir, con gran orgullo, que somos la compañía aseguradora con la mayor solidez financiera del país. Nuestros clientes pueden tener la certeza de que estaremos ahí, siempre, para cumplir todas y cada una de nuestras promesas.

Seguimos trabajando para mantener nuestra excelencia. Nos mantenemos como una compañía socialmente responsable y hemos continuado nuestra alianza con Save the Children para trabajar en pro del bienestar psicosocial de la niñez del país y el mundo. Fuimos reconocidos como una de las mejores empresas para trabajar en el sector financiero y como una compañía que promueve la ética, la inclusión y la diversidad como parte de nuestra cultura y forma de trabajo, en donde nuestros colaboradores pueden crecer y desarrollarse.

Este año, mantuvimos y crecimos nuestras reservas. Continuamos desarrollando modelos de trabajo y atención a clientes a distancia, siempre con la seguridad de que nuestra esencia es la atención personal.

Todos los días, nos esforzamos para probar que tu confianza, patrimonio y salud están a salvo con nosotros.

Gracias a todos aquellos que han hecho posible los logros que aquí presentaremos.

Gustavo Cantú Durán

Presidente y Director General
Seguros Monterrey New York Life

Más que productos, proveemos confianza

A través de nuestros 82 años de historia, nos hemos renovado y adaptado tanto a las circunstancias como a los retos que se nos presentan; sin embargo, jamás hemos olvidado que **tenemos un propósito que valida la elección de nuestros clientes: Proteger Mejor.**

002



Más que productos, proveemos confianza

Para mantenernos sustentables tomamos decisiones que balancean el corto y el largo plazo, tomando como guía

Nuestros valores de:

Estos contribuyen a nuestra solidez financiera, la cual se refleja en la confianza de nuestros clientes de que estaremos ahí para cumplir todas y cada una de nuestras promesas, siempre.



Integridad

Humanidad



Humildad

Los resultados que obtuvimos son un testimonio del compromiso que cada uno de nuestros colaboradores y miembros de la Fuerza de Ventas han demostrado. Todos en **Seguros Monterrey New York Life** vivimos estos valores día tras día, lo que nos ha permitido ser una de las compañías de seguros más reconocidas del país y hacer una diferencia en miles de familias mexicanas.

La mayor solidez financiera del mercado en un año de retos

La solidez financiera de **Seguros Monterrey New York Life** es la piedra angular de nuestra compañía.

03

Nuestras reservas de:



\$121,157,296,514

Crecieron un
5%

En comparación
con 2020

Operamos con un margen de solvencia del **174%**, lo que nos permite asegurar que siempre, aun en las circunstancias más difíciles o retadoras, estaremos ahí dándole a nuestros clientes la mejor atención y respuesta.

Contamos con un margen de solvencia de
\$9,361 millones

Las **primas** que hemos **emitido** suman
\$34,531 millones

Nuestras **ventas nuevas** ascendieron a
\$4,217 millones

Monto en pesos.



Por 7° año consecutivo, ganamos la máxima calificación otorgada por



Casi un millón de personas (994,805)

están protegidas con nuestros productos individuales de **Vida y Gastos Médicos Mayores.**

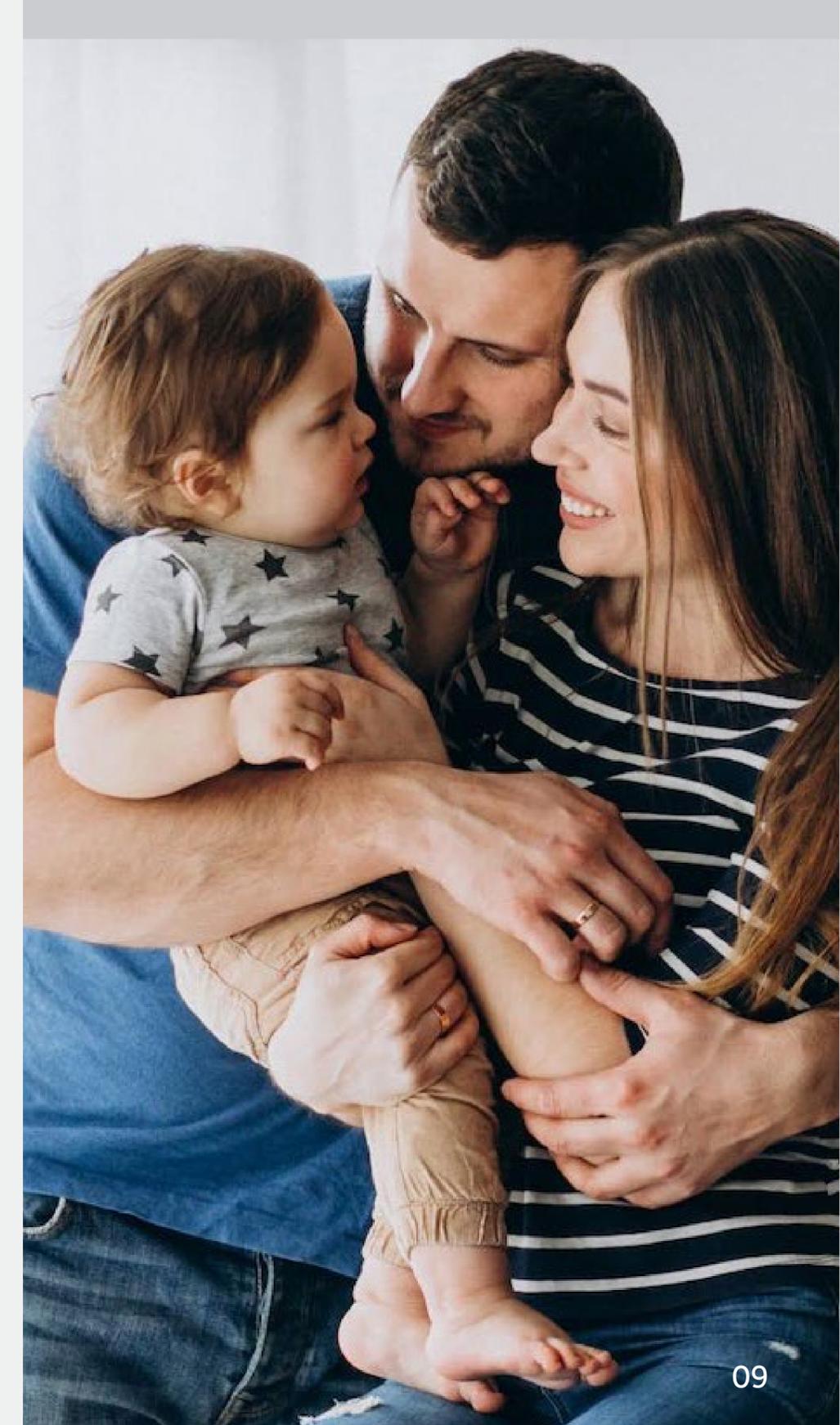
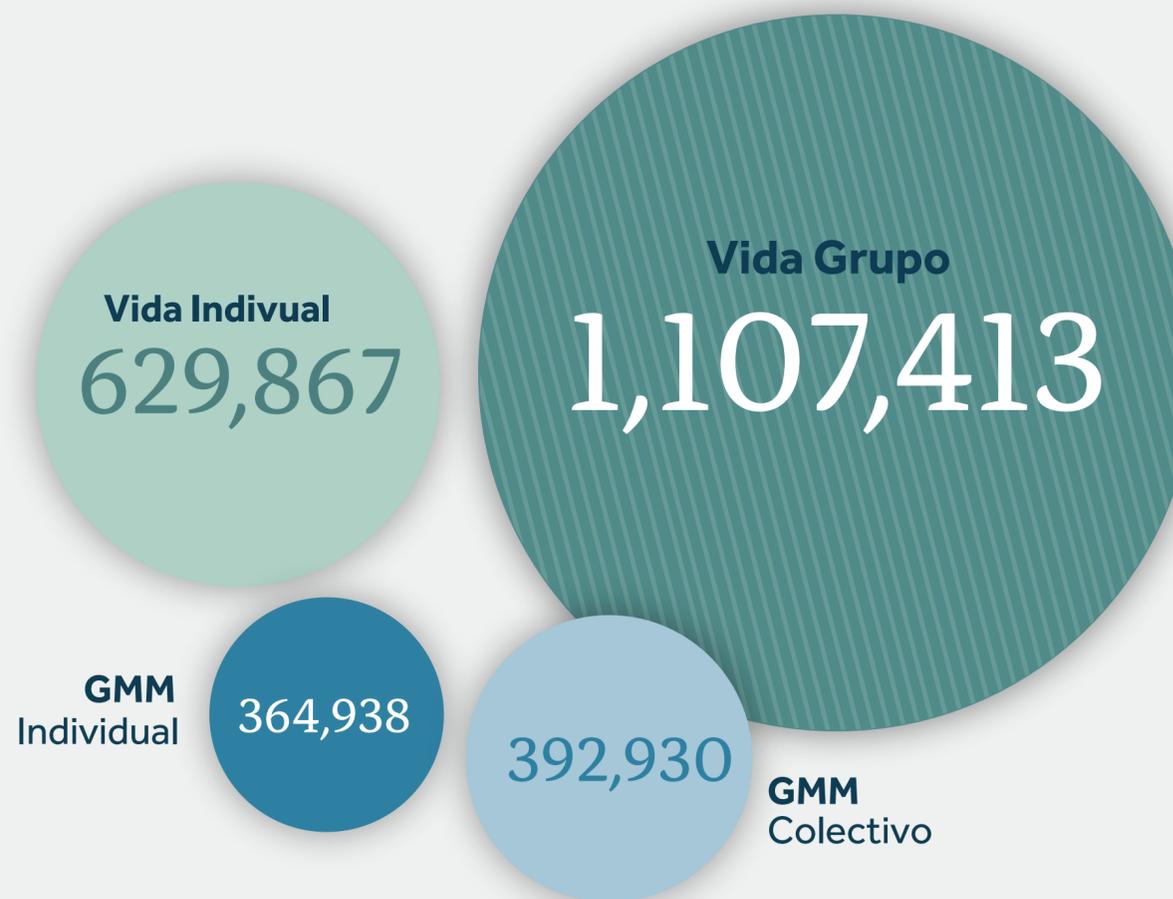
Un millón 500 mil personas son beneficiarias de alguno de nuestros seguros colectivos.

En el año, emitimos **270,685** pólizas de seguros.

IDATU: de enero a septiembre del 2021, el **Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU)** de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) nos otorgó la calificación de **9.4**.

Durante el 2021, se contrataron con nosotros más de **100 mil pólizas nuevas**, lo que se traduce en más familias mexicanas protegidas con los mejores productos del sector.

Al cierre de **diciembre 2021**, el número de **asegurados** para nuestras diferentes líneas de negocio fue:



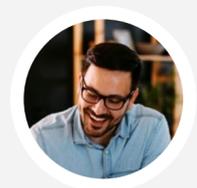
Ganamos y recompensamos tu confianza

Durante el año, respondimos a **9,726 siniestros** en nuestros ramos de **Vida** y **75,746** en los ramos de **Gastos Médicos Individuales y Colectivos**.

04

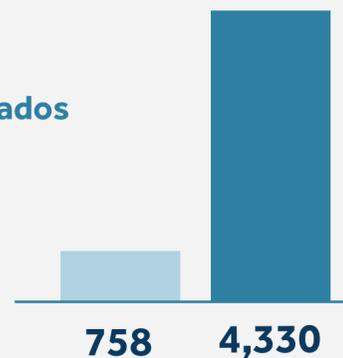
Ganamos y recompensamos tu confianza

En 2021, cubrimos siniestros por más de **\$13,005 millones de pesos**, de los cuales, **\$2,713 millones de pesos** fueron para que las familias mexicanas pudieran hacer frente a los retos generados por el Covid-19 respaldados por una mayor seguridad financiera.

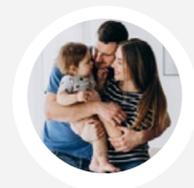


Vida Individual

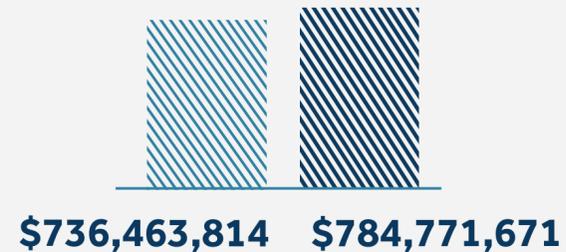
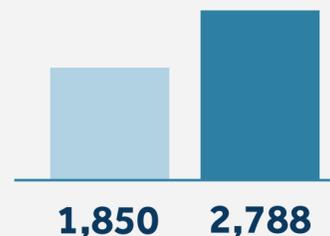
Números de casos reclamados



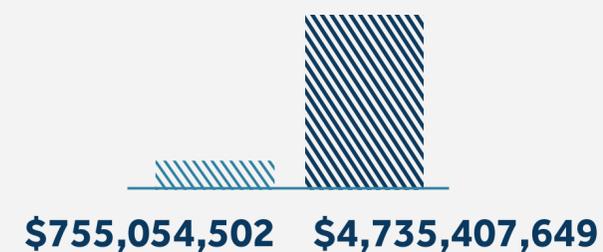
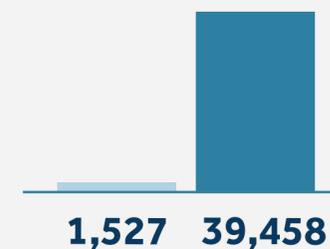
Montos en pesos



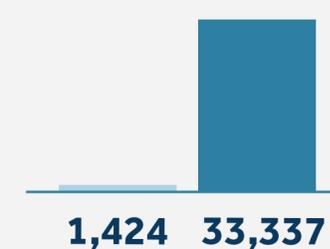
Vida Grupo



Gastos Médicos Individual



Gastos Médicos Colectivo



Somos todo terreno y hacemos frente a los retos

La pandemia por **Covid-19** ha sido un evento que, durante los dos últimos años, ha presentado una situación crítica. Nuestra labor impacta en la vida de las familias mexicanas, por ello, **Proteger Mejor** no solo es nuestro propósito, sino nuestra razón de ser.

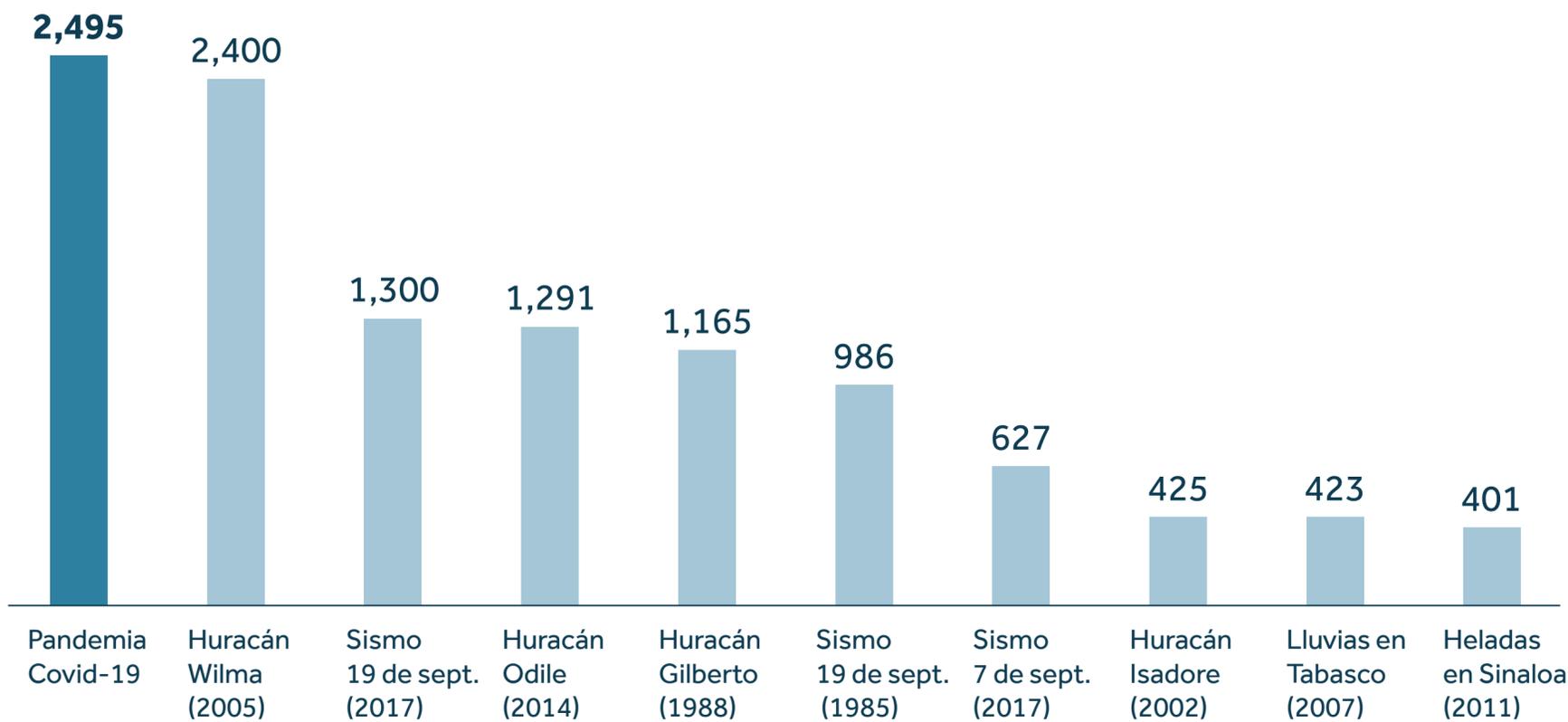
05





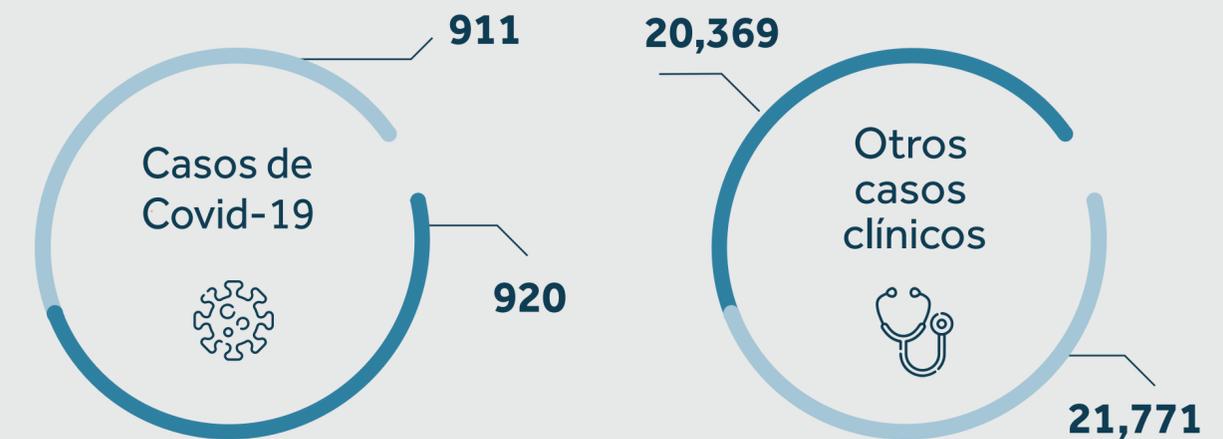
Somos todo terreno y hacemos frente a los retos

La **pandemia** se convirtió en el evento más catastrófico para el sector asegurador en México y en el único que no proviene de un desastre natural.

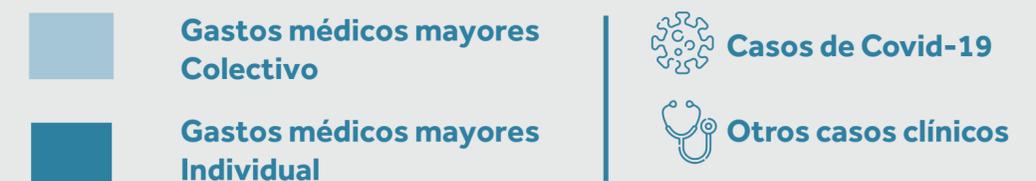


En el año que reportamos, acompañamos a **1,831 personas** en sus procesos de hospitalización por Covid-19, eventos que resultaron, en promedio, en un costo de **563,723 pesos**.

Número de hospitalizaciones 2021



Cumplimos con el **97%** de las reclamaciones que nos llegaron en **Gastos Médicos Mayores** referentes al Covid-19 y con el **93%** de las generales.



Sabemos que los momentos de pérdida son irreparables, pero nos esforzamos para estar ahí cuando nuestros clientes más lo necesitan.

Los casos más costosos fueron:





Nos adaptamos a las circunstancias y mantuvimos la atención hospitalaria con los mismos estándares, gracias a la implementación de gestiones telefónicas, correos e intercambio de información a distancia.

Durante 2021, ajustamos nuestro servicio a:



Llamadas telefónicas, videollamadas y videoconsultas médicas para determinar un posible contagio de Covid-19.



Atención médica inmediata, al enviar ambulancias para traslados a hospitales Covid-19 más cercanos.



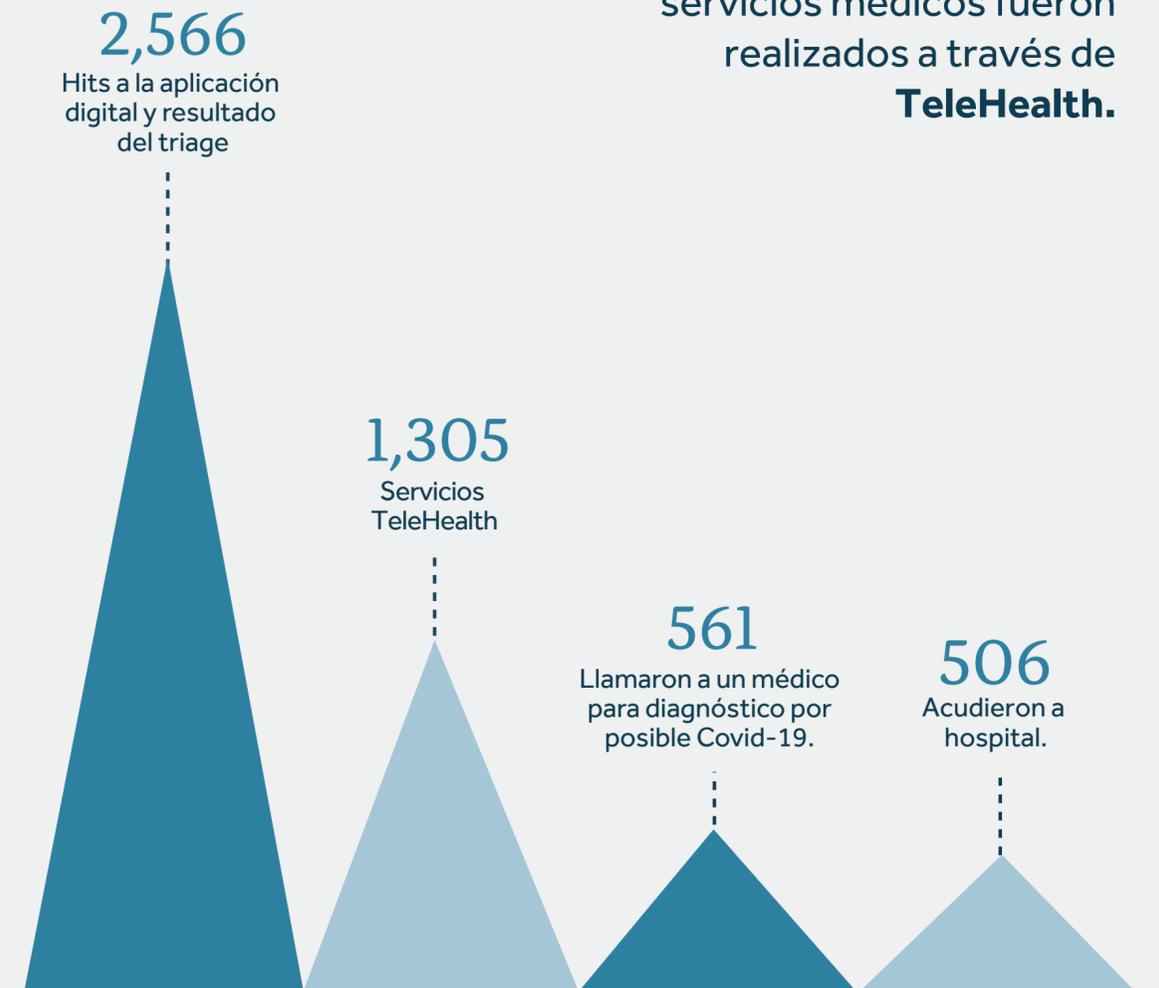
Apoyo psicológico y nutricional para enfrentar y sobrellevar mejor esta enfermedad.

2,566

personas usaron la aplicación digital y recibieron resultados del triage.

1,305

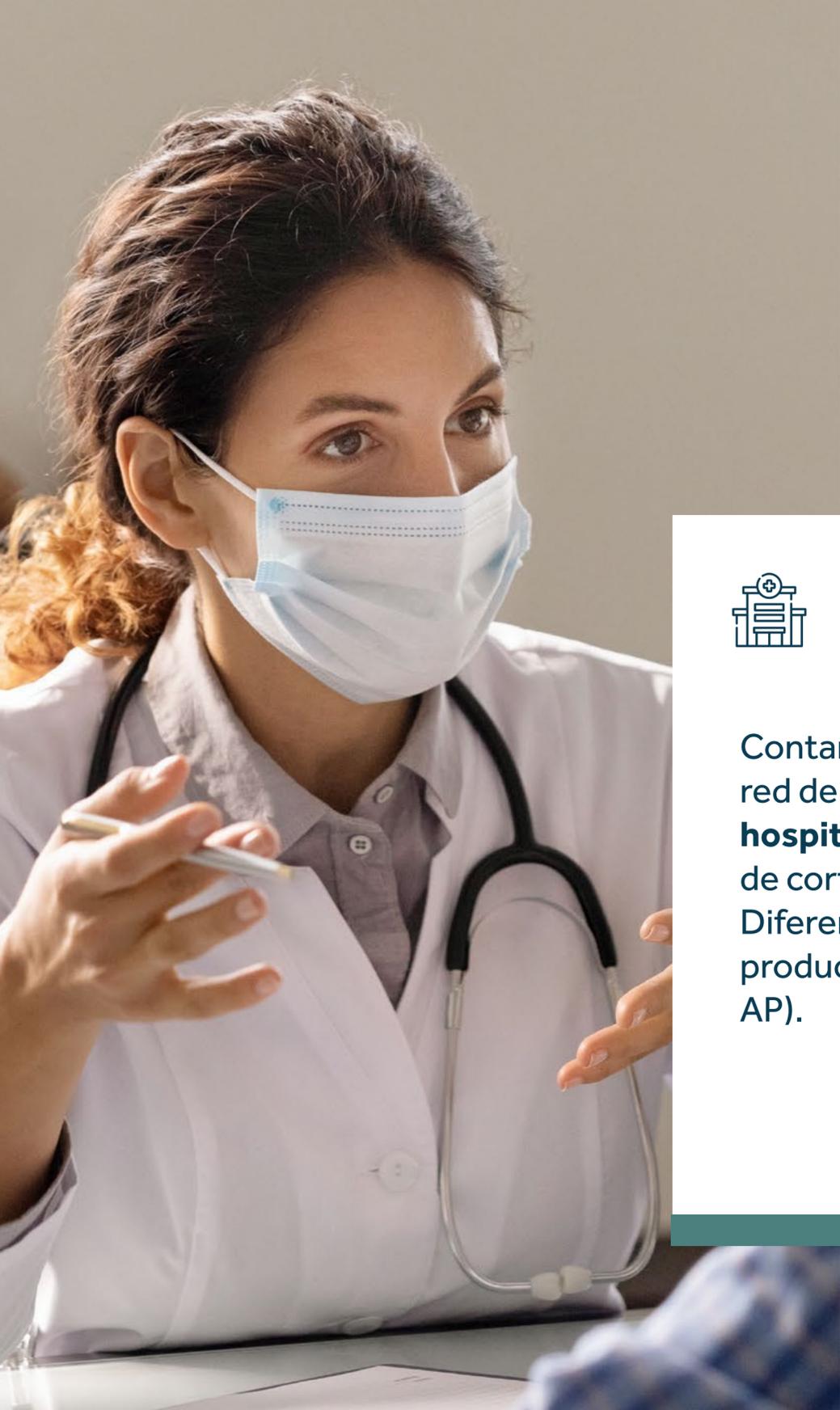
servicios médicos fueron realizados a través de **TeleHealth.**



Somos aliados para cuidar tu salud

Contamos con la mejor red hospitalaria
de **más de 12 mil proveedores.**





Somos aliados para cuidar tu salud

Nuestros asegurados cuentan con una red de médicos y hospitales adecuados a sus necesidades.



Hospitales y clínicas

Contamos con una red de **606 hospitales y clínicas** de corta estancia. Diferenciación para productos (GMM y AP).



Farmacias

Más de **2,400 descuentos** preferentes con las principales cadenas farmacéuticas. Medicamento a domicilio en enfermedades de alto costo.



Red médica

Más de **8,235 médicos:**

- 6,614 especialistas
- 1,300 subespecialistas
- 180 subespecialistas pediátricos
- Red de segunda valoración



Servicios auxiliares

Más de **851 proveedores** de servicios auxiliares, como:

- Laboratorios
- Gabinetes
- Equipo ortopédico
- Programación de enfermería

Hemos creado nuevos beneficios como respuesta al Covid-19 que nos hacen ser competitivos frente al mercado en una situación que afecta al mundo entero en temas de salud.

En **Alfa Medica** y **Alfa Medical Flex** tenemos:

Cobertura Covid-19 desde el día uno: nuestros clientes están cubiertos contra Covid-19 desde el día uno de la contratación de la póliza.

Eliminamos el periodo de espera de **30 días**



Extendimos el periodo de pago de

30 a 45 días

En caso de presentar complicaciones por la vacuna de Covid-19, nosotros amparamos los gastos derivados.

Respetamos la decisión de los asegurados y no penalizamos a nadie por no contar con vacunas. Cubrimos su póliza bajo las mismas condiciones.

Somos la tercera mayor compañía de seguros en el ramo de Gastos Médicos Mayores, con el 12.7% de la participación del mercado.

Comprendemos que la crisis sanitaria por Covid-19 no solo ha tenido repercusiones de salud, sino financieras, por eso:



En el caso de clientes sanos, ahora pueden aumentar su deducible hasta tres niveles, lo cual permite que paguen una póliza menor.



Que alcances tus metas es nuestra prioridad

Reconocemos que contar con una protección para momentos difíciles y planear para el futuro que merecemos es cada vez más importante.



Que alcances tus metas es nuestra prioridad

1



Mejoramos los esquemas de pago para apoyar a nuestros clientes y que puedan mantener su protección.

2



Porque nuestro propósito de **Proteger Mejor** incluye a todos, realizamos ajustes en nuestra oferta para permitir que gente más joven pudiera tener acceso a productos con montos más accesibles para comenzar su ahorro. Desarrollamos **un seguro único, un seguro Mío.**

Nuestros Productos

Te presentamos nuestros productos con **mejor desempeño** durante 2021:



Mío

Todos tenemos sueños y metas que queremos alcanzar, por lo que desarrollamos un plan que se adapta a tus necesidades, permitiendo combinar la protección con un esquema de ahorro configurable para que tú decidas cuánto quieres ahorrar, cuándo quieres cumplir tus metas y cuántas metas quieres conformar al mismo tiempo.



Imagina Ser

Tener un retiro digno, manteniendo el estilo de vida al que estás acostumbrado, es una meta que todos ambicionamos. Por eso tenemos la mejor opción para formar el retiro que siempre soñaste y disfrutarlo. Tendrás la opción de recibir tu dinero ya sea en un solo pago o como un ingreso mensual de por vida que, además, podrás traspasarle a quien tú más quieras.

Gracias a nuestra oferta de valor, nos hemos convertido en **la cuarta aseguradora en México** en cuanto a penetración de mercado en el ramo **Vida**, con el **12.5%**



SeguBeca

La educación es una parte fundamental para el desarrollo de todos los seres humanos. Esta es una de las mayores preocupaciones de padres y cuidadores. Por ello, nos encargamos de hacer que tus hijos o nietos tengan la seguridad de una educación de los más altos estándares.



Orvi

Con este producto damos la tranquilidad de que, a pesar de las eventualidades a las que todos estamos sujetos, los asegurados cuentan con un respaldo para hacerles frente. Así, aun cuando ya no estén o si llegan a sufrir algún accidente o invalidez, nosotros estaremos ahí para respaldarlos.

Nos transformamos para dar el mejor servicio

La adaptabilidad es fundamental para el progreso. En **Seguros Monterrey New York Life** tomamos los desafíos de frente y aprendemos de ellos. La pandemia y la evolución tecnológica nos permitieron adoptar nuevas formas de operar y ponerlas al servicio de nuestros clientes.



Nos transformamos para dar el mejor servicio

Mejoramos las herramientas digitales que fortalecen el proceso de reclutamiento, selección y desarrollo de nuevos asesores, permitiendo enfocar los esfuerzos en la retención de nuestra Fuerza de Ventas.

En 2021 **SMNYL Central** continuó siendo una herramienta clave para que el cierre de oficinas y módulos presenciales afectara lo menos posible nuestras operaciones.

Esta permitió a nuestros asesores mantener su productividad, al tiempo que resguardaba su seguridad con el trabajo a distancia.

8,000 asesores

Ya cuentan con esta plataforma y la usan en sus labores diarias.



SMNYL Central se ha consolidado como el canal más utilizado para la emisión de pólizas.

Grupo y Colectivo ayuda a Proteger Mejor a más mexicanos

Trabajamos para llegar a más empresas, en el país y el mundo, y ofrecer nuestra oferta de servicios cada vez a más personas.



Grupo y Colectivo

Nuestra división de **Grupo y Colectivo** ocupó el

4^o lugar

en primas directas a nivel nacional de **Gastos Médicos Mayores**, lo que reitera la visión de proteger la salud de los trabajadores, y de sus familias, a lo largo y ancho de la República Mexicana.



Más de 2,700

pequeñas, medianas y grandes empresas, con presencia nacional e internacional, han confiado en nuestros extraordinarios productos, servicio y solidez financiera para proteger a sus colaboradores.

+ 1.5 millones de asegurados

en Seguros de Vida y **Gastos Médicos Mayores**.



Nos distinguimos por nuestros colaboradores y nuestra Fuerza de Ventas

Sabemos que lo que ha hecho posible que cada día cumplamos con nuestro propósito de **Proteger Mejor** son nuestros colaboradores y nuestra Fuerza de Ventas.

Nos distinguimos por nuestros colaboradores y nuestra Fuerza de Ventas

Toda la familia que conformamos **Seguros Monterrey New York Life** nos distinguimos por la calidad de nuestro servicio y nuestros estándares éticos, reconocidos a nivel nacional.



1,280 colaboradores

119 Partners

230 Promotores

8,924
asesores activos

379 más que
el año pasado

Desarrollamos a nuestro talento

Reconocemos la importancia que tienen nuestros colaboradores en la consecución de los objetivos de la compañía, garantizándoles una compensación integral, flexible y personalizada, un ambiente de trabajo diverso e inclusivo y planes permanentes de desarrollo y capacitación para impulsar su futuro profesional.

Esta filosofía la hemos sintetizado en una frase:

En Seguros Monterrey New York Life

¡Te Queremos!

Contamos con programas de capacitación permanente, enfocados en temas normativos, de negocio, desarrollo de nuestro modelo de competencias y contenidos acordes al perfil y el nivel de responsabilidad. Estos se enfocan en el crecimiento de las potencialidades y en que nuestros colaboradores alcancen sus metas laborales.

¿Qué hicimos?

600 colaboradores participaron en talleres de gestión y liderazgo.

Cimentamos y crecimos la estrategia de gestión de talento con los programas



Programas de talento clave



Programa de sintonía ejecutiva

Estos programas están enfocados en identificar colaboradores de alto desempeño, brindarles herramientas y capacitarlos para roles de liderazgo de mayor desafío.

30

colaboradores fueron beneficiados con becas de, en promedio, el 85% para maestrías, diplomados, cursos y certificaciones.

85

colaboradores fueron promovidos y asumieron nuevas responsabilidades.



Trabajamos por ser cada vez mejores

En **Seguros Monterrey New York Life**, sabemos que trabajar por el bienestar de niños, niñas y adolescentes es trabajar por el futuro de México.

Trabajamos por ser cada vez mejores

Nos enfocamos en la niñez de México

En alianza con **Save the Children**, hemos hecho aportaciones tanto financieras como en especie al programa **Niños en Duelo**, el cual está enfocado en proteger y asegurar al bienestar psicosocial de la niñez mexicana mediante distintas herramientas. De esta forma acompañamos en el duelo a las niñas y niños, contribuimos a que la salud mental se vuelva una prioridad y a la sensibilización que requiere el cuidado personal y el apoyo de la niñez mexicana.

En el contexto del Covid-19, intervenciones como estas han cobrado aun más relevancia, pues niños, niñas y adolescentes han enfrentado situaciones que ponen en riesgo su estabilidad y equilibrio emocional.

Resultados del programa:



En respuesta a la pandemia, se entregaron **3,900 kits** de higiene para familias en Yucatán.



918,777 personas alcanzadas a través de redes sociales.



28,000 usuarios en la plataforma digital **enduelo.org**



7 seminarios web con **1,940** participantes en total.

En 2021, logramos:

Atención a población de **29 albergues** en la zona de la frontera norte.

49,953 niñas y niños, así como 2,270 madres, padres y cuidadores beneficiados con sesiones técnicas y actividades **HEART**, metodología enfocada en la sanación a través de las artes y en generar resiliencia emocional con el uso de herramientas psicológicas.

Fortalecer las habilidades psicosociales de maestros y docentes en centros de desarrollo infantil comunitario.



Implementar **18 talleres** con metodología **HEART** que alcanzaron a 364 padres, madres y cuidadores.



275 docentes que recibieron talleres de duelo y pérdida.



Enviar boletines e instrumentos de evaluación para autoconocimiento a docentes.

Los estados que impactamos con estas actividades son:





Además, implementamos el voluntariado corporativo virtual de Seguros Monterrey New York Life, Cuentos para la Niñez.

En este, colaboradores leyeron historias con temática de manejo de duelo para niños y niñas, al tiempo que convivieron con ellos, de manera virtual.

Durante su ejecución, logramos:

14 centros comunitarios participantes	120 sesiones desarrolladas
64 voluntarios participantes	200 niños y niñas conectados

No es la única manera en que la comunidad de Seguros Monterrey New York Life se ha comprometido con esta causa.

Adicionalmente:



Difundimos la información y las iniciativas de **Save the Children** entre nuestra comunidad, para que talleres y herramientas del programa **Niños en Duelo** lleguen a más niños y niñas.



Tanto colaboradores como nuestra Fuerza de Ventas participaron en **colectas** para fomentar que la niñez mantenga su formación y desarrollo, sobre todo aquellos que interrumpieron su participación en educación formal por la pandemia.



Nuestra excelencia nos distingue

Nos esforzamos para mantenernos como una compañía líder en el ramo asegurador. Los reconocimientos y certificaciones que hemos adquirido y mantenido en 2021 nos enorgullecen y cimentan que la labor de **Seguros Monterrey New York Life** está basada en los mejores estándares.



Great Place to Work

Somos la segunda mejor compañía de seguros para trabajar.

Hacemos crecer a nuestra Fuerza de Ventas



Million Dollar Round Table

Esta es una asociación global que reúne a los profesionales en seguros y servicios financieros líderes en el mundo.



Ocupamos **el primer lugar de Latinoamérica** en número de integrantes de la **MDRT**.



Somos **el número 1 en el mundo** en número de mentores de esta organización.



Somos **el número 34 en el mundo** en cuanto a número de miembros.

Durante 2021, Seguros Monterrey New York Life tuvo:

649 miembros de la MDRT **103** aspirantes

513 MDRT

77 COT (Court of the Table)

59 TOT (Top of the Table)

Aspro Gama
Mayor número en
mejores Promotores.



Trofeo George Holden

Este premio se entrega al mejor Promotor, desarrollador de agentes productivos y con los más altos índices de conservación de cartera en México.



En 2021, por décima ocasión, nuestra Promotora **Teresa del Toro Curiel** obtuvo este galardón.

La inclusión y la diversidad son parte de nuestro compromiso con México



Somos la **tercera mejor compañía** aseguradora para jóvenes profesionales.



Obtuvimos la certificación **Mejores Lugares para Trabajar LGBTQ+ 2022** otorgada por HRC Equidad MX.



Integridad que te respalda, siempre



Somos parte de las 500 empresas contra la corrupción, de acuerdo con Revista Expansión. Ocupamos **el lugar 23** del ranking.



Somos la segunda compañía aseguradora más ética, de acuerdo con el ranking **Empresas+Éticas 2021** de AMITAI.



Contamos con la certificación **ISO-9001** para procesos de inversión y tesorería.

Nuestros clientes siempre pueden estar tranquilos, pues **Seguros Monterrey New York Life** forma parte de un grupo pionero de aseguradoras certificadas bajo el **Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjeta de Pago** (PCI DSS, por sus siglas en inglés).



El que tengamos esta certificación asegura que:

- **Protegemos los datos** de los propietarios de tarjetas.
- Mantenemos políticas robustas de **seguridad de la información.**
- Tenemos **medidas de prevención** de pérdida de datos.





“

Juntos, seguimos Protegiendo
Mejor a más familias mexicanas,
siendo reconocidos como una
de las mejores empresas de
México.

”



SEGUROS
MONTERREY