

# El Poder del Impulso

REPORTE ANUAL 2023





# Tabla de Contênido

---

1. Quiénes Somos
2. Un Mensaje De Nuestro CEO
3. Aspectos Destacados de 2023: La Acción Crea Impulso
4. Líderes Latinas Impulsando El Momentum Y Generando Impacto
5. Cambio Positivo: Impulso Hacia El Futuro
6. Apoyando A Las Comunidades Para Generar Un Impacto Positivo Y Marcar la Diferencia
7. Crecimiento Y Aumento del Impulso. Iniciativas Clave Y Visión para 2024
8. Líderes Que Promueven El Poder Del Impulso
9. Estados Financieros
10. Impulso Y Motivación

# Quiénes Somos

# 1.

El Poder de Personas  
en las que Puedes Confiar  
*toda la vida*

**Pan-American Life Insurance Group (PALIG)** comenzó a ganarse la confianza de millones de clientes hace más de 110 años. Motivados por el poder del impulso, e inspirados por nuestro compromiso de promesas cumplidas, nuestro sólido respaldo financiero confirma que Pan-American Life puede estar allí cuando nuestros clientes más nos necesiten.

# 2,100

COLABORADORES

# 20+

EMPRESAS MIEMBRO

# RED

UNA RED DE AGENTES Y CORREDORES CONFIABLE A TRAVÉS DE LAS AMÉRICAS

# Sirviendo a más de 7 millones de Asegurados

Como proveedor líder de seguros y servicios financieros, PALIG ofrece seguros de vida individuales y colectivos de alta calidad, seguros de accidentes y salud, y servicios financieros en 49 estados, el Distrito de Columbia (DC), Puerto Rico, las Islas Vírgenes de los EE. UU. y a través de América Latina y el Caribe.



## VIDA GLOBAL

- Vida Entera
- Vida a Término
- Vida Universal
- Vida Universal Indexada
- Accidentes Personales

## BENEFICIOS GLOBALES

- Vida
- Accidentes
- Salud
- Vida Crédito
- Mercados Masivos
- Productos Médicos de Stop Loss
- Soluciones Multinacionales

*No todos los productos están disponibles en todas las ubicaciones. Para obtener una lista completa de las afiliadas y sucursales del Grupo, así como de los productos y servicios ofrecidos, visita [palig.com](https://www.palig.com)*

# Un mensaje de nuestro CEO

# 2.

## EL PODER DEL IMPULSO

Las condiciones económicas siguieron siendo un desafío en muchos de nuestros mercados en 2023. Sin embargo, en medio de un retorno bienvenido a un ambiente operativo más normal a medida que el impacto plurianual de la pandemia del COVID-19 disminuía, PALIG demostró un impulso positivo a través de sus operaciones, sentando las bases para el crecimiento futuro y la creación de valor.

Ese impulso, derivado de nuestro enfoque concertado en mejorar la resiliencia, la agilidad y la innovación, se reflejó en nuestros resultados. Los ingresos operativos anuales aumentaron un 7% hasta alcanzar un récord de \$1.31 mil millones, mientras que las primas totales aumentaron un 5% hasta un récord de \$1.55 mil millones, representando 19 años de crecimiento consecutivo de primas. El ingreso operativo antes de impuestos (PTOI) creció un 14% hasta \$77.2 millones y el ingreso neto para 2023 se incrementó considerablemente, superando el doble, hasta alcanzar los \$68.9 millones. El patrimonio neto total, de acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (GAAP, por sus siglas en inglés), experimentó un aumento y nuestra fortaleza financiera fue aún más subrayada por nuestras calificaciones mantenidas de "A" con una perspectiva estable de AM Best y Fitch Ratings.



**La solidez de nuestro negocio en 2023 fue amplia, con nuestras líneas de negocio de vida y salud ayudando a impulsar el crecimiento y un sólido desempeño a través de las distintas regiones. Nuestras iniciativas en curso para mejorar la eficiencia operativa, potenciar la facilidad de hacer negocios, promover la flexibilidad y priorizar la productividad, junto con una gestión prudente de gastos y finanzas, están dando resultados tangibles, asegurando un impulso continuo. Estamos capitalizando la tecnología y la innovación para acelerar nuestra transformación digital. Desde el lanzamiento de portales para miembros en América Latina y la implementación de portales para agentes en el Caribe hasta procesos simplificados que eliminan las solicitudes en papel y reducen los tiempos de respuesta de suscripción, estamos mejorando la experiencia del cliente de nuestros asegurados y nuestras capacidades de distribución en nuestras regiones.**

La innovación también es lo que está impulsando la estrategia de expansión de PALIG a medida que continuamos explorando nuevos productos de seguros y oportunidades. En Salud, introdujimos nuestro Seguro de Gastos Médicos Suplementarios Gap en los Estados Unidos, una solución de beneficios para empleados diseñada para ayudar a compensar los gastos de bolsillo que pueden incurrirse bajo planes médicos mayores con deducibles altos. En Vida Individual, nuestro enfoque está en el diseño innovador de pólizas y la expansión de los canales de distribución. Esa estrategia optimiza las fortalezas y oportunidades únicas en diferentes regiones, desde el Triángulo del Norte, Panamá y Costa Rica hasta Colombia, México y el Caribe.

En un año trascendental para nuestro negocio en EE. UU., entramos en 2023 habiendo completado la fusión de Mutual Trust Life Insurance Company en Pan-American Life Insurance Company (PALIC) como la división completamente integrada de Mutual Trust Life Solutions<sup>SM</sup> y terminamos el año completando la adquisición y fusión de Encova Life Insurance Company, mejorando aún más nuestra escala, alcance y cartera de inversiones en EE. UU. La introducción de nuestro nuevo producto de Vida Universal Indexada en EE. UU. está posicionada para ser un importante motor de crecimiento de ventas, mientras que la integración de los antiguos agentes de Encova Life en el equipo de PALIC está reforzando aún más nuestra presencia en el mercado y capacidades de ventas.

**Nuestro progreso e impulso están siendo reconocidos. PALIG fue nombrada Compañía Mejor Administrada de EE. UU. 2023, un programa patrocinado por Deloitte Private y The Wall Street Journal que reconoce a las destacadas compañías privadas de EE. UU. y los logros de sus equipos de gestión. Este es el tercer año consecutivo que Pan-American Life ha sido nombrada Compañía Mejor Administrada de EE. UU. Eso es un testimonio de la calidad y profundidad de nuestro equipo de liderazgo y estructura, liderado por nuestros tres presidentes: Robert DiCianni,**

**Presidente de Beneficios Globales; Bruce Parker, Presidente de Vida Global; y Steven Friedman, Presidente de Finanzas e Inversiones, quien en septiembre también asumió el rol de Director Financiero.**

Y a la supervisión experta de nuestra Junta Directiva, a la cual le dimos la bienvenida a nuestra miembro más reciente, la Dra. Sandra Johnson, en septiembre. Igualmente, importante, refleja el compromiso y dedicación de nuestros 2,100 empleados en 22 países que encarnan nuestra misión y viven nuestros valores de autenticidad, transparencia, responsabilidad, colaboración e integridad todos los días. Continuaremos invirtiendo en nuestra gente y en tecnología mientras construimos una organización y un modelo de personal para apoyar el crecimiento actual y futuro.

Nuestro progreso y logros en 2023 son la culminación de nuestro compromiso inquebrantable con el crecimiento, la innovación, el servicio al cliente y la solidez financiera, todo mientras fomentamos asociaciones robustas y operaciones eficientes en un ambiente de mercado dinámico. El poder de ese impulso nos llevará adelante para alcanzar metas aún mayores a medida que construimos sobre nuestro legado de 113 años, aseguramos la estabilidad financiera y la tranquilidad de nuestros clientes y nos esforzamos por ser el principal asegurador en las Américas.

Sinceramente,



José S. Suquet  
Presidente de la Junta Directiva & CEO  
Pan-American Life Insurance Group



# Aspectos Destacados de 2023: La Acción Crea Impulso

# 3.

Desde las divisiones de Vida Global y Beneficios hasta Puntos Destacados Corporativos e Inversiones, los logros dinámicos de PALIG en 2023 reflejan un año de crecimiento estratégico e innovación, en el que se capitalizaron las nuevas oportunidades y se navegaron los retos con resiliencia, haciendo avanzar a la compañía con impulso y reforzando la posición de PALIG en el cambiante panorama de los seguros.

## ASPECTOS DESTACADOS CORPORATIVOS

U.S.  
BEST

Reconocimiento como la Compañía Mejor Administrada de EE. UU. por tercer año consecutivo



Se introdujeron nuevos productos, se gestionaron con éxito las realidades del mercado, las decisiones dinámicas y la innovación de productos



Se apoyó el crecimiento futuro a través del desarrollo organizacional, mejorando las iniciativas de gestión del talento, capacitación y reclutamiento



Se finalizaron las renovaciones de las oficinas centrales de Nueva Orleans y se implementó nuestro programa de trabajo híbrido, Flexible Work@PALIG



Se reforzaron aún más nuestros procesos de gestión de riesgo empresarial, los controles de seguridad cibernética y la infraestructura de cumplimiento



Se continuó con la implementación de tecnologías innovadoras que mejoren la producción y la eficiencia operativa para ofrecer mejores experiencias para los clientes

- Mejoras en acceso a la información, el proceso de decisión y el análisis
- Modernización de las experiencias en el portal para los agentes, los proveedores y los asegurados
- Soluciones de trabajo remoto flexibles y seguras



Se ejecutó nuestro nuevo sistema de gestión financiera; asimismo, se cumplió con las nuevas exigencias reglamentarias



Se enfocó en los sectores clave para oportunidades de fusiones y adquisiciones

# VIDA GLOBAL

## VIDA INTERNACIONAL



Se incrementó el impulso con la expansión del desarrollo de productos, incluido el diseño de pólizas; y se ampliaron los canales de distribución y el alcance del mercado



Private Client Life continúa atendiendo a clientes internacionales de alto patrimonio a través de iniciativas digitales innovadoras y el crecimiento continuo de su oferta líder en el mercado de Global Assets IUL



Se ejecutó el Programa de Expansión de la Distribución en América Latina, contribuyendo al 35% de las ventas en la región



Se lanzó un nuevo producto de Vida a Término competitivo en el Caribe para satisfacer las necesidades cambiantes de los clientes



Se lanzó con éxito easy@pp (con funciones digitales como solicitudes sin papel y firmas electrónicas) en Panamá, Costa Rica y Honduras, logrando altas tasas de adopción entre los productores



Se mejoraron los procesos y el servicio a los productores de América Latina

## VIDA EN LOS ESTADOS UNIDOS



Se completó la adquisición del negocio Encova Life



Se implementaron con éxito las mejoras en la suite de productos de Vida Entera



Se desarrolló un nuevo producto de Vida Universal Indexado con características innovadoras y beneficios mejorados



Introducción exitosa en el mercado hispano de EE. UU., logrando alcanzar el estatus de una de las 10 mejores agencias en un periodo de nueve meses



# BENEFICIOS GLOBALES

## BENEFICIOS INTERNACIONALES



Rápida expansión e impulso del crecimiento marcados por una mayor demanda en el sector de los seguros de salud; Se duplicó el crecimiento de las líneas de negocio de Gastos Médicos Mayores Internacional y Salud Individual en Panamá, Guatemala, Honduras, México y El Salvador



Aumentaron las nuevas primas anualizadas en un 22%



Continuamos gestionando la creciente tendencia médica en muchos de nuestros mercados internacionales, incluido en Costa Rica, impulsada por un cambio en la utilización de los pacientes del sector público al sector privado



Realizamos una campaña exhaustiva de detección de cáncer en América Latina y expandimos Bwell, nuestro programa de manejo de enfermedades crónicas, a Panamá y Honduras



Lanzamos nuestra clínica de salud móvil, Salud sobre Ruedas, en Panamá



Se obtuvieron importantes resultados en mercadeo masivo gracias al crecimiento en México, Honduras, Colombia y Trinidad

## GRUPO ESTADOS UNIDOS



Lanzamos la iniciativa de rebranding para Pan-American Accident & Health



Comenzamos a trabajar en Productos de Valor Mínimo y de Cobertura Complementaria Gap, actuando como un complemento para cubrir los vacíos existentes en la cobertura de salud



Actualizamos nuestro producto PanaMed para satisfacer las demandas cambiantes del mercado



Implementamos un enfoque de segmento objetivo, centrándonos en sectores específicos para mejorar el compromiso con los clientes



Se inició el desarrollo de una solución de plataforma de transporte basada en Salesforce



Se introdujeron nuevos MGU centrados en los productos Médicos Suplementarios y de Accidentes y Salud



Se dirigió el crecimiento y la diversificación de los MGU y se amplió la oferta de productos



Iniciamos la mejora de los Productos Médicos de Stop Loss para atender de manera más eficiente las necesidades de los clientes

# DESTACADOS INTERNACIONALES



Se desarrolló una estrategia de expansión internacional para regiones clave: Triángulo Norte (Honduras, El Salvador y Guatemala), Costa Rica, Ecuador, Panamá, Colombia y México



Se pusieron en marcha iniciativas estratégicas, como portales para miembros en América Latina, portales para agentes en el Caribe y esfuerzos de transformación digital para mejorar el servicio al cliente y agilizar los procesos



Se inauguraron las nuevas oficinas centrales renovadas de Panamá, con un entorno de trabajo colaborativo



Se celebró el 95° aniversario en El Salvador

## CALIFICACIONES



Con un desempeño financiero sólido respaldado por ganancias históricamente estables, se ha mantenido la calificación de “A” (Sólida) de Fitch Ratings y AM Best, y de “A” (excelente) de Solidez financiera del seguro (IFS, por sus siglas en inglés) de Pan-American Life, ambas con un pronóstico estable. Esto incluye a Pan-American Life Insurance Company (PALIC) y su filial de propiedad absoluta, Pan-American Assurance Company (PAAC), Pan-American International Insurance Corp. (PAIC) e INRECO International Reinsurance.

Entre los principales impulsores de las calificaciones se encuentran **la sólida posición de liderazgo** de PALIG en los mercados de América Latina y el Caribe, incluyendo la extensa distribución y las redes de proveedores, así como el entendimiento de los mercados locales y la cultura hispana, junto con un **perfil comercial moderado** y una **capitalización muy sólida**.

## INVERSIONES



En 2023, las compras consolidadas de PALIG alcanzaron un “Rendimiento de Nueva Adquisición” del 6.56%, superando el promedio del índice de bonos corporativos de grado de inversión de EE. UU. de 5.57%. A pesar de las tasas más altas, PALIG mantuvo la calidad de la inversión, con el 60% de las nuevas adquisiciones clasificadas NAIC 1 o A- o superior. Al 31/12/23, el rendimiento consolidado de bonos de PALIG se situó en el 5.299%, marcando un aumento de 18 puntos básicos desde el 31/12/22. Este rendimiento continúa superando el promedio de la Industria de Seguros de Vida, reportado por SNL como 4.05% al 31/12/22.

# Líderes Latinas Impulsando el Momentum y Generando Impacto

# 4.

Desde su fundación en 1911, PALIG no solo se ha establecido como uno de los aseguradores financieramente más sólidos en las Américas, sino también como un empleador que eleva y empodera a líderes femeninas a lo largo de los Estados Unidos, América Latina y el Caribe.

Esto es extraordinario por muchas razones, incluyendo las realidades de las mujeres en la fuerza laboral en América Latina, donde menos del 50% de las mujeres están empleadas, según la Organización Internacional del Trabajo.

Al ser testigos del despliegue del tapiz de influencia latina en PALIG, es imperativo reconocer y celebrar sus diversas contribuciones e impacto. En asociación con dos de las principales publicaciones de negocios hispano/latinas, *Hispanic Executive Magazine* y *Latino Leaders Magazine*, PALIG se propuso destacar las voces auténticas de líderes latinas muy merecedoras que están redefiniendo el paisaje empresarial internacional.

Las siguientes líderes latinas en PALIG han emergido como pioneras en la industria de seguros y sus respectivas áreas de especialización a través de logros notables, construyendo confianza y mentoría. Su liderazgo se caracteriza por la resiliencia, empatía y dedicación, inspirando a futuras generaciones.





## Ana Melissa Ramos

Oficial de Recursos Humanos Global Adjunta

Ana Melissa, oficial de Recursos Humanos Global Adjunta, ha utilizado sus experiencias de vida para ayudar a fortalecer la visión de RR.HH. de PALIG y ser una voz para el talento. En su rol, se propone apoyar a sus colegas de la misma manera que PALIG la ha apoyado a ella. Está comprometida con el mentoring y coaching de otras mujeres, siendo accesible, comprendiendo las pasiones de sus colegas y los desafíos que enfrentan, y alentándolas a tener confianza.



## Diana Alejandra Vargas Torres

Gerente General de Colombia

Si no fuera por una póliza de seguro de vida que su padre dejó tras su fallecimiento, Diana Alejandra no sabe cómo habrían sobrevivido ella y su familia. Por eso persiguió una carrera enfocada en el ámbito de beneficios, salud y seguros de vida, lo que finalmente la llevó a PALIG. Se unió cuando la pandemia de COVID-19 estaba en su apogeo y se conmovió por el compromiso de PALIG de pagar los siniestros relacionados con COVID, incluso cuando algunos competidores daban la espalda a sus compromisos de póliza. Eso inspiró su misión de ayudar a las familias e impulsar un cambio positivo en sus comunidades.



## María del Rosario Álvarez

Gerente General de Honduras

Como la primera mujer en ser nombrada gerente general en las operaciones de América Latina de PALIG, María del Rosario adquirió su experiencia a través de una variedad de roles, responsabilidades y oportunidades durante más de dos décadas en Pan-American Life. Esa trayectoria no solo le ha ayudado a comprender el negocio, sino que también la inspiró a seguir mejorando cada día y a ser un ejemplo para otras mujeres profesionales. Hoy, ella devuelve a su comunidad y asesora a jóvenes latinas que buscan el éxito.

¡Felicitaciones a nuestras Líderes Latinas!





## Rosalina (Rosie) Miranda

Vicepresidenta  
Regional de  
Operaciones  
de Salud

Rosie comenzó su carrera en seguros en un centro de llamadas y ascendió a una posición de alta gerencia antes de los 30 años. En PALIG, actualmente Rosie supervisa la contratación y gestión de proveedores médicos, lidera la suscripción médica, la integridad en el pago de siniestros, la estrategia de atención y la gestión médicas en América Latina y el Caribe. Rosie aspira dejar un legado de dedicación implacable para perseguir la visión propia.



## María Teresa Bolaños

Gerente  
General de  
El Salvador

María Teresa también comenzó su trayecto en PALIG hace dos décadas, y ha tenido la oportunidad de trabajar en una amplia gama de funciones, prestando servicio en operaciones de la red de proveedores, administración financiera, operaciones, y actualmente, como Gerente General para El Salvador. En abril de 2023, fue la primera mujer en ser nombrada presidenta de la Asociación Salvadoreña de Empresas de Seguros. Sus experiencias profesionales han inspirado el estilo de liderazgo de “puertas abiertas” que practica en la actualidad.



## Marta Reeves

Vicepresidenta  
de Mercadeo  
Corporativo

Guiada por la sabiduría de tres influyentes mentores, Marta se sumergió plenamente en el mercadeo y los negocios, y ahora desempeña un papel fundamental en el mantenimiento y el fortalecimiento de la marca PALIG, además impulsa iniciativas de comunicación basadas en el conocimiento, poniendo al cliente en el centro de su trabajo. El punto de inflexión crucial en su carrera fue durante el huracán Katrina en Nueva Orleans. Si bien varios grupos de aseguradoras interrumpieron sus operaciones, PALIG perseveró y demostró con ello la previsión estratégica y la ejecución precisa del equipo directivo. La experiencia inspiró la actual narración de la marca a nivel empresarial, centrada en la resiliencia y el compromiso inquebrantable de PALIG.



## Paola Corrada

Vicepresidenta y  
Oficial Principal  
de Cumplimiento

Paola encontró su vocación en PALIG hace más de una década. Desde entonces, ha sido fundamental para impulsar el éxito del departamento de cumplimiento de la empresa. Su profunda experiencia, años de liderazgo y pasión por el cumplimiento y la ética llevaron a su promoción a Oficial Principal de Cumplimiento. En este dinámico puesto, ella es esencial para la capacidad de PALIG de ofrecer un servicio confiable, y para alcanzar la aspiración de la compañía de seguir siendo un excelente lugar para trabajar.

# Cambiô Positivo: Impulso hacia el Futuro

# 5.

En 2023, con gran entusiasmo, inauguramos oficinas vanguardistas en Panamá y revitalizamos nuestra sede central en Nueva Orleans, extendiendo estas innovaciones a través de América Latina y Trinidad. Esta expansión no es solo un cambio físico; es la encarnación de nuestra marca, misión y valores, diseñada para potenciar la colaboración y el dinamismo en un entorno laboral híbrido y flexible.

Nuestros espacios reinventados son una invitación a explorar formas de trabajo más integradoras y creativas, ofreciendo desde cabinas de concentración hasta áreas de colaboración, rincones para la creatividad, salas para aprendizaje y desarrollo, y puntos de encuentro social. Estos cambios marcan un hito en nuestra trayectoria, llenándonos de orgullo y satisfacción al ver el entusiasmo palpable de nuestros colaboradores.



**Nos enorgullece compartir las mejoras significativas y la visión transformadora detrás de la creación de espacios de trabajo que no solo inspiran, sino que reflejan la esencia de PALIG. Haz clic debajo para embarcarte en un recorrido virtual por nuestros espacios recientemente transformados, donde la innovación y la colaboración cobran vida.**



# Apoyando a las Comunidades para Generar un Impacto Positivo y Marcar la Diferencia

# 6.

En 2023, PALIG continuó con su compromiso de apoyar a las comunidades a través de las Américas, esforzándose por crear un mayor impulso hacia un cambio tangible. A través de esfuerzos colaborativos con colegas dedicados y asociaciones estratégicas con organizaciones sin fines de lucro, dirigimos nuestros recursos hacia comunidades necesitadas.

A continuación, se presenta una lista de organizaciones que apoyamos con orgullo en nuestra misión colectiva de marcar la diferencia:



## Impacto Positivo Marcando la Diferencia

- Aldea S.O.S – Honduras
- Alianza Anticáncer Infantil – México
- American Heart Association
- Association of Female Executives (AFETT) – Trinidad & Tobago
- Audubon Nature Institute
- Ayuda Social FANLYC – Panamá
- Barbados Cancer Society
- Barbados Cancer Society (Breast screening Programme)
- Cámara de Comercio Guatemalteco Americana – Guatemala
- CFA Society Louisiana
- Donación de Sangre – Costa Rica
- Faces of Cancer - St. Lucia
- French Quarter Festival
- Fundación Belisario Porras – Panamá
- Fundación CREER – Honduras
- Fundación de Amigos del Niño con Leucemia y Cáncer (FANLYC) - Panamá
- Fundación Infantil Jonathan – Ecuador
- Fundación Luces - Panamá
- Fundación Niños con Cáncer - Honduras
- Fundación Pollitos del Hierro – Costa Rica
- Fundación Porque Quiero a Colombia
- Fundación SEMABO - México
- Fundación Spay - Panamá
- Greater New Orleans, Inc.
- HeartGift
- Hispanic Chamber of Commerce of Louisiana
- Hogar del Corazón de Jesús – Ecuador
- Hogar Divino Niño – Panamá
- Hogar Jesucristo es mi casa – Guatemala
- Hospital Oncológico – Panamá
- Hospital Pediátrico – México
- Instituto Nacional de Pediatría - México
- Jones Walker US/Latin American Partnerships in Action
- Junior Achievement of Greater New Orleans
- Liga Nacional Contra el Cáncer – El Salvador
- Louisiana International Trade Conference
- Louisiana Philharmonic Orchestra
- Loyola College of Business
- New Orleans Ballet Association
- New Orleans Hispanic Heritage Foundation
- New Orleans Police & Justice Foundation
- Ochsner Health System
- Orfanato de Santo Tomás de Aquino de la Rosa – México
- Plantación voluntaria de árboles Santa Ana – Costa Rica
- Sanar Niños con Cáncer – Colombia
- Secretaría del medio Ambiente – México
- Team Gleason
- Trinidad and Tobago Cancer Society
- United Way - Guatemala
- United Way - Honduras
- United Way of Metro Chicago
- United Way of Metropolitan Dallas
- United Way of Miami-Dade
- United Way of Southeast Louisiana
- United Way of Trinidad & Tobago
- Visión mundial sistemas de protección – Guatemala
- YMCA of Greater New Orleans

# Crêcimiento y Aumento del Impulso 7.

## INICIATIVAS CLAVE Y VISIÓN PARA 2024



### Corporativas

- Preparar un plan estratégico a largo plazo para los siguientes 3 a 5 años
- Continuar con la mejora del programa de transformación financiera y la implementación de la IFRS 17 (Normas Internacionales de Información Financiera) y de Workday Financial
- Desarrollar aún más nuestras capacidades de seguridad, enfatizando en la gestión de terceros y la infraestructura de cumplimiento
- Fortalecer nuestros procesos de gestión de riesgos empresariales y controles de ciberseguridad
- Dirigirse a sectores clave para buscar oportunidades de fusiones y adquisiciones
- Continuar con el desarrollo y la planificación de la sucesión en toda la compañía más allá del Comité Ejecutivo de Gestión

### Vida Global

- Integrar la (adquisición) de Encova Life en nuestra división Mutual Trust Life Solutions (MTLS)
- Lanzar el producto Vista Life (Producto de Vida Individual Indexado) para el mercado de EE. UU. y el producto Vida Universal Indexado adaptado para el mercado de Private Client Life (PCL)
- Perfeccionar las capacidades tecnológicas en Panamá y América Latina con el lanzamiento de Sapiens Illustration System y la plataforma AURA de suscripción acelerada en MTLS
- Lanzar easy@pp en Guatemala, Colombia y el Caribe
- Reforzar la distribución en América Latina mediante la iniciativa del programa 3R (Reclutar, Reactivar, Reenergizar)
- Ampliar la distribución en el Caribe, centrándose en Accidentes Personales Individuales

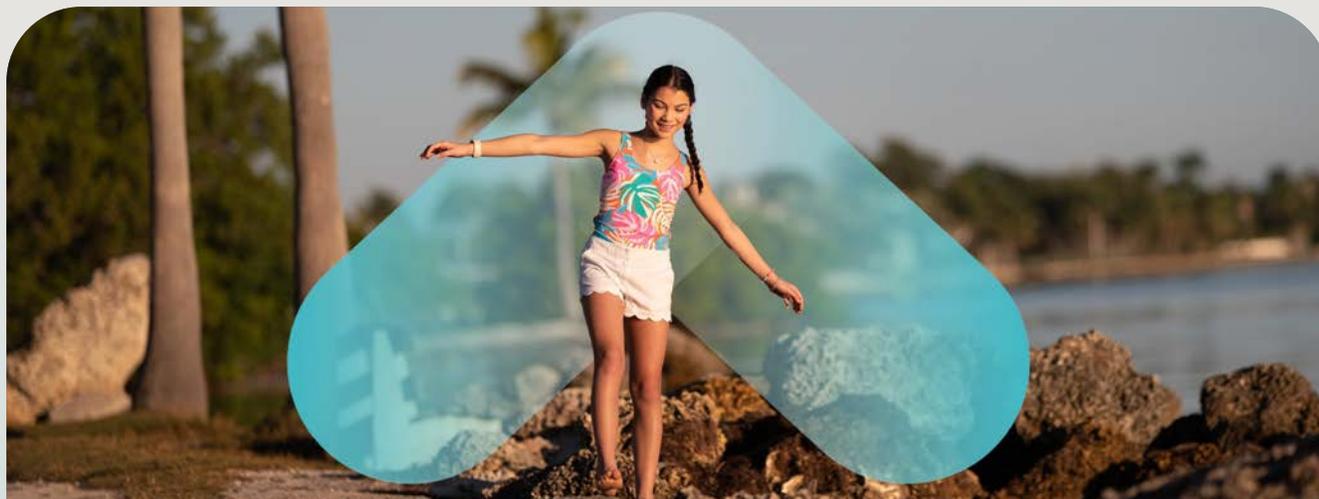
### Beneficios Globales

- Mejorar la experiencia del cliente y continuar ofreciendo el mejor servicio en nuestras carteras de Seguro de Salud Grupal e Individual
- Apoyar la expansión, distribución y penetración en el mercado
  - Reclutar, reactivar y revitalizar a nuestros socios de distribución a través de nuestra presencia geográfica
  - Continuar mejorando y expandiendo la oferta de productos de Accidentes
  - Diversificar los Suscriptores Generales de Administración (MGU, por sus siglas en inglés) en los Estados Unidos, y centrarse en los productos Médicos Suplementarios y de Accidentes y Salud
- Continuar impulsando el liderazgo de pensamiento en el ámbito de la salud en América Latina y El Caribe
- Finalizar la actualización de nuestro producto de Stop-Loss e introducir ofertas adicionales de Cobertura Mínima Esencial (MEC, por sus siglas en inglés)
- Continuar la expansión de aprobaciones estatales para nuestros productos GAP
- Introducir nuestra oferta de producto PanaMed actualizada
- Lanzar nuestra solución de Plataforma Administrativa para el sector del Transporte por Camión
- Ejecutar iniciativas estratégicas para apoyar el mercado GIG



# Líderes que Promueven el Poder del Impulso

# 8.



Utilizando el poder del impulso, los líderes de PALIG transforman la inspiración en una idea, la idea en una visión compartida y la visión en una acción de éxito. Esta fortaleza favorece una cultura de innovación y colaboración que impulsa a la compañía. El liderazgo de PALIG tiene una visión clara del futuro del Grupo y defiende los valores de la empresa con una dedicación colectiva a la misión de PALIG.

Ya sea forjando alianzas estratégicas, aprovechando las oportunidades, dando prioridad a las necesidades de los clientes, impulsando la innovación de productos y la excelencia en el servicio, mitigando riesgos o manteniendo el impulso en tiempos difíciles, el equipo de liderazgo de PALIG impulsa la dinámica que incentiva el propósito y el progreso de la compañía.

## Comité Ejecutivo



**Sr. José S. Suquet**  
Presidente de la Junta  
Directiva y CEO



**Sr. Robert DiCianni**  
Presidente –  
Beneficios Globales



**Sr. Steven Friedman**  
Presidente – Finanzas  
e Inversiones y CFO



**Sr. Bruce Parker**  
Presidente – Vida  
Global



**Sra. Geri Gaughan**  
Presidenta y Oficial Principal  
de Operaciones de Mutual  
Trust Life Solutions



**Sr. Daniel Costello**  
Vicepresidente  
Ejecutivo – Mercados  
Internacionales



**Sr. Frank Recio**  
Vicepresidente Ejecutivo –  
Operaciones y Tecnología



**Sr. Carlos Aidana**  
Vicepresidente Senior –  
Finanzas Corporativas



**Sra. Lisa Baudot**  
Vicepresidenta Senior  
– Inversiones



**Sr. Jose Corrada**  
Vicepresidente Senior –  
Asesor Legal y Secretario  
Corporativo



**Sr. Bryan Scofield**  
Vicepresidente Senior –  
Recursos Humanos



**Sr. Iván Vergara**  
Vicepresidente Senior –  
Oficial Principal de  
Tecnología



**Sr. Selig Ehrlich,**  
**FSA, MAAA**  
Actuario Principal y  
Oficial de Riesgos



**Sr. Luke Cosme**  
Vicepresidente Senior  
– Ventas y Mercadeo –  
Mutual Trust Life Solutions



**Sr. Floriano Alencar**  
Vicepresidente –  
Ventas y Operaciones  
de Private Client Life



**Sra. Paola Corrada**  
Vicepresidenta –  
Oficial Principal de  
Cumplimiento



**Sr. Paul Engeriser**  
Vicepresidente –  
Actuario Corporativo



**Sr. Alywin Fruge**  
Vicepresidente –  
Auditoría Interna



**Sr. Mark Jollands**  
Vicepresidente –  
Operaciones de Grupo  
en los EE. UU.



**Sra. Jennifer Lafleur**  
Vicepresidenta – Grupo  
Estados Unidos



**Sr. Grant Martindale**  
Vicepresidente – Oficial  
de Suscripciones, Vida  
Internacional



**Sra. Rosalina Miranda**  
Vicepresidenta –  
Operaciones de Salud  
Regional



**Sr. Álvaro Muñoz**  
Vicepresidente – Informes  
Financieros, Contralor



**Sra. Renee Parkins**  
Vicepresidenta  
– Administración  
Corporativa



**Sr. Rafael Pelaez**  
Vicepresidente – Oficial  
Principal de Seguridad  
de la Información



**Sr. Alfredo Ramírez**  
Vicepresidente – Gestión  
Regional de País



**Sra. Ana Melissa Ramos**  
Oficial de Recursos  
Humanos Global Adjunta



**Sra. Marta C. Reeves**  
Vicepresidenta –  
Mercadeo Corporativo



**Sr. William R. (Bill) Schultz, Jr**  
Vicepresidente –  
Beneficios Globales



**Sr. Rodrigo Vasquez**  
Vicepresidente –  
Grupo Internacional



**Sr. Jared Woodward**  
Vicepresidente –  
Impuestos

## Liderazgo Internacional



**Sra. María del Rosario Álvarez**  
Gerente General –  
Honduras



**Sra. María Teresa Bolaños**  
Gerente General –  
El Salvador



**Sr. Luis Carlos Covarrubias**  
Gerente General –  
México



**Sr. José Antonio (Tony) Eleta**  
Gerente General –  
Panamá



**Sr. Salvador Leiva**  
Gerente General –  
Guatemala



**Sra. Greer Quan**  
CEO y Directora  
Administrativa –  
El Caribe



**Sr. Mario Naranjo**  
Gerente General –  
Costa Rica



**Sra. Diana Alejandra Vargas Torres**  
Gerente General –  
Colombia



# Junta Directiva



*De izquierda a derecha: Stephen Batza, Carlos Mickan, Sandra K. Johnson, José Suquet, Suzanne T. Mestayer, William H. Hines, Patrick J. Quinlan, Carlos Palomares. Sentados de izquierda a derecha: José Antonio Villamil, Jerry Carlisle.*

**Sr. Stephen Batza**

Miembro de la Junta Directiva desde noviembre de 2015

**Sr. Jerry Carlisle**

Miembro de la Junta Directiva desde febrero de 2013  
Presidente – Comité de Organización y Compensación

**Sr. William H. Hines**

Miembro de la Junta Directiva desde enero de 2023

**Dra. Sandra K. Johnson**

Miembro de la Junta Directiva desde junio de 2023

**Sra. Suzanne T. Mestayer**

Miembro de la Junta Directiva desde noviembre de 2017

**Sr. Carlos Mickan**

Miembro de la Junta Directiva desde julio de 2014  
Presidente – Comité de Auditoría

**Sr. Carlos Palomares**

Miembro de la Junta Directiva desde octubre de 2007  
Presidente - Comité de Finanzas

**Dr. Patrick J. Quinlan**

Miembro de la Junta Directiva desde noviembre de 2011  
Director Principal

**Sr. José S. Suquet**

Miembro de la Junta Directiva desde octubre de 2004

**Dr. José Antonio Villamil**

Miembro de la Junta Directiva desde noviembre de 2010  
Presidente – Comité de Nominaciones y Administración

# Impulso Marcado por un Liderazgo Excepcional

En junio de 2023, PALIG dio la bienvenida a dos nuevos miembros de la Junta Directiva, William “Bill” Hines en enero y la Dra. Sandra K. Johnson en junio.



El **Sr. Hines** es socio director de Jones Walker, uno de los 135 bufetes de abogados más grandes de EE. UU. Participa activamente en las comunidades empresarial, cultural, cívica y benéfica de la región de New Orleans.



La **Dra. Johnson** es fundadora y CEO de SKJ Visioneering, una empresa de consultoría tecnológica con sede en North Carolina. También es miembro de la Junta Directiva de Regional Management Corporation.

Estos líderes inspiradores son un valor activo para la Junta Directiva de PALIG, dado su aporte de una amplia experiencia, pensamiento innovador, un enfoque basado en el propósito y una orientación experta para seguir ejecutando la estrategia de crecimiento de la compañía y preparar a PALIG para el futuro.

# Estados Financieros

# 9.

## RESUMEN DE OPERACIONES

Pan-American Life Mutual Holding Company

Desde el 31 de diciembre de 2023, 2022, y 2021

\$(000)

2023 refleja estados financieros sin auditar 2022, 2021 refleja estados financieros auditados.

Ingresos	2023	2022	2021
Primas	871,488	842,411	826,206
Cargos de póliza y contratos	150,450	124,668	109,601
Ingreso neto de inversiones	282,758	254,997	260,948
Otros ingresos	5,815	6,509	7,665
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>1,310,512</b>	<b>1,228,585</b>	<b>1,204,420</b>
Beneficios y Gastos	2023	2022	2021
Beneficios de tenedores de pólizas e interés acreditado	778,912	755,404	781,397
Gastos de suscripción, adquisición de seguro y otros gastos	413,597	361,931	341,551
Amortización de gastos diferidos de adquisición de póliza	40,850	43,452	38,724
<b>TOTAL DE BENEFICIOS Y GASTOS</b>	<b>1,233,358</b>	<b>1,160,787</b>	<b>1,161,672</b>
Ingreso de operaciones antes de impuestos e intereses no controlantes	77,154	67,798	42,748
Ingresos de operaciones discontinuadas netas de impuestos	(2,204)	(28,209)	(4,247)
Ganancias (pérdidas) netas de inversiones realizadas	1,990	(9,925)	18,485
Gasto de impuestos sobre la renta	8,000	10,949	8,967
Ingreso después de impuestos y antes de intereses no controlantes	68,940	18,715	48,019
Ingreso de intereses no controlantes	-	11	22
<b>Utilidad Neta</b>	<b>68,940</b>	<b>18,704</b>	<b>47,997</b>

# BALANCE GENERAL



Pan-American Life Mutual Holding Company  
Desde el 31 de diciembre de 2023, 2022, y 2021

2023 refleja estados financieros sin auditar 2022, 2021 refleja estados financieros auditados.

\$(000)

Activos	2023	2022	2021
Dinero en efectivo y activos invertidos	5,426,716	5,170,860	5,943,645
Gastos diferidos de adquisición de póliza	444,813	448,544	244,876
Otros Activos	888,333	765,814	677,552
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>	<b>6,759,862</b>	<b>6,385,218</b>	<b>6,866,073</b>
Pasivos y Patrimonio	2023	2022	2021
Beneficios futuros de póliza y reclamaciones	2,807,575	2,784,293	2,719,156
Estado de cuenta de tenedores de póliza y fondos	2,312,695	2,138,324	2,296,590
Otros Pasivos	535,425	438,973	471,809
<b>TOTAL DE PASIVOS</b>	<b>5,655,696</b>	<b>5,361,590</b>	<b>5,487,555</b>
Patrimonio	2023	2022	2021
Intereses no controlantes en subsidiarias	(7)	(7)	4
Patrimonio no asignado	1,332,316	1,279,482	1,260,778
Otros beneficios totales acumulados	(228,143)	(255,847)	117,736
<b>TOTAL DE PATRIMONIO</b>	<b>1,104,166</b>	<b>1,023,628</b>	<b>1,378,518</b>
<b>Total de Pasivos y Patrimonio</b>	<b>6,759,862</b>	<b>6,385,218</b>	<b>6,866,073</b>

## Total de Patrimonio

1,379 1,024 1,104



2021

2022

2023

(GAAP en millones de \$)

El crecimiento de 8% en el patrimonio se debe al incremento en utilidades netas y al incremento en el valor razonable de nuestras inversiones.

## Ingreso de Operaciones antes de Impuestos

42.7 67.8 77.2



2021

2022

2023

(GAAP en millones de \$)

Los ingresos operativos antes de impuestos en 2023 aumentaron un 14% debido al crecimiento de producto de inversiones, y la mejora en los reclamos relacionados con COVID-19.

## Ingresos

1,204 1,229 1,311



2021

2022

2023

(GAAP en millones de \$)

El crecimiento de 7% en 2023 incluye un aumento en los ingresos por primas y un aumento en el producto de inversión.

## Utilidad Neta

48.0 18.7 68.9



2021

2022

2023

(GAAP en millones de \$)

La utilidad neta aumentó un 269% de 2022 a 2023 debido al crecimiento en los ingresos operativos, al incremento en el valor razonable de acciones, y a la ausencia de cargos de disposición relacionados a Hola Doctor, que tuvieron un efecto disminutivo en el 2022.

# Impulsô y Motivación

# 10.

Nuestro impulso en 2023 alimentó nuestro éxito a través de regiones, líneas de negocios y portafolios. A nuestros incansables líderes que inspiraron impulso entre sus equipos y aseguraron que se dirigiera para cumplir objetivos y superar expectativas.

## GRACIAS

A nuestros dedicados colegas que energizaron y elevaron nuestro trabajo, tomaron acción y mantuvieron el impulso.

## GRACIAS

A nuestros agentes, corredores y socios comerciales que trabajaron junto con nuestros equipos a través de las Américas para amplificar nuestro impulso.

## GRACIAS

Sus esfuerzos colectivos ponen en marcha, sostienen y aumentan nuestro poderoso impulso.



# El Poder del Impulso

REPORTE ANUAL 2023

