

Chubb Seguros Colombia S. A.

INFORME DE GESTIÓN AÑO 2018

CHUBB®

De conformidad con lo previsto en los artículos 15 y 57 del decreto 2649 de 1993 y de la Ley 603 de 2000, me permito someter a su consideración los estados financieros de Chubb Seguros Colombia S.A., al igual que el Informe de la situación económica, administrativa y jurídica, correspondientes al año 2018, todo lo anterior soportado en el Estado de situación financiera, Estado de resultados integral, el Proyecto de distribución de utilidades correspondientes al ejercicio de 2018 y demás documentos que hemos puesto a su disposición.

Considerando el fuerte dinamismo del entorno económico nacional e internacional en el que la Sociedad opera, el presente Informe de Gestión describe las actividades y hechos más relevantes ocurridos en el transcurso del 2018.

ENTORNO ECONÓMICO

Durante el año en estudio, el comportamiento de la actividad económica del país atravesó un positivo pero lento proceso de recuperación, lo cual se reflejó en un modesto crecimiento del PIB que, aun cuando la cifra oficial está por publicarse, se espera sea cercano al 2,6%, frente a 1,8% registrado en el año 2017 y al 2,0% registrado en el año 2016. A pesar de que el crecimiento del PIB está por debajo de los niveles esperados en el Plan de Desarrollo, es muy positivo que el crecimiento se haya generado por sectores económicos como comercio, transporte, industria manufacturera, administración pública y defensa, al igual que otros sectores pertenecientes al grupo de servicios como las actividades profesionales, científicas y técnicas, todos éstos diferentes a los sectores que tradicionalmente lo hacían como lo eran minas y petróleos, sector financiero y construcción.

El Índice de Precios al Consumidor (IPC), al cierre del año 2018 se ubicó en 3,18%, en línea con la meta fijada por el Banco de la República y por debajo del 4,09% y 5,75% de 2017 y 2016, respectivamente.

El comportamiento del peso colombiano frente al dólar registró una devaluación del 8,82%, cerrando el año en \$3.249 por dólar. Este comportamiento se acentuó especialmente en el segundo semestre del año, ocasionado principalmente por el alza de las tasas de interés realizada por la Reserva Federal americana, al igual que el positivo comportamiento de la economía de ese país.

La tasa de desempleo en Colombia se ubicó en el 9,7% al cierre del 2018, superior en un punto a los niveles registrados en los dos años anteriores.

De otra parte, para asegurar los recaudos fiscales necesarios para atender el Plan de gastos e inversiones de 2019, respetando la Regla Fiscal, el nuevo Gobierno Nacional presentó una nueva reforma tributaria conocida como Ley de Financiamiento, la cual contempla en líneas generales, una reducción gradual de la tasa de renta para las empresa y un mayor grado de tributación para las personas naturales.

Por último, el país mantuvo la calificación del grado de inversión por parte de las calificadoras de riesgo, resultado del buen manejo macroeconómico de su economía en un ambiente de alta incertidumbre tanto a nivel local, como global.

SECTOR ASEGURADOR COLOMBIANO

Primas Emitidas de la industria

Al cierre del 2018 la industria aseguradora emitió primas por \$27.2 billones, lo que representa un crecimiento del 4,9% con respecto al año anterior, tal y como se detalla a continuación:

Seguros de ramos de:	\$ Billones	Crecimiento
Generales (excepto SOAT)	9.7	6,9%
SOAT	2.6	10,7%
Personas (excepto Seguridad Social)	7.6	4,0%
Seguridad Social	7.3	1,3%
Total	27.2	4,9%

Se destaca el alto crecimiento de ramos como Responsabilidad Civil (16%), Crédito (22%) y Exequias (19%).

Igualmente ramos como Incendio, Lucro y Terremoto, Riegos laborales, Ingeniería, Manejo, Vida Grupo, Vida Individual y Cumplimiento registraron importantes crecimientos del 9% y hasta 11%.

Los ramos con menor crecimiento fueron Autos (4%), Transportes (1%) y Accidentes Personales (-1%).

Resultado Técnico y Resultado Neto – Compañías que operan ramos de seguros generales.

El índice de siniestralidad incurrida de las compañías que operan los ramos de seguros generales se redujo de 52,9% del año anterior a 51,7% en el 2018. La anterior disminución, sumado a otros factores, redujo considerablemente la pérdida técnica para el año en análisis y mejoró en 3.6 puntos el índice combinado.

Ramos de Seguros Generales	2017	2018
Utilidad técnica	(581.419)	(301.586)
<i>Índice Combinado</i>	<i>106,9%</i>	<i>103,3%</i>

Los ingresos financieros de las compañías que operan los ramos de seguros generales rentaron un 6,3% E.A. frente a un 7,9% del año anterior, lo cual sumado a la Pérdida técnica arroja una utilidad neta que se incrementa el 12,4% frente al año anterior y una mejora de 0.2 puntos en la rentabilidad del patrimonio.

Ramos de Seguros Generales	2017	2018
Utilidad Neta	342.673	385.178
<i>Rentabilidad sobre Patrimonio – ROE</i>	8,3%	8,5%

Resultado Técnico y Resultado Neto – Compañías que operan ramos de seguros de personas.

El índice de siniestralidad incurrida de las compañías que operan los ramos de personas se redujo de 75,9% en el año 2017 a 73,0% en el 2018, disminuyendo también la pérdida técnica y mejorando en 2,3 puntos el índice combinado frente al año anterior.

Ramos de Personas	2017	2018
Utilidad técnica	(1.685.954)	(1.531.030)
<i>Índice Combinado</i>	117,4%	115,1%

El portafolio de inversiones de las compañías que operan los ramos de seguros de personas rentó un 7,0% E.A frente al 8,6% del año anterior. La utilidad neta disminuyó un 10,3% y la rentabilidad del patrimonio desmejoró 4 puntos.

Ramos de Personas	2017	2018
Utilidad técnica	1.459.710	1.308.282
<i>Rentabilidad sobre Patrimonio - ROE</i>	22,4%	18,4%

GESTIÓN DE LA COMPAÑÍA

Durante el año 2018, Chubb continuó consolidándose como un destacado jugador en la industria aseguradora colombiana, especialmente en aquellos ramos en los cuales estratégicamente ha focalizado sus esfuerzos para maximizar sus fortalezas, aumentando significativamente sus canales de distribución a través de una mayor vinculación de agencias de seguros, ampliando su portfolio de productos, aumentando su participación y presencia en el mercado, manteniendo su solidez financiera, fomentando una cultura organizacional centrada en la excelencia en el servicio al cliente, gestionando integralmente el riesgo y desarrollando nuevas coberturas que complementen la gama de opciones ya existentes para ofrecer mayores y mejores protecciones para nuestros clientes y asegurados.

Las principales acciones y logros adelantados por la Compañía durante el año en análisis fueron:

- Ampliación de su red comercial a través de un mayor reclutamiento de agencias.
- Plan de retención de negocios y mejoramiento de los índices de éxito en la consecución de negocios nuevos.
- Alineamiento de las políticas de suscripción a las directrices corporativas.
- Penetración en el mercado de la mediana y pequeña empresa.
- Inicio de la estrategia digital para los seguros de personas.
- Estrategia de servicio al cliente a intermediarios y asegurados.
- Mejoramiento en la rentabilidad de las campañas de mercadeo masivo.
- Incremento de la productividad a través de la automatización de procesos.
- Generación de mayor eficiencia a través del control permanente de los costos y gastos, así como de la optimización de los recursos.
- Se mantuvo por un año más, la máxima calificación crediticia otorgada por la agencia calificadora de riesgos *Value & Risk*.

Estado de Resultados Integral

- Primas Emitidas

El total de primas emitidas a diciembre de 2018 ascendió a \$574.738 millones, registrando un decrecimiento del 3,2% frente al año anterior, como se observa a continuación:

Ingresos por Primas	2017	2018	Inc.
(+) Primas Directas y Coaseguro	540.785	520.767	(3,7%)
(+) Primas Reaseguro Aceptado	53.178	53.971	1,4%
Primas Brutas Emitidas	593.964	574.738	(3,2%)
(-) Primas Brutas Cedidas	(145.486)	(138.306)	(4,9%)
(=) Primas Retenidas	448.477	436.432	(2,7%)
<i>Retenidas vs. Emitidas Total</i>	<i>75,5%</i>	<i>75,9%</i>	
<i>Retenidas vs. Emitidas Generales</i>	<i>82,4%</i>	<i>79,3%</i>	
<i>Retenidas vs. Emitidas Personas</i>	<i>62,5%</i>	<i>66,3%</i>	

Los seguros de daños alcanzaron la cifra de \$423.780 millones, creciendo el 9,54%, crecimiento que fue impactado por la decisión de no renovar ciertos programas de seguros de seguros del portafolio, debido a que no atendían las políticas suscripción de la organización.

Los seguros de personas alcanzaron los \$150.958 millones, decreciendo el 27,1%. La anterior situación, obedeció principalmente a la no renovación de un negocio muy importante de la cartera de mercadeo directo.

- Primas Devengadas

Las primas netas devengadas se comportaron en forma similar a las primas brutas emitidas:

Primas Devengadas	2017	2018	Inc.
(+) Primas Devengadas	460.615	437.438	(5,0%)
(-) Reserva Insuficiencia de Primas	(17.054)	(5.907)	(65,4%)
(=) Primas Netas Devengadas	443.561	431.531	(2,7%)
<i>Devengadas vs Retenidas</i>	<i>98,9%</i>	<i>98,9%</i>	

- Siniestralidad

El índice de siniestralidad de la Compañía se incrementó en 5.3 puntos, como se observa a continuación:

Siniestralidad	2017	2018	Inc.
(=) Costos netos siniestralidad	(176.747)	(194.853)	10,2%
<i>Siniest. Incurridos vs. Devengada</i>	<i>39,8%</i>	<i>45,1%</i>	

Al cierre del año 2018, los ramos de seguros generales registraron un índice de siniestralidad del 54,6%, frente al 45,2% del año anterior, ocasionado principalmente por ramos como Incendio, Transportes y Cumplimiento. Los ramos de seguros de personas registraron un índice de siniestralidad de 14,2% frente al 29,3% del año anterior.

- Costos de seguros

Los costos de seguros se incrementaron en un 34,6%, principalmente por un mayor costo de los contratos de exceso de pérdida y la disminución en las comisiones de reaseguro cedido:

Costos de seguros	2017	2018	Inc.
Costos contratos no proporcionales	(60.893)	(76.509)	25,6%
Comisiones de intermediación	(77.161)	(77.269)	0,4%
Otros	(13.963)	(16.428)	17,6%
Subtotal	(152.018)	(170.207)	11,9%
Comisiones de reaseguro cedido	72.823	63.577	(12,7%)
Total Costos de seguros	(79.195)	(106.630)	34,6%
<i>Com. Intermediación vs. Emitidas</i>	<i>12,9%</i>	<i>13,4%</i>	
<i>Com. Reaseguro vs Cedidas</i>	<i>50,1%</i>	<i>46,0%</i>	

- Gastos de operación e Ingresos financieros

Los gastos de operación registraron una significativa disminución ocasionada principalmente por:

- Menor gasto por \$10.683 millones en los retornos administrativos pagados a *sponsors*, consecuencia de la pérdida del negocio antes mencionado.
- Menor valor en las provisiones de cuentas por cobrar, propiedad planta y equipo \$3.752 millones.
- Menor costo por \$3.656 millones en el costo de los servicios prestados y cobrados por la Casa Matriz a la Compañía.
- Menos valor de impuesto a las ventas no descontable por \$2.428 millones.
- Menor valor en pérdida en baja de activos fijos por \$1.985 millones.

Por su parte, los ingresos financieros reflejan un sensible incremento del 35,5%, registrando una rentabilidad ponderada de 7,7% (E.A). La porción del portafolio invertido en pesos rentó el 5,8%, mientras la porción invertida en dólares lo hizo al 10,7%, impulsada especialmente por la apreciación del dólar frente al peso, antes mencionada.

	2017	2018	Inc.
Gastos de operación	(216.410)	(180.353)	(21,6%)
Ingresos financieros netos	24.308	32.944	35,5%
Otros ingresos y/o gastos	(851)	(586)	(31,2%)

- Resultado

Finalmente, la pérdida registrada en el año 2018 se explica en el decrecimiento de las primas devengadas por la pérdida y cancelación de negocios, la mayor siniestralidad en los ramos de seguros generales y los mayores costos de los contratos de reaseguro.

	2017	2018	Inc.
Utilidad/(Pérdida) antes Impuestos	(5.333)	(17.945)	236,5%
Prov. Imp. Renta / Imp. Diferido	970	(2.197)	
Utilidad Neta	(4.363)	(20.142)	361,7%

Estado de Situación Financiera

Los activos de la Compañía alcanzaron los \$988.286 millones al cierre del 2018, lo cual representa un crecimiento del 5,5% frente al año anterior. Se destaca el comportamiento de los principales componentes, así:

Activos	2017	2018	Inc.
Portafolio de inversiones y efectivo	394.665	473.615	20,0%
CxC actividad aseguradora	222.676	189.023	(15,1%)
CxC actividad reaseguradora	256.046	264.395	3,2%
Otros activos	63.361	61.253	(3,3%)
Total	936.748	988.286	5,5%

Por su parte, el pasivo alcanzó los \$862.798 millones, creciendo en un 9,1% frente al año 2017. Dentro del conjunto de reservas técnicas se destaca el crecimiento de la reserva de desviación de siniestralidad que alcanzó la cifra de \$92,368, incrementándose en el 40,6%, debido al comportamiento de los ramos con cobertura de terremoto. Los principales rubros y sus variaciones fueron:

Pasivo	2017	2018	Inc.
Pasivos de reaseguros	15.330	41.386	170%
Reservas técnicas / Pasivos seguros	665.671	722.018	8,5%
Impuestos por pagar y provisiones	110.122	99.394	(9,7%)
Total	791.123	862.798	9,1%

El patrimonio de la Sociedad cerró el 2018 con un valor \$125.488 millones, lo cual representa una disminución del 13,8%, como consecuencia de la pérdida del ejercicio antes explicada.

Capital Mínimo de Funcionamiento y Patrimonio Adecuado

La legislación aplicable a las aseguradoras, establece que estas entidades deben acreditar un capital mínimo de funcionamiento requerido para operar como aseguradoras y/o reaseguradoras, debiendo ser éste ajustado anualmente con el IPC. A 31 de diciembre de 2018, este monto ascendió a \$42.799 millones frente a \$116.701 millones del capital mínimo acreditado por Chubb Seguros Colombia S.A., presentándose un excedente de \$73.902 millones.

En cuanto a la exigencia de margen de solvencia, el requerimiento de patrimonio adecuado, a 31 de diciembre de 2018, ascendió a \$102.182 millones, frente a un patrimonio técnico acreditado por la Compañía de \$119.092 millones, presentando un exceso de \$16.910 millones.

Las anteriores cifras indican que la Compañía finalizó la operación del año 2018, cumpliendo con las exigencias legales sobre capital mínimo de funcionamiento y patrimonio adecuado.

EVOLUCIÓN PREVISIBLE DE LA SOCIEDAD

En el año 2019, Chubb Seguros Colombia S.A. continuará desarrollando su Plan Estratégico de crecimiento, acorde con las perspectivas del entorno económico, manteniendo los estándares de su política de suscripción, control adecuado de costos y gastos y el alto compromiso de sus funcionarios en la ejecución de las labores que permitan alcanzar los presupuestos elaborados.

El esfuerzo de Compañía, estará enfocado en recuperar la senda de un crecimiento rentable.

La política de austeridad y el estricto control del gasto, sumado a la búsqueda permanente de novedosas alternativas para operar la Compañía, permitirá incrementar los niveles de productividad y eficiencia, sin sacrificar los elementos de control, ni los altos estándares de calidad.

La Compañía continuará trabajando activamente en los sistemas de control y mitigación de riesgos.

Para certificar la solidez financiera y técnica, brindando información objetiva e independiente a los clientes, la Compañía mantendrá actualizada la calificación que periódicamente realiza Value & Risk.

De igual manera, encaminará sus esfuerzos en seguir mejorando los estándares de servicio a clientes e intermediarios, a través de productos y servicios innovadores, amigables con el medio ambiente y extendiendo la cadena de valor a sus clientes.

Por último, Chubb continuará en el 2019, con el conjunto de programas y planes de desarrollo para su equipo humano, encaminados al fomento de la cultura de alto desempeño y a la retención del mejor talento, mediante un adecuado reconocimiento económico, ejecución de un plan de capacitación y desarrollo de habilidades gerenciales y administrativas.

TRANSACCIONES CON PARTES RELACIONADAS

Las operaciones realizadas por la Compañía con sus socios y administradores se ajustan a las políticas generales de la entidad y se realizan en términos de mercado; éstas se encuentran relacionadas en las Notas a los Estados Financieros.

En lo que respecta a las relaciones económicas existentes entre el Grupo Chubb, cabe destacar que entre estas entidades existen unas políticas internas con los criterios y procedimientos que permiten actuaciones de valor agregado y sinergia comercial, en términos de mercado. Es importante mencionar que la Compañía presenta un informe sobre las operaciones efectuadas con las empresas vinculadas al Grupo en los términos del artículo 29 de la Ley 222 de 1995.

Durante el año 2018, la Compañía efectuó transacciones de reaseguros con compañías vinculadas del exterior, por \$124,187 millones por concepto de cesión de primas, \$67,536 millones por los contratos de exceso de pérdida, \$61,378 millones de comisiones recibidas, \$58,370 millones de reembolsos de siniestros, \$2.220 millones de recobros y salvamentos, \$9,024 millones por servicios administrativos y soporte técnico y \$12 millones, en intereses de depósitos retenidos.

SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Dando cumplimiento a las exigencias de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) referentes a la comunicación de la gestión ejecutada a los sistemas de administración de riesgos durante el año 2018, nos permitimos informar lo siguiente:

Informe de Gestión Administración del Riesgo de Mercado (SARM)

Para el año 2018 no existieron cambios significativos en el Sistema de Administración de Riesgo de Mercado en cuanto a cambios de metodologías de cuantificación o políticas nuevas. En este mismo sentido, se gestionó el sistema a través de las políticas aprobadas por parte de la Junta Directiva. A continuación nos referimos a las más representativas:

- Anualmente se realizará back_testing al portafolio de inversiones aplicando los tres (3) modelos, los resultados se compararán y se seleccionará el modelo (s) que más se ajuste al comportamiento del portafolio.
- Control sobre la duración del portafolio, dividida entre moneda legal y dólar, con el fin de mantener un nivel aceptable de requerimiento de capital, derivado del riesgo de mercado regulatorio.

- Control diario sobre la exposición al riesgo de mercado a través del VaR de modelo interno, cuya política establece un máximo VaR diario del 1.5% y un máximo de 1% para el promedio móvil del VaR para los últimos 10 días hábiles.
- Durante el año 2018, se realizaron todas las gestiones de control. Semanalmente se controlaron los límites máximos de exposición al riesgo a través del VaR Gerencial, así como los límites por concentración de emisor. En términos regulatorios, el VaR de las reservas fue calculado con periodicidad mensual y semanal; el primero de ellos reportado a la Superintendencia Financiera de Colombia y el segundo reportado a Presidencia, la Vicepresidencia Financiera y a la Gerencia de Tesorería.

En cuanto al cumplimiento de los límites establecidos por política, hubo dos excesos, los cuales fueron aprobados. El primero de ellos estuvo relacionado con las continuas disminuciones de calificación del título del Emisor General Electric, que llegó al grado de calificación Baa1, el cuál si bien es grado de inversión, no cumple con la política de mínima calificación. Sin embargo, previo análisis se solicitó autorización regional para conservarlo, lo cual fue aprobado y hasta este momento no representa mayor riesgo de incumplimiento.

El segundo se refiere a los colchones de seguridad sobre las reservas regulatorias exigidas tanto en moneda local como en moneda extranjera. Durante el transcurso de 2018, se observaron niveles de reservas por debajo de las coberturas exigidas y establecidas por parte de la Junta Directiva. En estas oportunidades, se llevaron a cabo los correspondientes ajustes, una vez informados a la Vicepresidencia Financiera y a la Tesorería, lo cual permitió mitigar el riesgo de incumplimiento regulatorio, en cuanto a un desfase de las reservas exigidas frente a las observadas.

Lo anterior, demuestra cómo la gestión de control del SARM se encuentra adecuadamente cimentada y posicionada en la administración de Chubb Seguros Colombia S.A., así como los mecanismos de corrección, los cuales permiten a la entidad mantener el apetito de riesgo.

Los informes asociados a la administración del riesgo de mercado, fueron enviados y documentados con la finalidad de ilustrar los resultados del control sobre las políticas, así como las dinámicas de mercado, así:

Informe semanal: semanalmente fue enviado a Presidencia, Vicepresidencia Financiera, Gerencia de Tesorería y Gerencia de Contabilidad, el informe relacionado con el cumplimiento de las políticas establecidas por la Junta Directiva, en cuanto a asunción del VaR (calculado por modelo interno). Adicionalmente, fue enviado a la Superintendencia Financiera de Colombia, el informe del riesgo de mercado bajo la metodología establecida en el Anexo 1.

Informe a Junta Directiva: mensualmente se realizó y se presentó a Junta Directiva un informe detallado de la composición del portafolio, sus concentraciones por clase de título e inductor de riesgo, asunción del VaR y evolución del indicador de liquidez.

La plataforma fue unificada, y la elegida fue PWP, teniendo en cuenta que ésta permite generar mayores niveles de análisis y eficiencias operativas y financieras. Esta herramienta es la utilizada actualmente para la generación tanto de reportes internos, como regulatorios.

Informe de Gestión Administración de Riesgo Operativo (SARO).

Para el año 2018, el Sistema de Administración de Riesgo Operativo de Chubb, presentó mejoras en su universo de riesgos.

Las matrices de riesgos fueron ajustadas acorde con la desagregación de los riesgos establecidos en el 2017, lo que implicó la evaluación de causas y controles a las mismas acorde con las nuevas circunstancias. Los perfiles de riesgo tanto inherentes como residuales fueron socializados con los dueños de los procesos y posteriormente comunicados al Comité de Riesgos para su aprobación y presentación a la Junta Directiva. Es importante recalcar que, la totalidad de los controles fueron

revaluados tanto por la segunda línea de defensa, así como por los responsables de su evaluación en la primera línea de defensa. Finalmente fueron escogidos un conjunto de controles, sobre los cuales la Gerencia de Riesgos realizó una revisión de los mismos, en cuanto a su funcionamiento y capacidad de mitigar los riesgos evaluados, generando como resultado un ajuste final en el perfil de riesgo general de Chubb Seguros Colombia S.A.

Un aspecto importante y relevante fue el seguimiento y reforzamiento del reporte de eventos de riesgo operativo, a través de los diferentes mecanismos diseñados para ello. Lo anterior, permitió continuar con la creación y generación de cultura al interior de Chubb Seguros Colombia y permitió el conocimiento de las principales oportunidades de mejora operativas sobre cada uno de los procesos. Dentro de este proceso de reporte fue integrada la base de requerimientos de las solicitudes tecnológicas por parte de los usuarios.

Se realizó seguimiento al cumplimiento de los planes de acción definidos en el Comité de Riesgos, sobre los cuales se obtuvo un avance significativo y mitigación de los riesgos operativos. En otros casos, por su dimensión y complejidad, se solicitó una redefinición de los planes de acción, sobre los cuales se espera dar cumplimiento definitivo en el 2019.

El Control del SARO se llevó a cabo por la determinación del riesgo inherente y residual de todos y cada uno de los procesos identificados en la cadena de valor. Los mismos fueron evaluados con los dueños de los procesos y fueron evaluadas las características de los controles para la mitigación de los riesgos y presentados con posterioridad al Comité de Riesgos.

Finalmente, se realizaron las siguientes capacitaciones dirigidas:

- A los dueños de los procesos en cuanto a los elementos necesarios a tener en consideración y de conocimiento básico del sistema, tales como riesgo inherente, riesgo residual, controles y reporte de eventos de riesgo operativo, entre otros; los cuales ahondaron en la cultura de riesgo de la entidad.
- A los responsables de la evaluación de los controles, sobre los cuales se trataron, entre otros aspectos, las características de los controles así como la aplicación de las mismas en la plataforma Double Check.
- A las personas que fueron vinculados a Chubb por primera vez para sensibilizarlas acerca de la importancia de la adecuada gestión de la administración de riesgos.
- A la totalidad de los empleados, en cuanto a un adecuado sistema de administración de Riesgo, anudado con una capacitación relacionada con el Sistema de Administración de Riesgo Operativo.

En el segundo semestre del 2018 se presentaron los resultados de la evaluación del perfil de riesgo de Chubb Seguros, al Comité de Riesgos y posteriormente a la Junta Directiva para su revisión y aprobación.

Finalmente fueron realizados los informes semestrales de Riesgo Operativo, evidenciando los perfiles, las mejoras en los reportes por parte de los usuarios, así como los indicadores de riesgo identificados y establecidos en conjunto con los dueños de los procesos.

La plataforma tecnológica utilizada para la gestión del Riesgo Operativo SARO fue la otorgada por parte de la Corporación: *Double Check*. En dicha plataforma fueron sistematizadas las matrices de riesgo con la totalidad de sus componentes, tales como causas, controles e indicadores de riesgo operativo. A partir de allí se sistematizaron los reportes de mapas de calor, registro de riesgos y la extracción de las matrices.

Sobre la utilización y las bondades de la herramienta, se adelantó una capacitación dirigida especialmente a los dueños de los procesos y a los evaluadores de los controles, donde se tocaron temas relacionados con funcionalidad de la plataforma así como sobre las características necesarias en la evaluación del riesgo, tales como escalas de calificación, características de los controles, líneas de defensa, entre otros temas, los cuales permitieron la familiarización con el uso de la plataforma y su utilidad en las próximas evaluaciones de perfil.

Informe de Gestión Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT)

Para el año 2018, los desarrollos del SARLAFT se centraron en la implementación de los nuevos procesos aprobados por parte de la Junta Directiva y los cambios de las metodologías de segmentación, calificación de riesgos y operaciones inusuales, enfocados en la mejora de los tiempos de respuesta y la captura de información, los cuales se describen a continuación:

- Se realizó la revisión de las metodologías de segmentación, las cuales se redefinieron para que, en cada uno de los factores de riesgos, cliente, producto, canal de distribución y jurisdicción, fueran incorporadas la totalidad de las variables. La metodología que se aprobó y que será puesta en producción a partir del segundo trimestre de 2019, es la de *Clusters* con un cálculo de la distancia euclidiana.
- De igual manera fueron revisadas las metodologías de cuantificación del riesgo para cada uno de los segmentos.
- Se definió y se creó la metodología de identificación de riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo, de manera general para todos los procesos que adelanta Chubb Seguros Colombia S.A., lo cual generó como resultado, la presentación de la matriz con su riesgo inherente y residual, diferenciada por factor de riesgo, pudiendo identificar causas y controles para cada una de las anteriores.
- Se redefinieron los controles individuales aplicados a cada uno de los clientes y su impacto en la mitigación de riesgo inherente.
- Se redefinió la metodología de operaciones inusuales, la cual incorporó el mercado de masivos, reforzando los procedimientos de descarte, de tal manera que se pudiera determinar la característica de sospecha de las mismas.
- Creación del proceso de actualización de información a través de la consulta de bases de datos de proveedores externos.

La implementación del proceso de actualización de la información a través de proveedores externos, ha permitido, no solo estar en cumplimiento con la normatividad colombiana, sino cambiar la dinámica del departamento para hacerlo más analítico y proveerlo de mejores herramientas para la detección de operaciones inusuales. En este mismo sentido, ha aportado en la mejora de percepción de servicio al cliente frente al tiempo compañía, pues al ser más ágil el proceso, ha permitido mejorar notoriamente los tiempos de emisión de documentos al cliente final.

Para el año 2018 se realizaron tres informes sobre los cuales se describen los perfiles de riesgo, así como la efectividad de los controles ejercidos sobre cada uno de ellos, permitiendo conocer el perfil de riesgo residual, los cuales fueron informados a la Junta Directiva respectivamente.

En este mismo sentido, fueron realizados todos los reportes requeridos por parte de la UIAF, acorde con los requisitos solicitados por este ente, sin novedades.

En términos de herramienta tecnológica que soporte el cumplimiento de las exigencias de la Circular Externa 055 de 2016 (SARLAFT), se sigue trabajando con la solución Web (Portal SARLAFT). No existen mayores desarrollos tecnológicos para la administración de la información de este sistema.

Finalmente, se presentaron a la Junta Directiva, los informes del Oficial de Cumplimiento del IV trimestre de 2017 y los dos primeros trimestres de 2018, relacionados con la gestión ejecutada por el equipo de riesgos, así como la evolución del perfil de riesgo individual y consolidado de los factores de riesgo. Finalmente fueron presentados para aprobación todos y cada uno de los cambios realizados en el Manual de SARLAFT, en términos de procesos y cambios de políticas.

Informe de Gestión Administración del Riesgo de Crédito (SARC)

Para el año 2018 se aplicaron las metodologías de gestión de Riesgo de Crédito, tanto para Sponsors como para Uniones Temporales con aseguradoras, aprobadas por la Junta Directiva. Para el caso de "Sponsors" fue utilizado el modelo CAMEL, en donde se evaluó el riesgo de crédito para cada uno de los mismos, una vez fueron comunicados por las áreas respectivas como nuevas estructuras de negocio a las áreas soporte de la Compañía. De igual manera, fue puesto en producción, el modelo CAMEL y el procedimiento de aceptación, para el caso de las uniones temporales con aseguradoras para negocios estatales.

Si bien existen las metodologías descritas anteriormente, se presentó al Comité de Riesgos la mejora en el modelo de cuantificación del riesgo de contraparte de las aseguradoras que participan en las uniones temporales con Chubb Seguros, así como el de los intermediarios que tienen la posibilidad de incurrir en retención de primas. Ambos modelos fueron presentados a dicho Comité en el mes de noviembre de 2018, teniendo como resultado la aprobación del modelo realizado sobre intermediarios, en tanto que para el modelo de riesgo de contraparte de aseguradoras en uniones temporales, se solicitó la inclusión de variables y aspectos sobre el mismo. Todo esto, refleja la diligencia e interés de la organización, en cuanto a la administración del del riesgo de crédito y su gestión.

Por otro lado, se han presentado a la Junta Directiva los informes mensuales y semestrales correspondientes a la exposición de riesgo de crédito.

Debido a la baja exposición al riesgo de crédito en la Compañía, la gestión y control del mismo no requiere de plataformas especializadas, por lo cual los controles se ejecutan desde Excel, a través de cruce de bases de datos.

GESTIÓN JURÍDICA ÁREA INDEMNIZACIONES

El año 2018 inició con un total de 541 procesos los cuales a lo largo del año se incrementaron en aproximadamente el 33%, terminando el año con corte a 31 de Diciembre de 2018 con un total de 719 procesos atendidos. El incremento se debe a nuevos procesos en los cuales la Compañía fue llamada en garantía en procesos de responsabilidad fiscal, procesos laborales, procesos administrativos y acciones de protección al consumidor. Los procesos se clasificaron y controlaron según la jurisdicción de conocimiento, la instancia, la calificación de la contingencia, el ramo, la sucursal y los abogados vinculados al Área de Indemnizaciones, así:

Clase general proceso	# Procesos
Civil ordinario	234
Laboral	178
Administrativo en etapa contenciosa	174
Otros	93
Administrativo en vía gubernativa	23
Ejecutivo	8
Parte Civil en proceso penal	6
Arbitramento	3
Total	719

El 83% de los procesos en los cuales Chubb es vinculado directamente o llamado en garantía son manejados en Juzgados Civiles, Laborales y Administrativos.

El 72% de los procesos se encuentran en primera instancia, lo cual quiere decir que los mismos pueden tardar aproximadamente de 5 a 10 años en ser resueltos y tan solo el 1% han llegado a instancia de casación..

El 70% de los procesos están relacionados con la línea de negocio de Responsabilidad Civil, seguidos en un 20% por la línea de Cumplimiento.

De los 719 procesos, el 49.7% está clasificado con una contingencia REMOTA, seguido del 41.4% EVENTUAL y el 8.7% PROBABLE. En relación con esta última categoría el Área de Indemnizaciones enfocará sus esfuerzos en el 2019 tal como se hizo en el 2018 a lograr una terminación de los procesos vía conciliación, lo cual nos ayudará a disminuir el costo probable de la indemnización.

Bogotá es la ciudad en la cual se encuentran concentrados el 61.3% de los procesos judiciales y el restante 38.7% entre las sucursales de Medellín, Cali y Barranquilla. .

La Dirección Jurídica de Indemnizaciones, tal como se había menciona en el reporte del año pasado, enfocó sus esfuerzos en cerrar procesos judiciales vía conciliación, desvinculación o desistimientos. En el 2018 se lograron cerrar 119 procesos, de los cuales el 55% fueron fallos favorables a la Compañía, un 26% terminaron con ocasión de procesos de conciliación y el restante 19% por otras causales.

Por causa de cierre	# Procesos
Fallo favorable	65
Conciliación	31
Fallo desfavorable	12
Desistimiento	9
Desvinculación	2
Total	119

La línea en la que se lograron mayor cantidad de procesos cerrados fue Responsabilidad Civil con 60 procesos, seguida por Cumplimiento con 35 procesos. Las 5 firmas de abogados externas que lograron mayor cantidad de cierre de procesos fueron: Jaime Rodrigo Camacho Melo (19), Tamayo Jaramillo & Asociados (16), Vélez Gutiérrez Abogados Asociados (14), G. Herrera Abogados Asociados (14) y MCA Asesores (13).

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Chubb Seguros Colombia cuenta con un conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación aprobados por la Junta Directiva, tendientes al logro de los siguientes objetivos: i) Mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones, ii) Realizar una adecuada gestión de los riesgos a los que está expuesta la Organización, iii) Prevenir y mitigar la ocurrencia de fraudes internos y externos; iv) Aumentar la confiabilidad y oportunidad en la información generada por Chubb Seguros Colombia; v) Dar cumplimiento a la normatividad y regulaciones aplicables a la Compañía.

Las evaluaciones independientes sobre la efectividad del SCI son realizadas por el área de Auditoría Interna por personas totalmente independientes del proceso, para garantizar su imparcialidad y objetividad. El alcance de su evaluación corresponde a lo descrito en la parte I, título I, capítulo IV – Sistema de Control Interno de la Circular Básica Jurídica C.E 029/14 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), las debilidades resultado de esta evaluación y sus recomendaciones de mejoramiento, son informadas a la Administración y al Comité de Auditoría, a través de sus reportes, haciendo seguimiento permanente respecto a su implementación.

El plan de auditoría interna para el año 2018, fue ejecutado en su totalidad sin reportar deficiencias significativas en ninguna de las evaluaciones, para las demás observaciones, se han definido los planes de acción correspondientes que contemplaran el seguimiento periódico de Auditoría Interna.

Por otra parte, la Compañía cuenta con una estructura para el Sistema de Control Interno que se soporta en los principios de Autogestión, Autorregulación y Autocontrol, y está compuesta por los

siguientes elementos: i) Ambiente de control, ii) Gestión de Riesgos, iii) Actividades de Control, iv) Información, v) Comunicación, vi) Monitoreo. Dentro de dicha estructura se encuentra designada como responsable del Sistema de Control Interno, la Vicepresidencia Legal y de Compliance de la Compañía, así como un Comité que se encarga de realizar las revisiones de alto nivel del Sistema. Este Comité es liderado por el Responsable del Sistema de Control Interno y está compuesto por las personas que ostentan los siguientes cargos:

- Vicepresidente de Indemnizaciones
- Vicepresidente de Operaciones
- Vicepresidente Financiero
- Vicepresidente de Recursos Humanos
- Gerente de Tecnología
- Gerente de Riesgos

El Comité se reúne de manera periódica por lo menos cuatro veces al año y tiene como principal objetivo proporcionar un grado de seguridad razonable a la Compañía y a sus diferentes grupos de interés mediante el mejoramiento de la eficacia y la eficiencia en sus operaciones, la prevención de fraudes dentro y fuera de la entidad, la gestión adecuada de riesgos, el aumento de confiabilidad y oportunidad de la información y el cumplimiento de la normatividad y regulaciones aplicables a Chubb.

Durante el año 2018 se llevaron a cabo 5 sesiones del Comité del Sistema de Control Interno, en las que se discutieron, temas relevantes en materia de Control Interno.

Por otra parte, el Comité de Auditoría efectuó la supervisión de la estructura y funcionamiento del Sistema de Control Interno y de los Sistemas de Administración de Riesgos de la Compañía, a través de la revisión, análisis y seguimiento de los informes presentados por los órganos de administración y control, tales como Auditoría Interna, Revisoría Fiscal, Gerencia de Riesgos, Finanzas, Tecnología, Defensor del Consumidor Financiero, etc. entre otras actividades.

En relación con la gestión del Comité en materia de Control Interno, la misma se encuentra detallada en el Informe del Comité de Auditoría sobre el funcionamiento del Sistema de Control Interno, el cual es presentado a la Junta Directiva y a la Asamblea General de Accionistas.

Comités

- Comité de Inversiones

Durante el 2018 se efectuaron comités trimestrales de inversiones, con la participación de los siguientes asistentes: Vicepresidente Financiero, Gerencia de Contraloría, Tesorería Local, Director Contable, Regional de Inversiones y miembros del equipo de Old Mutual, como Administrador del portafolio. En estos comités se analizó la composición del portafolio y su conformidad con las nuevas políticas de Inversión.

- Comité de Auditoría

Se efectuaron comités de auditoría trimestrales para el ejercicio de 2018, realizando pruebas importantes durante el año e informes a la Junta Directiva sobre aspectos relevantes en materia de Control Interno y del negocio, que sirvieron de soporte a la Junta para la toma de decisiones.

Comité de Riesgos Durante el 2018 se realizaron nueve sesiones del Comité de Riesgos, con la participación de los siguientes asistentes: Presidente, Vicepresidente Financiero, Vicepresidente de Legal & Compliance, Vicepresidente de Operaciones, Vicepresidente de Indemnizaciones, Gerente de Middle Market y SME, Gerente de Tecnología y Gerente de Riesgos. En estos comités se analizaron los asuntos relevantes en materia de Riesgos Financieros, antes de ser presentados a la Junta Directiva.

CERTIFICACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS Y VERIFICACIÓN DE LAS AFIRMACIONES

Como Representante Legal de la Compañía, declaro que las cifras contenidas en los estados financieros que presento a los Miembros de Junta Directiva y a los Accionistas, y las afirmaciones que en ellos se incluyen, han sido verificadas previamente y se han tomado fielmente de los libros.

La información correspondiente a los artículos 291 y 496 del Código de Comercio relativas a los documentos que deben acompañar al Balance y a la cuenta de resultados de fin de ejercicio, se encuentran adjunta a los mismos.

Los Estados Financieros de Chubb Seguros Colombia S.A, han sido preparados de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera "NIIF" vigentes, establecidas por el Gobierno Nacional mediante la Ley 1314 de 2009 y los Decretos 2784 de 2012 y 3023 de 2013, con las excepciones previstas en los decretos 1851 de 2016 y 2267 de 2014.

Con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley No. 603 de 2000, certifico que la Compañía ha cumplido con la normatividad vigente sobre protección de derechos de autor, propiedad intelectual y que la totalidad del software utilizado se encuentra debidamente licenciado.

A la fecha de emisión de este informe y para dar cumplimiento con el artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, Chubb Seguros Colombia S.A. manifiesta que no entorpeció la libre circulación de las facturas emitidas por los proveedores y contratistas.

Igualmente, la Compañía ha llevado a cabo las gestiones necesarias para dar cumplimiento a la regulación en materia de protección de datos personales contenida en la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables.

Durante el año 2018, la Compañía actualizó su Programa de Protección de Datos Personales, mejorando sus procedimientos, formatos, manuales, contratos, documentos de vinculación, entre otros, con el objetivo de minimizar el riesgo derivado del tratamiento de datos personales de los clientes, proveedores y colaboradores de la Compañía, así como salvaguardar el derecho a la protección de la información personal de todos los titulares de la información que se encuentra en sus bases de datos.

En cumplimiento de la circular Externa 042 de 2012, establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia, la Compañía adelantó un proceso de evaluación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, con base en dicho proceso implementó acciones encaminadas a fortalecer los mecanismos para garantizar la seguridad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de sus datos.

De esta manera, de conformidad con lo dispuesto en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, en la cual se establecen requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones, la Compañía ha venido adelantando la implementación de acciones encaminadas a fortalecer los mecanismos para garantizar la seguridad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de sus datos y la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).

Por último, quiero expresar mis más sinceros agradecimientos a los accionistas, a los miembros de nuestra Junta Directiva, a nuestros clientes e intermediarios, a los reaseguradores, a los proveedores y al invaluable equipo de colaboradores por su valioso acompañamiento durante el año 2018, seguros de que continuaremos fortaleciendo los lazos de confianza para el beneficio de todos.

Atentamente,



Manuel Francisco Obregón Trillos
Representante Legal