

## Chubb Seguros Colombia S. A.

### INFORME DE GESTIÓN AÑO 2019



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 2019, todo lo anterior soportado en el estado de situación financiera, estado de resultados integral, el proyecto de distribución de utilidades correspondientes al ejercicio de 2019 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 2019.

#### ENTORNO ECONÓMICO

Durante el año en estudio, el comportamiento de la actividad económica del país registró de nuevo un positivo crecimiento del PIB de 3,3%, superior al 2,5% de 2018 y al 1,8% registrado en el año 2017. Con este crecimiento la economía colombiana, pasó a ser parte del grupo de economías con mayor crecimiento en la región latinoamericana, superando el crecimiento de los países miembros de la Alianza del Pacífico (Chile 2,5%, Mexico 0,6% y Perú 2,16%), todos éstos aliados con los que Colombia impulsa su estrategia de comercio exterior para el mercado asiático. Dentro de los sectores económicos que más aportaron al crecimiento total, se destacan: comercio, reparación de vehículos, transporte, alojamiento, servicios de comida, administración pública, seguridad social, educación, salud y servicios sociales. Individualmente, el sector con mayor crecimiento fue el de “Actividades financieras y seguros” (5,7%).

El Índice de Precios al Consumidor (IPC), a pesar del cierre de la vía al llano por seis meses y la delicada situación de orden público que vivió el país en noviembre, al cierre del año 2019 se ubicó en 3,8%, en línea con la meta fijada por el Banco de la República y similar al 3,18% y 4,09% de 2018 y 2017, respectivamente.

El comportamiento del peso colombiano frente al dólar registró una ligera devaluación del 0,8%, cerrando el año en \$3.277 por dólar frente al \$3.249 por dólar registrado al cierre del año anterior. La guerra comercial entre Estados Unidos y China produjo una alta volatilidad en el comportamiento de la moneda americana, la cual registró altos precios durante el segundo semestre, que solo regresaron a los precios de inicio de año cuando se apaciguó la disputa entre los líderes de estas dos economías.

La tasa de desempleo en Colombia se ubicó en el 10,5% al cierre de 2019, 0,8 puntos más frente al 9,7% del cierre del 2018, impulsada principalmente por la creciente migración venezolana, en especial en los departamentos fronterizos y en las principales ciudades capitales.

De otra parte y ante la declaratoria de inexecutable de la Ley de financiamiento por parte de la Corte Constitucional a partir del 1 de enero de 2020, el Gobierno Nacional presentó una nueva reforma tributaria conocida como Ley de crecimiento económico, la cual en líneas generales mantiene las mismas directrices de la anterior, entre ellas la reducción gradual de la tasa de renta para las empresa y el 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, como 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 2019, la industria aseguradora emitió primas por \$30.2 billones, lo que representa un crecimiento del 11,0% con respecto al año anterior, tal y como se detalla a continuación:

Seguros de ramos de:	\$ Billones	Crecimiento
Generales (excepto SOAT)	10.5	9,0%
SOAT	2.8	10,0%
Personas (excepto Seguridad Social)	8.7	14,6%
Seguridad Social	8.0	9,3%
<b>Total</b>	<b>30.2</b>	<b>11,0%</b>

Se destaca el alto crecimiento de los ramos de Manejo (30%), Salud (29%), Exequias (24%) Accidentes personales (18%) y Responsabilidad Civil (18%).

Menores crecimientos registraron otros ramos, también importantes, como: Vida grupo y colectivo (12%), Riesgos laborales (10%), SOAT (10%), Educativo (9%), Ingeniería (8%), Cumplimiento (7%), Terremoto (7%), Transporte (7%), Incendio y luero (6%), Vida individual (6%) y Autos (5%).

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

El índice de siniestralidad incurrido de las compañías que operan los ramos de seguros generales se redujo de 52,0% del año anterior a 51,0% en el 2019. Sin embargo, el incremento de los costos de los contratos de exceso, sumado a otros factores, incrementó considerablemente la pérdida técnica para el año en análisis y deterioró en 3.0 puntos el índice combinado.

Ramos de Seguros Generales	2018	2019
Utilidad técnica	(303.123)	(553.666)
Índice Combinado	103,0%	106,0%

Los ingresos financieros de las compañías que operan los ramos de seguros generales rentaron un 8,0% E.A. frente a un 6,0% del año anterior, lo cual sumado a la pérdida técnica arriba descrita, arroja una utilidad neta que se incrementa el 34,2% frente al año anterior y una mejora de 1.9 puntos en la rentabilidad del patrimonio.

Ramos de Seguros Generales	2018	2019
----------------------------	------	------



Utilidad Neta	382.955	513.948
<i>Rentabilidad sobre Patrimonio – ROE</i>	8,4%	10,3%

### **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 incrementó de 72,0% en el año 2018 a 74,0% en el 2019, aumentando la pérdida técnica y deteriorando 3,9 puntos el índice combinado frente al año anterior.

<b>Ramos de Personas</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Utilidad técnica	(1.531.030)	(2.092.954)
<i>Índice Combinado</i>	115,1%	119,0%

El portafolio de inversiones de las compañías que operan los ramos de seguros de personas rentó un 8,1% E.A frente al 7,0% del año anterior. La utilidad neta se incrementó en 32,6% y la rentabilidad del patrimonio mejoró 3 puntos.

<b>Ramos de Personas</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Utilidad Neta	1.308.282	1.735.817
<i>Rentabilidad sobre Patrimonio – ROE</i>	18,4%	21,4%

### **GESTIÓN DE LA COMPAÑÍA**

Durante el año 2019, 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.
- 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.
- Mantener por un año más, la máxima calificación crediticia otorgada por la agencia calificadora de riesgos *Value & Risk*.

## Estado de Resultados Integral

- Primas Emitidas y Retenidas

El total de primas emitidas a diciembre de 2019 ascendió a \$653.776 millones, registrando un crecimiento del 13,8% frente al año anterior, como se observa a continuación:

<b>Ingresos por Primas</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Inc.</b>
(+) Primas Directas y Coaseguro	520.767	588.703	13,0%
(+) Primas Reaseguro Aceptado	53.971	65.073	20,6%
<b>Primas Brutas Emitidas</b>	<b>574.738</b>	<b>653.776</b>	<b>13,8%</b>
(-) Primas Brutas Cedidas	(138.306)	(170.443)	23,2%
<b>(=) Primas Retenidas</b>	<b>436.432</b>	<b>483.333</b>	<b>10,7%</b>
<i>Retenidas vs. Emitidas Total</i>	<i>75,9%</i>	<i>73,9%</i>	
<i>Retenidas vs. Emitidas Generales</i>	<i>79,4%</i>	<i>77,0%</i>	
<i>Retenidas vs. Emitidas Personas</i>	<i>66,3%</i>	<i>66,0%</i>	

Los seguros de daños alcanzaron la cifra de \$471.500 millones, creciendo el 11,3%, lo cual se dio como consecuencia del dinamismo de ramos como Corriente débil (94%), Responsabilidad civil (42%) y Transporte (25%).

Los seguros de personas alcanzaron los \$182.276 millones, creciendo el 20,7%. La anterior situación, obedeció principalmente al positivo comportamiento de los ramos de Vida grupo (23%), Accidentes personales (20%) y Exequias (17%).

- Primas Devengadas

Las primas netas devengadas crecieron 9.5 puntos por debajo de las primas brutas emitidas, básicamente por la mayor constitución de reserva de riesgos en curso como consecuencia de la tendencia creciente que tuvieron las primas retenidas, y en segunda instancia, al ajuste en la base utilizada para determinar el cálculo de la reserva de primas no devengadas de los negocios de mercadeo masivo, con el fin de excluir los retornos administrativos pagados a *sponsors* diferentes a corresponsales y a entidades financieras con las que se han suscrito contratos de uso de red. El mencionado ajuste incrementó la reserva en \$17.482 millones, sin embargo, no tuvo efecto alguno sobre los resultados de la Compañía debido a que este fue compensado con la constitución de activo diferido relacionado con las comisiones de *sponsors*.

La reserva de insuficiencia de primas registró una liberación de \$6.433 millones como consecuencia de mejores resultados en los ramos que presentan insuficiencia, al igual que a la disminución de los saldos de la reserva de riesgos en curso de estos ramos, como consecuencia de las medidas adoptadas por la Compañía para corregir la señalada insuficiencia.

<b>Primas Devengadas</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Inc.</b>
(+) Primas Retenidas	436.432	483.333	10,7%
(-) Reserva Insuficiencia de Primas	(5.907)	6.433	209,0%
(-) Reserva primas no devengadas	1.006	(39.837)	(4.060,0%)
<b>(=) Primas Netas Devengadas</b>	<b>431.531</b>	<b>449.930</b>	<b>4,3%</b>
<i>Devengadas vs Retenidas</i>	<i>98,9%</i>	<i>93,1%</i>	

- Siniestralidad



El índice de siniestralidad de la Compañía se decreció en 8.5 puntos, como se observa a continuación:

<b>Siniestralidad</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Inc.</b>
<b>(=) Siniestralidad incurrida</b>	<b>(194.853)</b>	<b>(164.043)</b>	<b>(15,8%)</b>
<i>Siniest. Incurridos vs. Devengada</i>	45,2%	36,5%	

Al cierre del año 2019, los ramos de seguros generales registraron una importante mejora en el índice de siniestralidad al situarse en 44,7%, frente al 51,3% del año pasado, lo anterior, principalmente con ocasión de la mejora en los ramos de Incendio y Transporte, y el cambio de regulación en la estimación de la reserva catastrófica de terremoto. Sin embargo, si este cambio normativo se excluyera para hacer el análisis comparativo, igualmente se tendría una mejora en el índice de siniestralidad de un año a otro, de 1.8 puntos.

Los ramos de seguros de personas registraron un índice de siniestralidad de 16,1% frente al 14,7% del año anterior.

- Costos y gastos de reaseguros y seguros

Los costos netos de reaseguro se incrementaron en un 11,3%, principalmente por un mayor costo de los contratos de exceso de pérdida, compensado por el aumento en las comisiones de reaseguro cedido, como consecuencia de la mayor cesión de negocios del segmento de mediana y pequeña empresa.

<b>Costos netos reaseguros</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Inc.</b>
(+) Comisiones reaseguro cedido	63.577	78.829	24,0%
(-) Costos XL	(76.509)	(93.155)	21,8%
(-) Participación utilidades	(11.212)	(12.548)	11,9%
<b>(=) Ingresos / Gastos reaseguros</b>	<b>(24.144)</b>	<b>(26.874)</b>	<b>11,3%</b>
<i>Com. Reaseguro vs Cedidas</i>	45,9%	46,2%	

El índice de comisiones pagadas a intermediarios registró una disminución de 1.3 puntos mientras que el de retornos administrativos pagados a *sponsors* disminuyó 2.5 puntos.

<b>Gastos de Expedición</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Inc.</b>
(-) Comisiones de intermediación	(77.270)	(79.070)	2,3%
(-) Retornos administrativos de <i>sponsors</i>	(63.310)	(55.620)	(12,1%)
<b>(=) Gastos de expedición</b>	<b>(140.579)</b>	<b>(134.690)</b>	<b>(4,2%)</b>
<i>Com. Intermediación vs Emitidas</i>	13,4%	12,1%	
<i>Retornos administrativos. Sponsors vs Emitidas</i>	11,0%	8,5%	

Los gastos de administración registraron un incremento del 13,4% ocasionado principalmente por el registro y pago en 2019 de una conciliación con la DIAN por valor de \$6.341 millones.

<b>Gastos de Administración</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Inc.</b>
(-) Gastos de personal	(46.214)	(50.796)	9,9%
(-) Gastos administrativos	(70.392)	(81.487)	15,8%
<b>(=) Gastos de administración</b>	<b>(116.606)</b>	<b>(132.283)</b>	<b>13,4%</b>
<b>(-) Otros Ingresos y gastos</b>	<b>(8.350)</b>	<b>(7.088)</b>	<b>(15,1%)</b>

<b>Resultado Técnico</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Inc.</b>
<b>(=) Resultado Técnico</b>	<b>(52.998)</b>	<b>(15.048)</b>	<b>(71,6%)</b>

- Ingresos financieros

Por su parte, los ingresos financieros reflejan una disminución del 9,1% frente al año anterior, en el cual se registraron importantes ingresos provenientes del incremento del precio del dólar frente al peso colombiano, situación que no se repitió al finalizar el año 2019. La rentabilidad ponderada del total del portafolio de inversiones fue del 6,6% (E.A). La porción del portafolio invertido en pesos rentó el 7,1% E.A., mientras que la porción invertida en dólares lo hizo al 4,9% E.A. (excluyendo el efecto del tipo de cambio).

	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Inc.</b>
Ingresos financieros netos	32.945	29.945	(9.1%)
Otros ingresos y/o gastos	3.980	1.567	(60.6%)

- Resultado

Finalmente, la utilidad registrada en el año 2019 se explica por el crecimiento de las primas emitidas, las mejoras en los niveles de siniestralidad en los ramos de seguros generales, el favorable pero no recurrente efecto en el cambio de la reserva catastrófica y los mayores ingresos por comisión de reaseguro cedido; todo lo anterior parcialmente compensado por un incremento en gastos extraordinarios y mayores costos de los contratos de reaseguro.

	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Inc.</b>
Utilidad/(Pérdida) antes Imp.	(16.073)	16.464	202,4%
Prov. Imp. Renta / Imp. Diferido	(4.069)	(7.588)	86,5%
<b>Utilidad Neta (Pérdida)</b>	<b>(20.142)</b>	<b>8.876</b>	

### Estado de Situación Financiera

Los activos de la Compañía alcanzaron los \$1.163.550 millones al cierre del 2019, lo cual representó un crecimiento del 17,7% frente al año anterior. Se destacó el comportamiento de los principales componentes, así:

<b>Activos</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Inc.</b>
Portafolio de inversiones y efectivo	473.615	551.456	16,4%
CxC actividad aseguradora	189.023	214.576	13,5%
CxC actividad reaseguradora	264.395	292.720	10,6%
Otros activos	61.253	104.799	71,0%
<b>Total</b>	<b>988.286</b>	<b>1.163.550</b>	<b>17,7%</b>

Por su parte, el pasivo alcanzó los \$1.013.005 millones, creciendo en un 17,4% frente al año 2018.

<b>Pasivo</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Inc.</b>
Pasivos de reaseguros	41.386	63.282	52,9%
Reservas técnicas / Pasivos seguros	722.018	827.871	14,4%
Impuestos y otros pasivos	99.394	121.852	22,6%
<b>Total</b>	<b>862.798</b>	<b>1.013.005</b>	<b>17,4%</b>



El patrimonio de la Sociedad cerró el 2019 con un valor \$150.545 millones, lo cual representa un incremento de 19,9%, como consecuencia de la utilidad del ejercicio y la capitalización efectuada en el mes de diciembre por \$17.203 millones. Esta capitalización se realizó por decisión de los accionistas para mantener la fortaleza financiera de la Compañía.

### **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 2019, este monto ascendió a \$44.161 millones frente a \$133.905 millones del capital mínimo acreditado por Chubb Seguros Colombia S.A., presentándose un excedente de \$89.744 millones.

En cuanto a la exigencia de margen de solvencia, el requerimiento de patrimonio adecuado, a 31 de diciembre de 2019, ascendió a \$103.530 millones, frente a un patrimonio técnico acreditado por la Compañía de \$144.548 millones, presentando un exceso de \$41.018 millones.

Las anteriores cifras indican que la Compañía finalizó la operación del año 2019, cumpliendo con las exigencias legales sobre capital mínimo de funcionamiento y patrimonio adecuado.

### **EVOLUCIÓN PREVISIBLE DE LA SOCIEDAD**

En el año 2020, 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 la 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 2020, 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 2019, la Compañía efectuó transacciones de reaseguros con compañías vinculadas del exterior, por \$147,985 millones por concepto de cesión de primas, \$74,125 millones de comisiones recibidas, \$3,856 millones de recobros y salvamentos, \$89,530 millones por los contratos de exceso de pérdida, \$1,3 millones por intereses sobre depósitos retenidos y \$84,047 millones de reembolsos de siniestros.

<b>Concepto / Período 2019</b>	<b>Automáticos</b>	<b>Facultativos</b>	<b>Total</b>
Primas Cedidas	145.801.594.839	2.183.181.450	147.984.776.288
Comisiones Recibidas	73.140.730.162	984.515.266	74.125.245.429
Salvamentos y Recobros	3.855.999.314	0	3.855.999.314
Costos XOL	89.530.429.152	0	89.530.429.152
Intereses sobre depósitos	1.261.385	0	1.261.385
Reembolsos de Siniestros	84.003.358.773	43.208.456	84.046.567.229
<b>Total Cuenta Neta</b>	<b>82.045.195.755</b>	<b>1.155.457.728</b>	<b>83.200.653.483</b>

Así mismo, se efectuaron transacciones por un valor de \$9,168 millones por servicios administrativos y soporte técnico bajo la estructura de los siguientes contratos.

<b>Beneficiario</b>	<b>Contrato de Servicios</b>	<b>Costo Cop\$</b>
Cover Direct INC	Servicios y soporte proporcionados como se describe en el acuerdo de servicios y soporte entre Chubb Insurance Ltd y Cover Direct inc	7.292.259.157
Chubb Servicios Chile Limitada	Las Partes acuerdan que ServiceCo prestará los servicios y asumirá las responsabilidades descritas en el Anexo B.	1.763.101.320
Chubb International Management Corporation - CIMC	Servicio y soporte proporcionados como se describe en el acuerdo entre Chubb y CIMC	112.774.914
<b>TOTAL</b>		<b>9.168.135.391</b>

## **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 2019, nos permitimos informar lo siguiente:

### **Informe de Gestión Administración del Riesgo de Mercado (SARM)**

Para el año 2019 no existieron cambios significativos en el Sistema de Administración de Riesgo de Mercado relacionados con modificaciones 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 políticas más representativas:

- Back testing anual al portafolio de inversiones aplicando los tres (3) modelos. Los resultados se comparan y se selecciona el modelo(s) que más se ajuste al compartimiento 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 2019, 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, a la Vicepresidencia Financiera y a Tesorería.

En cuanto al cumplimiento de los límites establecidos por política, hubo dos excesos, los cuales fueron aprobados por la Junta Directiva. 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 cual si bien es grado de inversión, no cumple con la política de mínima calificación. Este título venció durante el tercer trimestre del año. El segundo título es el Deutsche Bank, que presentó también una baja en su calificación ubicándose en BBB. Se realizó un análisis de dicha situación y la Junta Directiva aprobó continuar con esta posición hasta su vencimiento.

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:

- Informe semanal: semanalmente fue enviado a Presidencia, a la Vicepresidencia Financiera, a Tesorería y a la 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 por este Ente de Control.
- Informe mensual a Junta Directiva: se realizó y se presentó a la Junta Directiva los informes detallados de la composición del portafolio, sus concentraciones por clase de título e inductor de riesgo, asunción del VaR y evolución del indicador de liquidez.

Para la gestión del SARM la Compañía cuenta con la plataforma PWP, la cual permite la generación de reportes internos y regulatorios.

### **Informe de Gestión Administración de Riesgo Operativo (SARO).**

Para el año 2019, el Sistema de Administración de Riesgo Operativo de Chubb, presentó mejoras en su universo de riesgos.

Durante el segundo semestre de 2019, la Compañía realizó jornadas con los diferentes dueños de procesos para la actualización de la matriz de riesgos, las causas y los controles. 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.

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 la cultura de riesgos al interior de Chubb Seguros Colombia y permitió el conocimiento de las principales oportunidades de mejora operativas sobre cada uno de los procesos.

Se realizaron las siguientes capacitaciones dirigidas:

- A los dueños de los procesos: 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: características de los controles, entre otros.

- A las personas que fueron vinculados a Chubb por primera vez: sensibilización acerca de la importancia de la adecuada gestión de la administración de riesgos.
- A la totalidad de los empleados: adecuado sistema de administración de riesgo y capacitación relacionada con el Sistema de Administración de Riesgo Operativo.

Finalmente fueron realizados los informes semestrales de Riesgo Operativo a la Junta Directiva, 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 es la herramienta *Double Check*. En dicha plataforma fueron sistematizadas las matrices de riesgo con la totalidad de sus componentes, tales como causas y controles. A partir de allí se sistematizaron los reportes de mapas de calor, registro de riesgos y la extracción de las matrices.

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

Para el año 2019, el SARLAFT presentó varios cambios relacionados con los procedimientos y actualizaciones del Manual, ajustes y actualizaciones en la metodología de la matriz de riesgos. A continuación, se detallan los principales ajustes:

- Se actualizó la metodología de identificación de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo de manera general para todos los procesos que adelanta Chubb Seguros Colombia S.A., esto 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 uno de los riesgos.
- Se realizó una actualización integral del Manual SARLAFT.

Para el año 2019, se presentaron a la Junta Directiva los respectivos informes con corte trimestral, sobre los cuales se describieron los perfiles de riesgo y los controles ejercidos sobre cada uno de ellos, permitiendo conocer el perfil de riesgo residual.

En este mismo sentido, fueron realizados todos los reportes a la UIAF establecidos en la normatividad vigente.

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), la cual estuvo en revisión por parte del Oficial de Cumplimiento y se espera para el año 2020, una actualización y/o cambio de plataforma tecnológica, de acuerdo con las necesidades encontradas.

### **Informe de Gestión Administración del Riesgo de Crédito (SARC)**

Para el año 2019 se actualizó de manera integral el SARC, ajustándolo exclusivamente al riesgo asociado al otorgamiento de créditos a empleados, en donde se actualizaron políticas y procedimientos.

El Manual de SARC, contiene políticas y procedimientos de acuerdo con lo establecido en la Circular Básica Contable de la Superintendencia Financiera de Colombia, el cual fue revisado y aprobado por el Comité de Riesgos, la Junta Directiva y divulgado a toda la organización.

Por otro lado, se presentaron 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.



## GESTIÓN JURÍDICA ÁREA INDEMNIZACIONES

El año 2019 inicio con un total de 719 procesos, los cuales a lo largo del año se incrementaron en aproximadamente el 23%, terminando el año con corte a 31 de diciembre de 2019 con un total de 886 procesos atendidos. El incremento obedeció a nuevos procesos en los cuales la Compañía fue llamada en garantía, la vinculación de la Compañía como garante 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 contingencia, el ramo, la sucursal y los abogados vinculados a indemnizaciones, así:

Procesos por Clase General	Nº Procesos
Laboral	249
Civil Ordinario	230
Administrativo en Etapa Contenciosa	220
Otros	143
Administrativo en Vía Gubernativa	35
Parte Civil en Proceso Penal	4
Ejecutivo	3
Arbitramento	2
<b>Totales</b>	<b>886</b>

El 79% de los procesos en los cuales Chubb fue vinculado directamente o llamado en garantía fueron manejados en Juzgados Civiles, Laborales y Administrativos.

El 78% 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, esto es, la última etapa procesal.

El 71% de los procesos están relacionados con la línea de negocio de Responsabilidad Civil, seguidos con un 23% por la línea de Cumplimiento.

De los 886 procesos el 55.53% está clasificado con una contingencia REMOTA, seguido del 36% EVENTUAL y el 8.46% PROBABLE. En relación con esta última categoría, el Área de Indemnizaciones enfocará sus esfuerzos en el 2020 tal como se hizo en el 2019 para lograr una terminación vía conciliación, lo cual nos ayudará a disminuir el costo probable de la indemnización.

Bogotá es la oficina en la cual se encuentran concentrados el 63.8% de los procesos, seguida por las sucursales de Medellín, Cali y Barranquilla, lo cual está ligado a la zona geográfica en la cual se llevan a cabo los procesos.

La Dirección Jurídica de Indemnizaciones tal como se había mencionado en el reporte del año pasado, enfocó sus esfuerzos en cerrar procesos judiciales vía conciliación, desvinculación o desistimientos. En el 2019 se lograron cerrar 156 Procesos de los cuales el 51% se lograron cerrar en virtud de fallo favorables, seguido de Conciliaciones con un 21.7%.

Por Causa de Cierre	Nº Procesos
Fallo Favorable	81
Conciliación	34
Fallo Desfavorable	18
Desvinculación	15
Desistimiento	8
<b>Totales</b>	<b>156</b>

La línea en la que se lograron mayor cantidad de procesos cerrados fueron Casualty, con 90 procesos seguido por Surety con 44 procesos. Las 5 firmas externas que lograron mayor cantidad de cierre de procesos fueron: MCA (29), Jaime Rodrigo Camacho Melo (23), Vélez Gutiérrez Abogados Asociados (21), Vivas & Uribe Abogados SAS (14) y Tamayo Jaramillo & Asociados (12), respectivamente.

## **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, equipo totalmente independiente del proceso, lo cual garantiza 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, al Comité de Auditoría y a la Junta Directiva. A través del Comité del Comité del Sistema de Control Interno, se realiza seguimiento permanente respecto a la implementación de los planes de acción correspondientes.

La Auditoría Interna llevó a cabo la evaluación al Sistema de Control Interno (SCI) para el período que comenzó el 1 de enero y culminó el 31 de diciembre de 2019, de conformidad con lo establecido en la parte I, título I, capítulo IV de la Circular Básica Jurídica C.E 029/14 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), sin reportar deficiencias significativas en ninguna de las evaluaciones. En cuanto a las observaciones contenidas en el informe, se han definido los planes de acción correspondientes, los cuales serán objeto de 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 2019 se llevaron a cabo 8 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 2019 se efectuaron comités trimestrales de inversiones, con la participación de los siguientes asistentes: Vicepresidente Financiero, Controller, Tesorería Local, Director Contable, Regional de Tesorería e Inversiones, Gerencia de Riesgos y miembros del equipo de Old Mutual (Skandia), como Administrador del portafolio. En estos comités se analizó la composición del portafolio y su conformidad con las políticas de Inversión.

- Comité de Auditoría

Durante el año 2019, el Comité de Auditoría llevó a cabo sus sesiones en los meses de febrero, marzo, mayo, agosto y noviembre, contando con la participación del Revisor Fiscal, el Auditor Interno y la Vicepresidencia Jurídica, de la misma forma, en algunos Comités se contó con la participación del gerente de IT, la Gerencia de Riesgos, y personal del área de Finanzas, entre otros, 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. Así mismo, el Comité cumplió a cabalidad con sus funciones, mantuvo una línea de comunicación permanente con los entes de control y con los miembros de la Administración.

- Comité de Riesgos

Durante el 2019 se realizaron siete sesiones del Comité de Riesgos, con la participación de los siguientes asistentes: Presidente, Vicepresidente de Operaciones, Vicepresidente de Finanzas, Vicepresidente Legal, Vicepresidente de Indemnizaciones, Gerente Tecnología y Gerente de Riesgos. En estos comités se analizaron los asuntos relevantes en materia de Riesgos Financieros y Sarlaft, 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 2019, la Compañía continuó con el desarrollo del Programa de Protección de Datos Personales, con el objetivo de mantener mitigado 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 Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, en materia de Seguridad de la Información y de los requisitos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones, la Compañía adelantó un proceso de evaluación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y verificó el cumplimiento de las obligaciones contenidas en la Parte I, Título II, Capítulo I, de la referida Circular. Con base en dicho proceso de evaluación y verificación, implementó acciones encaminadas a contar con mecanismos para garantizar la seguridad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de sus datos.

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 2019, seguros de que continuaremos fortaleciendo los lazos de confianza para el beneficio de todos.

Atentamente,



Manuel Francisco Obregón Trillos  
Representante Legal