

**MEMORIA CORRESPONDIENTE AL 57º EJERCICIO CERRADO
AL 30 DE JUNIO DE 2021**

Señores Accionistas

Cumpliendo con las disposiciones legales y estatutarias vigentes de nuestra Sociedad, tengo el agrado de presentar a continuación el informe de gestión y el balance anual correspondientes al ejercicio 2020/2021.

INFORME DE GESTION ANUAL EJERCICIO 2020/2021

De acuerdo al Plan Estratégico

*** Dentro del Marco de Aprendizaje y Crecimiento (AC)**

**** Incrementar las competencias laborales del Plantel Humano (01)**

(AC01/ Incrementar conocimientos de uso del nuevo sistema Informático y Redes)

- *** Elaboración de Manual de Remisión de archivos a la página del BCP
- *** Elaboración de avances en el Manual de Funciones de TI
- *** Circularización de Formularios de Solicitud de Cambios en el Sistema Sebaot
- *** Informe de las Actividades realizadas por Javier Romero Julio a Junio 2021
- *** Difusión del proceso de gestionar Servicios de Seguridad, gestionar Continuidad de TI
- *** Difusión del proceso de Gestión de Requerimientos de Soluciones, Construir y Mantener Soluciones e Implementar Soluciones.

(AC02/ Fortalecer la capacidad de gestión del Dpto. y de los Recursos Humanos).

- *** Retorno al Horario Normal Laboral en Pandemia
- *** Incorporación de Seguridades del Protector Facial
- *** Digitalización y puesta a disposición a Recursos Humanos de Políticas de Reaseguros y Retrocesiones de Riesgos Emitidos, Actualización del Manual de Funciones y Procedimientos de P.L.D., Reglamento Interno, Auditoria Interna, Políticas Generales, Visión, Misión, Valores, Convivencia Social, Directivas Generales, Código de Conducta, Flujograma, Gobierno Corporativo y Sist. de Control Interno
- *** Puesta en marcha del Protocolo de Acción Covid19 y proceso para casos de Aislamiento.
- *** Protocolo Sanitario para el Ingreso y Circulación en Planta Baja y Casa Central
- *** Capacitación general del Oficial de Cumplimiento en PLD
- *** Asistencia Educacional "Licenciatura en Seguros" 5º Beca 2021 - Denis Simbron
- *** Cronograma de Capacitación a Funcionarios periodo 2020/2021 PLD - Mario Ávalos.
- *** Jornada de Capacitación p/Gerencia y Jefaturas, local APCS s/P.L. de Dinero 06/2021.
- *** Jornada de Capacitación para Agentes y Funcionarios s/ P.L.D. realizado por el Sr. Mario Ávalos en Central y Agencias.-

*** Dentro del Marco de Procesos Internos (PI)**

**** Contar con Infraestructura Tecnológica, mobiliaria y edilia adecuada) (01)**

- *** Reemplazo del Aire Acondicionado de Casa Central de 48.000 BTU a 60.000 BTU
- *** Obtención de la aprobación del Plano de P.C.I. del Edificio
- *** Seguimiento municipal para la aprobación de la Licencia Comercial y aprobación definitiva.
- *** Contrato Privado de Locación de oficina 2do. Piso - Recepción

(PI02/ Incrementar el desarrollo del Sist. Informático con APPs que apoyen la operativa integral de la Compañía)

- *** Cambio de Proveedor de Telefonía a la empresa Claro y cambio de teléfonos obsoletos.
- *** Entrega de Notebook de última generación al Dpto. Comercial
- *** Actualización de todas las cámaras del sistema CCTV de Central y Salón A
- *** Renovación del contrato con Sebaot Software para el uso y desarrollo del sistema de seguros
- *** Renovación del contrato con J. Fleischman sobre Leasing de Impresoras



(PI03/ Optimizar los procesos de recolección de Datos de Clientes para el cumplimiento de la DDC).

- *** Acta del Comité de PLD N° 10 sobre documentaciones solicitadas para los casos de seguros de Responsabilidad Civil Únicamente.
- *** Acta del Comité de PLD N° 9 sobre datos declarados no consistentes
- *** Acta del Comité de PLD N° 8 sobre declaración de tickets de USA como comprobante de ingreso.
- *** Acta del Comité de PLD N° 7 sobre datos declarados no consistentes.
- *** Acta del Comité de PLD N° 6 sobre datos declarados no consistentes y envío de Ros.
- *** Actualización del Canon anual para el uso de datos y envío de ROS_WEB
- *** Informe sobre Gestión Semestral del Oficial de Cumplimiento.

(PI04/ Incrementar supervisión y capacitación general de las Agencias).

- *** Seguimiento de la Agencia de Cnel. Bogado.
- *** Contrato Locación y Seguimiento de la Ag. Juan L. Mallorquín
- *** Contrato Locación de Inmueble Cdad. Del Este - Elías A. Saba SA. (Vto. 12/2021)

*** Dentro del Marco de Clientes y Mercados (CM)**

**** Fortalecer la posición de la marca (01)**

(CM01/ Fortalecer el posicionamiento de la marca)

- *** Ploteado completo del Móvil 1 – Toyota Ractis blanco
- *** Contrato de Servicio de Asesoramientos de Imagen Publicitaria y Marketing - Javier Arce (Vto. 31/12/2021)
- *** Publicidad Radial - Radio Integración FM 104,3 - CDE al 31/12/2021
- *** Confección de Pegatinas para el uso del servicio de 24hs.
- *** Artículos Publicitarios - Termos de mate Atalaya
- *** Publicidad Radial - Radio 89,7 FM - San Ignacio al 31/10/2021
- *** Publicidad Radial - ABC Cardinal - Asunción al 31/12/2021
- *** Participación del encuentro MIPYMES Digital
- *** Impresión de Calendarios para el Año 2020
- *** Impresión de Volantes Institucionales

(CM02/ Desarrollar nuevas coberturas y servicios o mejorar las existentes)

- *** Desarrollo e Implementación del Plan “Marcas Diferenciadas”, con participación de Agentes y Empleados a través de Facebook - Me Gusta
- *** Incorporación de 2 Asesores Jurídicos “Alejandro Koopmann y Diego Jose Ovelar”

(CM03/ Incrementar la captación de nuevos clientes a través de promociones)

- *** Competencia Incentivos para Pólizas Nuevas entre Agentes “ Yo Puedo 3” al 31/12/2020
- *** Competencia Incentivos para Pólizas Nuevas entre Agentes “ Yo Puedo 4” al 30/06/2021
- *** Campaña Día de la Juventud
- *** Campaña de promoción Día de la Amistad al 15/08/2020
- *** Condiciones y Requisitos para la participación en ventas en “La Garra”.
- *** Campaña de promoción Día del Padre al 30/06/2021
- *** Campaña de promoción Día de las Madres al 30/05/2021
- *** Campaña de promoción Mes del Enamorado 28/02/2021
- *** Publicidad en Redes Sociales Facebook al 15/06/2021
- *** Publicidad en Redes Sociales Google al 30/06/2021

(CM04/ Fortalecer la fidelidad de los Clientes y ampliación canales de venta humanas)

- *** Acuerdo de Servicio de Asesoría Jurídica
- *** Contrato de Servicio de Calificación - Solventa - Ejercicio 2021/2022
- *** Contrato de Servicios de Auditoria Externa - PCG - Ejercicio 2021/2022
- *** Contrato de Servicios de Ejecutivos Comerciales para Cnel. Bogado
- *** Contrato de Servicios de Ejecutivos Comerciales para Encarnación
- *** Contrato de Servicios de Ejecutivos Comerciales para Ciudad del Este



- *** Contrato de Servicios de Ejecutivos Comerciales para Juan L. Mallorquín
- *** Contrato de Servicios de Ejecutivos Comerciales para Asunción
- *** Contrato de Servicios de Ejecutivos Comerciales para Capiatá

(CM05/ Rediseño y Actualización de Pagina Web)

- *** Desarrollo y Puesta a punto de Consulta Web online del Asegurado s/Resolución SIS

*** Dentro del Marco Financiero (FI)**

(FI01/ Mantener o aumentar Rentabilidad)

- *** Actas mensuales del Comité Técnico (Riesgos de Suscripción y Siniestros) para la corrección sistemática de desviaciones de siniestros de Asegurados
- *** Informe mensual sobre producción individual de Agentes
- *** Arrendamiento anual de la Finca en Hernandarias p/ Agricultura

(FI02/ Mantener liquidez y solvencia Patrimonial)

- *** Puesta a Punto del sistema de pagos para liquidación a proveedores vía SIPAP
- *** Renovación del Contrato de Reaseguros XL al 100% con HannoverRe - Broker Latinbroker al 30/06/2023
- *** Renovación del Contrato de Reaseguro Activo "Grupo Asegurador - Grua" al 30/06/2022
- *** Seguimiento mensual del balance patrimonial y de resultados contables
- *** Colocaciones financieras en CDA de las Reservas en Entidades Financieras y Bancos supervisados por la Superintendencia de Bancos.
- *** Colocaciones financieras en Bonos de las Reservas en Entidades Privadas supervisados por la Bolsa de Valores y Productos de Asunción.

Resultados de Atalaya S.A. – Periodo 2020/2021

Un ejercicio atípico ha llegado a su fin. Con la entrada al país en marzo del 2020 de la pandemia del Covid 19 y las subsiguientes medidas de confinamiento obligatorio tomadas por el Gobierno Nacional para salvaguardar la salud de las personas, nuestra economía sufrió un duro revés. Sin embargo, las primeras proyecciones del PIB que mostraban un panorama negativo, fueron suavizándose con el paso del tiempo con la liberación gradual de las restricciones sanitarias y la paulatina reanudación laboral y comercial, situándose incluso entre las más favorables de la región con una caída al final del 2020 de solo -0,6 %, debido a un sector primario particularmente activo, un factor climático sumamente benigno para la producción de la soja, precios internacionales óptimos y un sector de la construcción que prácticamente no paró. Igualmente han contribuido positivamente a la obtención de este resultado la estabilidad macroeconómica de años anteriores, que permitió al Gobierno tomar rápidas medidas de contención y protección social sobre la población vulnerable y las pequeñas empresas intentando contrarrestar los efectos de la paralización de las actividades comerciales.

Al tiempo de finalizar el presente ejercicio, con un porcentaje aceptable de población inmunizada y una esperanzadora mejoría de la acuciante situación sanitaria, la crisis económica aún se encuentra lejos de estabilizarse, teniendo en cuenta que dependerá, sobre todo, de la evolución de la pandemia y por ende de factores de riesgo externos (economía global, clima) e internos (desempleo, desigualdad y descontento social), que podrían postergar el crecimiento proyectado. No obstante dichos riesgos y con la experimentada reactivación de los diversos sectores de la producción a un ritmo interesante, las expectativas de crecimiento se mantienen favorables, ubicando la proyección del PIB en un 4,5 % para finales del 2021.

La industria aseguradora paraguaya, como prestadora de servicios imprescindibles, ha operado ininterrumpidamente durante el presente año cuidando el entorno sanitario seguro. La desaceleración económica inevitablemente puso a prueba la resiliencia de las aseguradoras, buscando reducir riesgos y mantener activo el giro comercial. A pesar de registrarse a fines del presente ejercicio disminuciones en primas y utilidades, aumento de morosidad y siniestralidad, cambios a coberturas más bajas y dificultad de generar nuevos negocios, esto no impidió a la industria cerrar el año con cifras positivas, alentando mejores perspectivas para el 2022.

En este contexto presentamos el desempeño anual de Atalaya S.A. de Seguros a continuación:

LA PRODUCCION

Teniendo en cuenta la complejidad del escenario pandémico en el que aún nos estamos moviendo, fue y es de vital importancia mantener nuestra cartera de clientes, buscando adaptar los distintos planes a las necesidades reales de nuestros asegurados con promociones especiales e incentivos que pudieran facilitar, tanto la renovación de los seguros existentes, como la suscripción de negocios nuevos.

La caída económica, generada por las restricciones y la incertidumbre, obligó al consumidor a ser cauteloso con los gastos. Esto se tradujo en una menor demanda de coberturas de seguros en la mayoría de los rubros expuestos más abajo, registrándose, sin embargo, buena respuesta en los de Transportes, Automóviles, Robo y Asalto, Seguro Técnico y Caucción, pudiendo alcanzar y hasta mejorar los niveles de ventas por rubro del año pasado. Gracias a ello, la producción neta comparada disminuyó tan sólo en un 2%.

En cuanto a las anulaciones de pólizas, las mismas promedian un 13,36 % al final de este ejercicio, valor ligeramente menor al del 2020 con un 15,23%, teniendo como principales motivos la falta de circulante y las ofertas atractivas de otras compañías.

Cuadro Demostrativo de Producción Directa Neta Comparada

SECCION	EJERCICIO 2019-2020	% S/Pr.	EJERCICIO 2020-2021	% s/Pr.	VARIACIONES	%
Incendio	513.563.307	7,00	461.116.302	6,42	-52.447.005	-10,21
Transportes	93.031.490	1,27	98.274.684	1,37	5.243.194	5,64
Acc.Personales	299.132.917	4,08	282.710.434	3,93	-16.422.483	-5,49
Automóviles	4.771.160.762	65,06	4.896.896.970	68,13	125.736.208	2,64
Acc.Pasajeros	229.820.913	3,13	155.653.635	2,17	-74.167.278	-32,27
Robo y Asalto	22.817.689	0,31	24.669.290	0,34	1.851.601	8,11
Cristales	2.695.000	0,04	289.291	0,00	-2.405.709	-89,27
Rgos. Comb.	217.427.457	2,96	216.947.932	3,02	-479.525	-0,22
Riesgos Vs.	3.737.200	0,05	1.599.500	0,02	-2.137.700	-57,20
Resp. Civil	1.120.998.624	15,29	976.434.197	13,59	-144.564.427	-12,90
Aeronavegación	10.364.000	0,14	10.298.600	0,14	-65.400	-0,63
Seguro Técnico	4.971.390	0,07	5.331.186	0,07	359.796	7,24
Caucción	43.749.000	0,60	57.296.493	0,80	13.547.493	30,97
TOTALES	7.333.469.749	100,00	7.187.518.514	100,00	-145.951.235	-1,99

El volumen de primas de seguros directos, más los reaseguros activos netos de anulaciones alcanzó la suma de Gs. 7.309.550.408.-, siendo la facturación total neta de anulaciones de Gs. 8.468.132.858.-

Cabe resaltar, que nuestras Agencias del interior continúan en su proceso de crecimiento y consolidación en la comercialización de nuestros servicios, logrando incrementar nuestra base de clientes a un ritmo constante, posicionando con trascendencia nuestra marca en su región, mediante el compromiso, el esfuerzo y la dedicación de nuestros agentes.

LA SINIESTRALIDAD

Una vez flexibilizadas las restricciones de movilidad, volvió a registrarse un aumento de la siniestralidad en el ramo Automóviles, que si bien fue importante (39,8% s/Pr.), se redujo en 4,5 puntos porcentuales con respecto al año anterior. Igualmente se han registrado disminuciones en los segmentos de Acc. a Pasajeros y Multiriesgo/Hogar, logrando reducir la siniestralidad total en un 2,86% (29,93% s/Pr.). Colaboran con este proceso el Dpto. de Legales, con un equipo joven recientemente incorporado, buscando la compensación o recupero judicial o extrajudicial de valores de terceros responsables del siniestro.



En líneas generales persiste la alta siniestralidad automovilística por la mantención inadecuada de las calles, la desatención de los señores conductores y la falta de control efectivo por parte de las autoridades de tránsito.

Cuadro Demostrativo de Siniestros-Producción

SECCION	EJERCICIO 2019-2020			EJERCICIO 2020-2021			Var.
	Primas	Siniestros	% s/Pr.	Primas	Siniestros	% s/Pr.	
Incendio	513.563.307	31.023.637	6,04	461.116.302	29.615.762	6,42	0,38
Transportes	93.031.490	0	0,00	98.274.684	0	0,00	0,00
Acc. Personales	299.132.917	3.691.819	1,23	282.710.434	8.716.000	3,08	1,85
Automóviles	4.771.160.762	2.116.623.149	44,36	4.896.896.970	1.952.072.410	39,86	-4,50
Acc. Pasajeros	229.820.913	50.080.432	21,79	155.653.635	23.850.223	15,32	-6,47
Robo y Asalto	22.817.689	0	0,00	24.669.290	39.508.650	160,15	160,15
Cristales	2.695.000	0	0,00	289.291	1.377.273	476,09	476,09
Rgos.Vs.Comb.	217.427.457	83.128.734	38,23	216.947.932	22.100.764	10,19	-28,05
Riesgos. Vs.	3.737.200	0	0,00	1.599.500	0	0,00	0,00
Resp.Civil/Carr.	1.120.998.624	112.388.158	10,03	976.434.197	65.993.573	6,76	-3,27
Aeronavegación	10.364.000	0	0,00	10.298.600	0	0,00	0,00
Seguro Técnico	4.971.390	7.819.593	157,29	5.331.186	8.302.512	155,73	-1,56
Caución	43.749.000	0	0,00	57.296.493	0	0,00	0,00
TOTALES	7.333.469.749	2.404.755.522	32,79	7.187.518.514	2.151.537.167	29,93	-2,86

SITUACION TECNICA, FINANCIERA Y PATRIMONIAL

Con relación a la situación técnica, que es el resultado propio y exclusivo de la actividad aseguradora, cabe destacar el esfuerzo constante del Dpto. de Siniestros en la búsqueda de la optimización de costos, realizando día a día un proceso criterioso y analítico de cada caso. Asimismo, pone especial énfasis en mejorar los procesos de atención rápida y eficaz al cliente, manteniendo un buen relacionamiento con los talleres y proveedores en general, instándoles a ofrecer siempre el mejor servicio a nuestros asegurados, dado que en el resultado de sus trabajos se refleja también el buen nombre de nuestra Compañía. Fruto de todo ese esfuerzo se refleja en una Utilidad Técnica de Gs. 966.381.318, alcanzando el 11,6 % sobre las Primas Netas Ganadas.

Cuadro Comparativo de Reservas

	Ejercicio 2016-2017	Ejercicio 2017-2018	Ejercicio 2018-2019	Ejercicio 2019-2020	Ejercicio 2020-2021
Cap.Integrado	12.400.000.000	13.000.000.000	14.000.000.000	15.000.000.000	16.000.000.000
Apte.p/Aum.Cap.	0	0	0	0	0
Rva.Cap.Obl.	0	0	0	0	0
Rva.Legal	1.091.557.476	1.140.425.540	1.272.757.877	1.406.188.524	1.544.861.650
Rva.Facultativa	88.767.712	17.260.926	531.575.328	810.757.611	0
Rva.Revalúo	997.555.757	1.001.138.340	1.023.849.579	1.028.839.168	1.028.839.168
Ley 827/96	0	0	244.000.000	305.000.000	0
P.Rgos.en Curso	4.642.573.114	4.662.647.696	4.707.830.167	4.380.238.901	4.422.951.860
P.Stros.Pend.	3.529.017.721	3.279.557.634	2.506.268.025	2.619.008.054	2.448.648.474
P.Ds. x Ps.	0	0	0		
TOTALES	22.749.471.780	23.101.030.136	24.286.280.976	25.550.032.258	25.445.301.152



Como resultado de los estímulos monetarios y financieros implementados por el BCP para contrarrestar la difícil situación económica, se redujeron no sólo las tasas de interés activas, sino también las pasivas, restándole rentabilidad a la colocación de activos excedentes en instrumentos de ahorro tradicionales. Para lograr mejores rendimientos y tras los análisis y estudios exhaustivos pertinentes, el Directorio ha decidido participar del negocio bursátil, buscando inversiones más rentables, pero igualmente seguras, apuntando siempre a la diversificación de la cartera. La utilidad s/ Inversiones ha disminuido en este ejercicio, alcanzando Gs. 1.478.126.606.- (9,2 % s/Cap.), frente a Gs. 1.704.899.577(11.3%) del año anterior. Nuestro margen de solvencia con un coeficiente de 6,35 refleja la saludable situación financiera de la empresa, constituyendo suficiente garantía y respaldo para hacer frente holgadamente a los compromisos asumidos.

Otra señal del buen desempeño de la empresa, se refleja en el resultado de las revisiones hechas por la calificadora SOLVENTA, otorgándonos la calificación "A" con tendencia fuerte (+), como empresa con solidez patrimonial y solvencia económica.

Igualmente cabe mencionar, que se han renegociado todos los contratos con las empresas reaseguradoras locales e internacionales, de probada trayectoria en el rubro e índices de solvencia ampliamente satisfactorios.

UTILIDAD DEL EJERCICIO

En este año inédito y difícil, que exigió de todo el plantel de directivos y colaboradores el mayor de los esfuerzos en todos los aspectos, y una vez adaptados al modo Covid de vida, se arribó al final del ejercicio generando una Utilidad Neta de Gs. 2.210.502.168, equivalente al 26,5 % sobre las Primas Netas Ganadas. Luego de deducir la Reserva Legal correspondiente por Gs. 110.525.108, obtuvimos una Utilidad Líquida de Gs. 2.099.977.060, cuyo destino será determinado por esta Magna Asamblea.

Cuadro Comparativo de Utilidades y Reservas Especiales

	Ejercicio 2016-2017	Ejercicio 2017-2018	Ejercicio 2018-2019	Ejercicio 2019-2020	Ejercicio 2020-2021
Util.Acum.	0	0	0	0	0
Util.del Ejerc.	977.361.278	2.646.646.739	2.668.612.930	2.773.462.524	2.210.502.168
Rva. 827/96	0	0	244.000.000	305.000.000	0
TOTAL	977.361.278	2.646.646.739	2.912.612.930	3.078.462.524	2.210.502.168

PALABRAS FINALES

Al realizar una mirada retrospectiva sobre las experiencias vividas durante estos últimos 12 meses, vale decir que ha representado un gran desafío gestionar la pandemia con todo lo que ello implica: inseguridades, restricciones, confinamientos, pérdidas de vida, de salud, de trabajo, de oportunidades. Sin duda, no fue fácil. Sin embargo, impulsados siempre por la misión y los valores de nuestra empresa, hemos trabajado arduamente, superando todos los obstáculos, manteniendo la continuidad del negocio, garantizando los puestos de trabajo y dando respuestas rápidas y precisas a todos los requerimientos de nuestros clientes, colaboradores y reguladores.

Desde un principio hemos alentado a toda la **fuerza laboral** de esta empresa a trabajar con fe en sí misma, respetando los protocolos sanitarios, dentro y fuera de las oficinas, y hemos atendido cercanamente, en casos puntuales, las necesidades de salud y las emocionales originadas a consecuencia de la pandemia.

Como organización, hemos cumplido con la acostumbrada celeridad y puntualidad con nuestros compromisos con todos los **asegurados, proveedores y talleres**, evitando que se rompa la cadena de pagos y respaldando de esta manera sus propias economías en esta coyuntura especial.

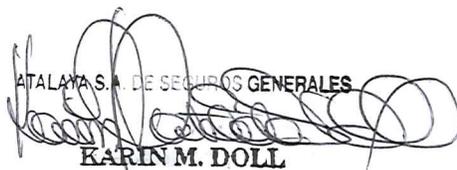


Hemos dado suma importancia a todos los consejos de la **Superintendencia de Seguros, auditores externos, calificadoras y asesorías legales** con el afán de cumplir a cabalidad con nuestras obligaciones.

Hemos puesto, más que nunca, nuestro mayor empeño en satisfacer las expectativas de nuestros **asegurados** con soluciones prontas, prácticas y responsables, mejorando aspectos del sistema informático, operacional y funcional.

A todos ellos vayan nuestros sinceros agradecimientos, así como también a nuestros accionistas por el apoyo y la confianza depositados en este Directorio, ratificando al mismo tiempo, nuestro compromiso de seguir creciendo con entusiasmo y dedicación para, de esta manera, lograr las metas propuestas y a través nuestro, contribuir al progreso de todos los actores que dan sentido a la existencia de nuestra compañía Atalaya S.A. de Seguros.

Muchas gracias.

ATALAYA S.A. DE SEGUROS GENERALES

KARIN M. DOLL
Presidente