Informe anual

del desempeño de la compañía para 2018

Confiable. Responsable. Segura.

La compañía de fondos de pre-necesidad utilizada con más frecuencia en los Estados Unidos.*

Homesteaders Life Company

Nuestra junta directiva

Stephen M. Shaffer
Director, presidente y director ejecutivo

Stephen R. Lang
Homesteaders Life Company (Jub.)

Graham J. Cook
Homesteaders Life Company (Jub.)

Peter A. Brown
Peter A. Brown Commercial Real Estate Services

John W. Chandler, Jr.
Mass Mutual Financial Group (Jub.)

Maria Ferrante-Schepis
Maddock Douglas, Inc.

Dr. William Newland
Iowa Clinic PC (Jub.)

John M. Paule
FBL Financial Group (Jub.)

Donald B. Peschke
August Home Publishing (Jub.)

Mary K. Roth
Aureon Staffing

David E. Watson
LWBJ Financial

Nuestro equipo de liderazgo

Stephen M. Shaffer
Director, presidente y director ejecutivo

Steve W. Pick
Vicepresidente ejecutivo-Director financiero/tesorero

Jim Koher
Vicepresidente ejecutivo-Actuario en jefe

Judy Ralston-Hansen
Vicepresidenta ejecutiva-Recursos Humanos

Marla G. Lacey
Vicepresidenta ejecutiva-Asesora general

Lyndon Peterson
Vicepresidente ejecutivo-Ventas y marketing

Wade Comstock
Vicepresidente ejecutivo-Operaciones

Dean Lambert
Vicepresidente sénior-Marketing y comunicaciones

Krista Frank
Vicepresidenta sénior-Atención al cliente

Kim Medici Shelquist
Vicepresidenta sénior-Planificación y desarrollo

Wayne Huegerich
Vicepresidente sénior-Contabilidad

*Según un estudio independiente de seguimiento de la marca de 2017 encargado por Homesteaders y realizado por McGuire Research

Visítenos en línea en homesteaderslife.com

Síganos en Facebook facebook.com/HomesteadersLife

Síganos en Instagram instagram.com/HomesteadersLifeCompany

Síganos en LinkedIn linkedin.com/company/homesteaders-life-company

Síganos en Twitter twitter.com/myHomesteaders

Contenido

Invertir en el 5

Éxito del cliente

Nos esforzamos por ser el mejor socio a largo plazo para funerarias, agentes y titulares de pólizas.

Invertir en 6

Excelencia financiera

Mantenemos una disciplina financiera que garantiza que estamos aquí para cumplir nuestras promesas en los próximos años.

Invertir en 8

Eficiencia operativa

Hacemos que sea fácil hacer negocios con Homesteaders a través de inversiones en innovación y un servicio al cliente sin igual.

Invertir en 10

Innovación y tecnología

Ofrecemos soluciones tecnológicas innovadoras que ayudan a las funerarias a satisfacer las necesidades cambiantes de los clientes.

Invertir en 12

Nuestras comunidades

Nos responsabilizamos frente a nuestra comunidad y a la profesión funeraria y nos sentimos muy orgullosos de retribuirlo con nuestro tiempo y recursos.

Invertir en 14

Ventas y marketing

Establecemos relaciones profundas y duraderas con profesionales del servicio funerario, diseñando soluciones a medida que ayudan a aumentar las ventas.

Homesteaders Life Company

Homesteaders Life Company

Homesteaders tiene un compromiso inquebrantable con el éxito del cliente y la promoción del valor del servicio funerario. Demostramos nuestra misión principal al:

Proporcionar productos seguros y el más alto nivel de servicio para promover y respaldar la planificación avanzada de los servicios funerarios.

Cumplir con las promesas financieras que hacemos a nuestros asegurados y al mismo tiempo mantener una cultura que promueve la integridad y las relaciones mutuamente beneficiosas.

Ofrecer diversos productos y servicios para clientes y distribuidores que buscan el éxito de las relaciones a largo plazo.

Invertir en el éxito del cliente

Después de más de 113 años, todavía seguimos siendo propiedad de las familias con necesidades previas y somos responsables ante ellas.

Me enorgullece decir que 2018 fue un año de muchos logros para Homesteaders. Prestamos servicios a más funerarias, agentes y clientes que nunca al mantener nuestro compromiso con el servicio al cliente y la estabilidad financiera. Homesteaders se dedica a ser un socio estable y a largo plazo en el servicio funerario y trabajamos arduamente todos los días para asegurarnos de que nuestros titulares de pólizas y nuestros clientes de las funerarias reciban cuidado hoy y en el futuro.

En 2018, Homesteaders superó los **$3 mil millones en activos** y **$207 millones en excedentes**. Terminamos el año con más de **700,000 pólizas vigentes** y más de **90,000 pólizas nuevas emitidas**. Y, debido al incansable trabajo de nuestros clientes y agentes de las funerarias, superamos el objetivo importante de **$500 millones en pólizas nuevas**. Todos estos resultados positivos representan el tipo de esfuerzo en equipo que ocurre todos los días en Homesteaders.

Entendemos que quién usted elija como socio en el éxito es importante. Es por eso que, después de más de 113 años, todavía seguimos siendo propiedad de las familias que dependen de nosotros para tener una financiación segura y somos responsables ante ellas. Solo hacemos una cosa y lo hacemos bien. Debido a que nuestro único objetivo es ofrecer soluciones excepcionales para familias con necesidades previas, estamos en una posición única para ser un líder nacional en financiamiento funerario anticipado y un gran socio para las funerarias a largo plazo.

En 2018, llegamos a la fase final de nuestra transición de liderazgo estratégicamente planificada. Mi predecesor, Steve Lang, posicionó bien a la compañía durante su gestión e hizo que la transición a mi rol actual fuera perfecta.

Espero muchos más logros a medida que continuemos con nuestra tradición de crecimiento, excelencia financiera, servicio al cliente incomparable e innovación continua y positiva.

Stephen M. Shaffer
Director, presidente y director ejecutivo

Invertir en excelencia financiera

En 2018, alcanzamos dos logros financieros clave: **$207 millones en excedentes** y más de **$3 mil millones en activos.** Seguimos dedicados a brindar tranquilidad a nuestros titulares de pólizas y clientes de las funerarias con una cartera financiera consistente y sólida. El año pasado, reinvertimos el 92% de nuestros ingresos en clientes, agentes y titulares de pólizas de las funerarias, mientras mantenemos una administración financiera disciplinada que garantiza que Homesteaders esté bien posicionada para pagar las reclamaciones de titulares de pólizas hoy y en el futuro.

Homesteaders obtuvo una calificación crediticia de A- (excelente) de A.M. Best Company.*

¿Cómo obtuvimos nuestro dinero en 2018?

79% Primas
21% Inversiones

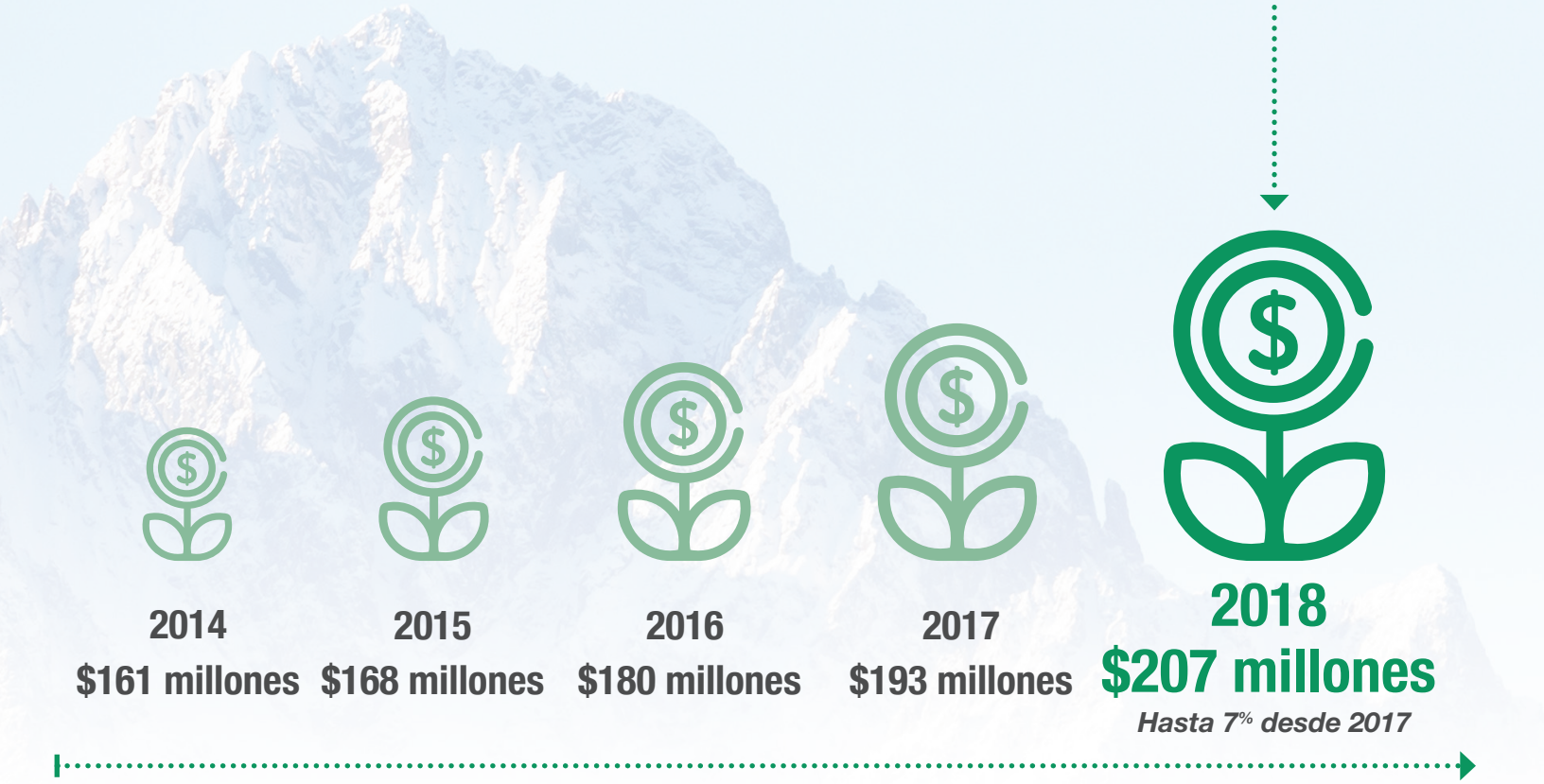
¿Cómo gastamos nuestro dinero en 2018?

78% Beneficios y reservas de pólizas
11% Comisiones y programas de lealtad
6% Gastos operativos
2% Impuestos
3% Contribución excedente

Todos los cálculos basados en la contabilidad legal.

*A partir de abril de 2018. Para ver las calificaciones actualizadas, visite ambest.com.

El 100% de nuestras ganancias después de impuestos se aportan al excedente.



2014
$161 millones

2015
$168 millones

2016
$180 millones

2017
$193 millones

2018
$207 millones
Hasta 7% desde 2017

Activo total

Homesteaders tenía **$3 mil millones** en el Activo total a finales de 2018.

Aumento del 5% con respecto a 2017

90% Bonos
6% Hipotecas
4% Efectivo y otros

Nuestra cartera de bonos de $2.8 mil millones tiene una calidad crediticia promedio A+ y está bien diversificada.

Pasivo total

Homesteaders tenía **$2.9 mil millones** en el Pasivo total a finales de 2018.

97.3% Beneficios y reservas de pólizas
1.2% Comisiones y programas de lealtad
0.7% Impuestos
0.5% Contribución excedente
0.3% Gastos operativos

Invertir en eficiencia operativa

En 2018, nuestros esfuerzos operativos se centraron en hacer las cosas **más efectivas** y **eficientes** para nuestros clientes. Prestamos servicio a un número récord de familias y pagamos un número récord de reclamaciones en 2018. Terminamos el año con más de **700,000 pólizas vigentes.**

Nuestro nuevo equipo de negocios emitió más de 90,000 pólizas.

- Se procesaron más de **23,000** solicitudes a través de la Inscripción en línea.
- **4,000** agentes escribieron al menos una póliza en 2018.
- **$855,000** se pagaron en comisiones cada semana, en promedio.
- **El 93 %** de los pagos de comisiones se realizaron a través de una transferencia electrónica de fondos (Electronic Funds Transfer, EFT).

Nuestro equipo de reclamaciones pagó más de 60,000 reclamaciones.

- El **28%** de las reclamaciones se informaron en línea (un aumento del 2.5 % con respecto a 2017).
- Se pagó el **18%** de las reclamaciones a través de EFT (un aumento del 5 % con respecto a 2017).

Estos resultados positivos son representativos del tipo de esfuerzo en equipo que ocurre todos los días en Homesteaders.

Nuestro equipo de atención al cliente recibió más de 179,000 llamadas.

- El **60%** de las llamadas fueron de funerarias y agentes.
- El **40%** de las llamadas fueron de titulares de pólizas o asegurados.
- El **97%** de las personas que llamaron se conectaron a uno de nuestros representantes expertos de servicio al cliente en 22 segundos.

Nuestro equipo de TI implementó 240 cambios técnicos en la producción.

- **460** agentes utilizaron nuestra aplicación de gestión de pólizas myHomesteaders®.
- **1,100** funerarias y agentes respondieron a encuestas que cubrieron 14 temas diferentes, incluyendo comentarios sobre soluciones tecnológicas.
- Nuestro equipo de TI lanzó **20** mejoras a la Inscripción en línea.

Invertir en innovación y tecnología

Homesteaders está anticipando las necesidades futuras de los profesionales del servicio funerario que desean herramientas digitales que faciliten y hagan más eficiente el funcionamiento de sus negocios funerarios. En 2018, trabajamos con dos líderes tecnológicos para brindar soluciones más innovadoras a nuestros clientes y agentes.

Benekiva ayudó a implementar un nuevo sistema de reclamaciones líder en el mercado.

En enero, Homesteaders invirtió en Benekiva, una compañía de software enfocada en proporcionar soluciones tecnológicas sin fisuras para los servicios financieros. Un equipo de desarrolladores de Benekiva y Homesteaders ha trabajado para construir un sistema único que hará que nuestro proceso de reclamaciones sea más simple y eficiente. Esto significa que nuestros clientes pasarán menos tiempo en tareas administrativas y más tiempo con las familias de los clientes.

Benekiva

500 horas de pruebas se han invertido en un nuevo proceso de reclamaciones de Homesteaders.

Benekiva ya es reconocida como una líder del mercado y apareció en **57 artículos de noticias** en 2018.

Benekiva obtuvo dos premios en 2018.

Premio a la innovación para la Asociación Nacional de Comisionados de Seguros

Benekiva compitió contra otras siete compañías insurtech durante la competencia D'Bet(t)a Bowl de la Asociación Nacional de Comisionados de Seguros (National Association of Insurance Commissioners, NAIC). A cada compañía se le dieron unos minutos para presentar sus ideas en una sala llena de expertos en seguros. Los expertos luego votaron por su producto favorito de insurtech.

Premio a la innovación para Hartford Insurtech

En septiembre, Benekiva se unió a otras ocho compañías insurtech en la noche de presentaciones de Hartford Insurtech. Después de las presentaciones de cada compañía, los asistentes votaron por sus compañías favoritas en varias categorías diferentes.

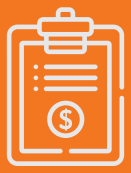
eFuneral® lanzó su plataforma digital innovadora

Fue un año emocionante para la subsidiaria eFuneral® de Homesteaders. Después de más de dos años de arduo trabajo, el equipo de tecnología lanzó su innovadora experiencia de planificación en línea, conectando funerarias en todo el país con una nueva generación de clientes a través de su plataforma digital interactiva única.

Para garantizar el cumplimiento de todas las regulaciones estatales y federales, el equipo de eFuneral® pasó 13,400 horas construyendo su plataforma.

2,500 horas de pruebas se invirtieron en el sitio, lo que garantiza una experiencia del cliente sin igual para las familias con necesidad previa y en necesidad.

Los clientes usaron el sitio web de eFuneral para cotizar el equivalente a $1.2 millones en funerales.



eFuneral® trabajó con 10 funerarias en 2018 que emitieron 80 pólizas con un monto total de acuerdos de más de $140,000.

Cuando se les da la oportunidad de seleccionar servicios a su propio ritmo, es más probable que las familias tengan que elegir bienes y servicios mejorados.

Invertir en nuestras comunidades

Apoyo a la profesión funeraria

En Homesteaders, sabemos que los profesionales del servicio funerario se enfrentan a muchos desafíos cotidianos que pueden dificultar la continuidad del servicio a las familias al más alto nivel. Es por eso que estamos comprometidos a apoyar la profesión con nuestro tiempo y recursos.

Demostramos nuestro compromiso con el servicio funerario mediante la participación en juntas de asociación, eventos de la industria y liderazgo innovador.

Respaldamos a 8 organizaciones que impactan positivamente en los profesionales del servicio funerario, incluyendo

- la Asociación Nacional de Directores Funerarios, ANDF (National Funeral Directors Association, **NFDA**),
- la Asociación Internacional de Cementerios, Cremación y Funerales (International Cemetery, Cremation and Funeral Association, **ICCFA**),
- la Asociación de Cremación de Norteamérica (Cremation Association of North America, **CANA**) y
- la Fundación de Servicios Funerarios (**Funeral Service Foundation**).

Apoyo a nuestras comunidades

En Homesteaders, nos dedicamos no solo al servicio funerario, sino también a las comunidades donde vivimos y trabajamos. Además de nuestra larga tradición de donaciones caritativas, en 2018 comenzamos un programa de tiempo libre de voluntariado, que permite a los empleados tomar un día libre en el trabajo para ayudar a las organizaciones locales sin fines de lucro.

200 empleados se ofrecieron como voluntarios en 25 organizaciones en todo el centro de Iowa.

Recaudamos más de $200,000 para United Way of Central Iowa.

Apoyamos a organizaciones que ayudan a las familias locales mediante la donación de artículos tan necesarios como útiles escolares y libros para niños.

Finding Resilience

En febrero, lanzamos *Finding Resilience* con el Dr. Jason Troyer, PhD. Este programa se enfoca en la prevención del desgaste profesional y está diseñado específicamente para profesionales de servicios funerarios y para los desafíos únicos que experimentan.

Obtenga más información sobre el programa visitando **homesteaders/resilience.com**.

1,200 visitantes han visto las publicaciones del blog *Finding Resilience* y **1,713** han visitado el sitio web de *Finding Resilience*.

El Dr. Troyer presentó el programa *Finding Resilience* a profesionales del servicio funerario en **12** eventos de la industria en todo el país.

Miles de profesionales del servicio funerario están utilizando los recursos de *Finding Resilience* para combatir su propio desgaste profesional.

300 profesionales del servicio funerario han visto la serie de videos *Pregúntele al Dr. Troyer (Ask Dr. Troyer)*.

Se distribuyeron más de **4,000** diarios de *Finding Resilience* y **1,500** libros de actividades a profesionales del servicio funerario.

231 profesionales del servicio funerario se suscribieron al programa de correo electrónico semanal *Finding Resilience*.

Invertir en ventas y marketing

Debido al arduo trabajo de los clientes y agentes de las funerarias de Homesteaders, superamos un logro significativo en 2018: **$500 millones en pólizas nuevas**. Al final del año, más clientes que nunca disfrutaron de la tranquilidad de saber que su funeral había sido planificado y financiado por una póliza de Homesteaders.

Llevamos la capacitación práctica directamente a su puerta.

122 profesionales de necesidades previas asistieron a nuestras clases de Estrategias de ventas exitosas: un aumento del 250% con respecto a 2017.

Los graduados continuaron presentando a más de 8,100 familias con herramientas de la clase.

17 propietarios y gerentes de las funerarias asistieron a nuestro curso Certificado en administración estratégica de empresas.

Ofrecemos un servicio de asistencia en ventas práctico y de referencia.

Nuestro equipo de ventas establece relaciones profundas y duraderas con nuestros clientes de funerarias, diseñando soluciones a medida que se alinean con sus necesidades comerciales únicas.

Contamos con **63** miembros en nuestros equipos de ventas y marketing dedicados a ayudar a los profesionales del servicio funerario a llegar a más familias.

Ofrecemos soluciones de marketing de primera calidad.

Además de respaldar a muchas funerarias activas y exitosas con sus programas autogestionados de necesidades previas, ofrecemos a los profesionales del servicio funerario su elección de más de 40 organizaciones de marketing de primer nivel para que puedan seleccionar el programa que mejor se adapte a su mercado.

Nuestro equipo de marketing interno brinda asistencia a cientos de clientes de funerarias a través de la generación personalizable de clientes potenciales, asistencia en casos de duelo y asistencia posterior.

Más de **14,000** clientes están usando nuestra nueva guía de planificación de servicios funerarios.

Casi **4,500** familias se han beneficiado con nuestra lista de verificación de asistencia posterior.

Más de **3,200** personas están accediendo a la asistencia en casos de duelo a través de la serie de folletos de duelo *Finding Hope* del Dr. Jason Troyer.

Apoyamos a nuestros clientes de funerarias.

661 funerarias participaron en el P3 Casket Price Protection Plan® de Homesteaders que se ofrece exclusivamente a través de Matthews Aurora.

124 funerarias participaron en el programa de recompensas de mercancías Solutions de Homesteaders.

121 asesores de ventas fueron reconocidos en la Conferencia de Leaders y Homesteaders Club por su excelente servicio a nuestros titulares de pólizas.

5700 Westown Pkwy., West Des Moines, IA 50266

homesteaderslife.com

Homesteaders tiene un compromiso inquebrantable con el éxito de nuestros clientes de funerarias y la promoción del valor del servicio funerario.

©2019 Homesteaders Life Company. Todos los derechos reservados. M1196-SP-0519