



# INFORME DE GESTIÓN 2012

INFORME DE GESTIÓN 2012



## INFORME DE GESTIÓN AÑO 2012

Los indicadores macroeconómicos, al cierre del 2012, presentaron los siguientes registros: un crecimiento del PIB que se espera cercano al 4,3%, una tasa de inflación del 2,44% y una revaluación del peso frente al dólar del 8,9%. Por su parte la industria aseguradora obtuvo para el 2012 un crecimiento del 13,0% frente a un 15,0% del 2011. La desaceleración económica a nivel mundial impactó a la economía colombiana y a la industria aseguradora nacional. Sin embargo, al actualizar los valores con el índice de precios al consumidor (3,73% para el 2011 y 2,44% para el 2012), encontramos que el crecimiento real de la industria alcanza el 10,6% en 2012, muy similar al 10,7% obtenido en 2011.

En las compañías de seguros generales, la producción de primas para el período enero-diciembre de 2012 fue de \$8.566 billones de pesos, que al ser comparada con la producción de igual período de 2011, refleja un crecimiento del 11,0%. Este resultado fue inferior al porcentaje obtenido en el período anterior, cuando el crecimiento en la producción se ubicó en el 14,3%.

El resultado técnico de las compañías de seguros generales pasó de una pérdida de \$74 mil millones en el 2011 a \$ 158 mil millones en el 2012.

El resultado neto de las compañías de seguros generales aumentó en un 33,0% al pasar de \$230 mil millones en el 2011 a \$306 mil millones en el 2012, ocasionado por el incremento en los rendimientos del portafolio de inversiones

### **Resultados de Chubb de Colombia en el año 2012**

Por su parte Chubb de Colombia logró ventas por \$227 mil millones (incluyendo reaseguro aceptado) con un crecimiento porcentual en la producción para 2012 del 13,0% frente a 2011.

El índice de siniestralidad, el cual establece la relación entre los siniestros incurridos brutos y las primas devengadas brutas, pasó de 38,2% en el año 2011, al 75,8% en el 2012, debido principalmente a un siniestro puntual en el ramo de minas y petróleos por valor de \$65.583 millones, el cual si bien afectó significativamente los resultados brutos, tan solo impactó en \$453 millones los resultados netos, dado que la diferencia la asumió el reasegurador. El monto absoluto de los siniestros incurridos brutos, pasó de \$72.398 millones en el año 2011 a \$163.332 millones en el año 2012.

"Según lo establecido en el Decreto 089 de 2008, no se requiere autorización de la Superintendencia Financiera de Colombia"

Consecuentemente con el crecimiento de la Compañía las comisiones se incrementaron en un 14,2% y la relación de comisiones a primas emitidas pasó de 12,6% a 12,7%. La misma relación en la industria se ubicó en el 15,2%.

De otra parte, los gastos de administración se incrementaron en \$7.073 millones, equivalentes a un crecimiento del 19,3%, al pasar de \$36.720 millones en el 2011 a \$43.793 millones en el 2012. El crecimiento en este índice está dado principalmente por:

*Mayores gastos de personal por \$1.968 millones, como consecuencia de la reestructuración de la unidad de riesgos y los equipos para operar las nuevas iniciativas de los ramos de vida, accidentes y cumplimiento.*

*Mayores costos pagados por servicios de adquisición, administración y recaudo en negocios de bancaseguros, por \$2.525 millones.*

Excluyendo los gastos extraordinarios arriba relacionados y otros de menor cuantía, los gastos de administración crecieron el 5,8% de 2011 a 2012. La relación de gastos de administración sobre primas emitidas (incluyendo reaseguro aceptado) aumentó en 1,1 puntos al pasar de 18,2% en el 2011 a 19,3% en 2012.

La utilidad técnica neta disminuyó un 84,2%, al pasar de \$32.790 millones en 2011, a \$5.181 millones en 2012. La anterior situación se originó por una disminución en los ingresos por comisiones de reaseguro cedido, debido al aumento de participación del ramo Vida Grupo que la Compañía retiene al 100%, sumado a la alta siniestralidad registrada en dicho ramo.

El producto de inversiones, sumado a la reexpresión de los activos y pasivos en dólares, reportó una utilidad de \$11.340 millones en 2012, frente a una utilidad de \$8.876 millones en 2011. La rentabilidad del portafolio en pesos fue de 7,7% efectivo anual, es decir 2,3 puntos por encima de la DTF promedio del año (5,4%). El portafolio en dólares mostró una rentabilidad de 3,2%, mientras que los títulos del Tesoro americano a tres años, tasa de referencia en dólares, rentaban el 0,3%. Ponderando las rentabilidades de ambos portafolios e incluyendo el efecto de la revaluación del peso frente al dólar, el portafolio tuvo una rentabilidad total equivalente al 6,7%.

La provisión para el impuesto de renta pasó de \$14.263 millones en 2011 a \$5.593 millones en el 2012. De esta forma, la utilidad neta después de la provisión para el impuesto de renta, alcanzó la suma de \$10.699 millones en el año 2012, frente a \$27.242 millones en el año 2011, disminuyendo un 60,7%.

Los activos de la Compañía crecieron en un 8,2% al pasar de \$273.396 millones en el 2011 a \$295.787 millones en el año 2012, destacándose entre ellos el portafolio de inversiones que a precios de mercado ascendió a \$162.594 millones. Los pasivos por

"Según lo establecido en el Decreto 089 de 2008, no se requiere autorización de la Superintendencia Financiera de Colombia"

su parte crecieron en un 5,2%, principalmente, como resultado del incremento de los avisos de siniestros.

Por último, el patrimonio de la Sociedad registró un incremento equivalente al 9,1%, al alcanzar los \$128.749 millones a diciembre del 2012, frente a los \$117.981 millones a diciembre del 2011, en donde destacamos el ítem de "Utilidades de años anteriores" por \$82.465 millones.

### **Logros a destacar**

Es importante destacar algunos logros significativos alcanzados durante el 2012.

A pesar del significativo monto de siniestros reportados durante el año 2012, estuvimos entre los cinco mejores resultados técnicos de la industria aseguradora colombiana en valores absolutos, ocupando la posición número 15 en primas emitidas entre las 24 compañías de seguros generales del país.

Fuimos reconocidos por ACOAS, la Asociación Colombiana de Corredores de Seguros, como la mejor compañía del mercado en el ramo de Cumplimiento, por segundo año consecutivo y la segunda mejor compañía de Seguros de vida grupo por primera vez.

Se logró un índice de gastos de 29,4% (comisiones y gastos), siendo el mejor de las cinco filiales Latinoamericanas, de acuerdo a los indicadores de gestión utilizados por la Corporación Chubb.

El servicio de indemnizaciones obtuvo una calificación de superior en el 97% de las respuestas recibidas de los clientes encuestados.

A solicitud de la Casa Matriz de Chubb, la agencia calificadora Moody's nuevamente estudió la información pública de Chubb de Colombia Compañía de Seguros S.A. y le otorgó las siguientes calificaciones, las cuales son las máximas obtenidas por entidad aseguradora en el mercado colombiano:

Escala global para obligaciones en moneda local:	<b>A3</b>
Escala global para obligaciones en moneda extranjera:	<b>Baa2</b>
Escala nacional:	<b>Aaa.co</b>

### **Expectativas acerca del futuro de la Compañía**

"Según lo establecido en el Decreto 089 de 2008, no se requiere autorización de la Superintendencia Financiera de Colombia"

*Chubb de Colombia seguirá enfocando sus esfuerzos en mantener un crecimiento rentable, a través de resultados positivos en cuanto a utilidad técnica o de suscripción.*

*Considerando que la tendencia del mercado apunta a una disminución de tasas, la Compañía mantendrá su estrategia de crecimiento en el desarrollo de nichos donde pueda hacer uso de sus fortalezas mediante estrategias de diferenciación, creando verdaderas ventajas competitivas y valor agregado para nuestros clientes.*

*La política de austeridad y el estricto control del gasto, sumado a la búsqueda permanente de nuevas y novedosas alternativas para operar la Compañía, nos deberán permitir encontrar mayores niveles de productividad y eficiencia, sin sacrificar los elementos de control, ni los altos estándares de calidad, para de esta forma mejorar aun más los buenos niveles de gestión y atender las políticas corporativas en materia de crecimiento de gastos.*

*Continuaremos trabajando activamente en la administración de los sistemas de control y mitigación de riesgo, tales como el Sistema de Administración de Riesgo Operativo SARO, el Sistema de Administración de Riesgo de Mercado, el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo, SARLAFT, el Sistema de Atención al Consumidor Financiero y el Sistema de Control Interno.*

*Para certificar la solidez financiera y técnica, brindando información objetiva e independiente de Chubb de Colombia a nuestros clientes, actualizaremos la calificación por parte de la firma Moody's.*

*Así mismo, debemos encaminar nuestros esfuerzos en seguir mejorando nuestros altos estándares de servicio a clientes e intermediarios, a través de productos y servicios innovadores y amigables con el medio ambiente.*

*Por último continuaremos en el 2012, con el conjunto de programas y planes de desarrollo para nuestro equipo humano, encaminados al fomento de la cultura de alto desempeño y a la retención del talento de alto potencial en la organización, mediante la participación en seminarios internacionales y locales en temas técnicos del negocio y desarrollo de habilidades gerenciales y administrativas.*

### **Transacciones con personas vinculadas**

*Durante el año 2012, la Compañía efectuó transacciones de reaseguros con Federal Insurance Company, compañía vinculada del exterior, por \$145.823 millones por concepto de cesión de primas, \$1.966 millones por los contratos de exceso de pérdida, \$50.349 millones de comisiones recibidas, \$98.954 millones de reembolsos de*

*"Según lo establecido en el Decreto 089 de 2008, no se requiere autorización de la Superintendencia Financiera de Colombia"*

*siniestros, \$1.314 millones de recobros y salvamentos, \$8.094 millones por servicios administrativos y soporte técnico y \$44 millones, en intereses de depósitos retenidos.*

## **GOBIERNO CORPORATIVO. ADMINISTRACION DE RIESGOS DE TESORERIA**

### **Junta Directiva y Alta Gerencia**

*La Corporación tiene el compromiso de cumplir con las leyes de los países donde operan Chubb y sus subsidiarias y afiliadas, así como con las normas que regulan el sector asegurador. La Junta Directiva de la Compañía está conformada por funcionarios directivos de Chubb y representantes de diferentes sectores de la economía colombiana. Hacen parte del equipo ejecutivo de la Alta Gerencia local, el Presidente, el Vicepresidente Financiero y de Operaciones, el Vicepresidente Comercial y de Mercadeo, el Vicepresidente Jurídico y de Indemnizaciones, el Vicepresidente de Suscripción de Propiedad, el Gerente de Suscripción de Líneas Financieras, el Gerente de Cumplimiento, el Gerente de Riesgos y los Gerentes de las Sucursales, quienes se encargan de hacer realidad el cumplimiento de las políticas Corporativas.*

*La Junta Directiva ha delegado en el Presidente de la Compañía, Manuel Francisco Obregón Trillos, la tarea de supervisar, analizar, evaluar y presentarle todos los aspectos relacionados con la gestión y administración de la Tesorería. Los resultados de gestión de esta función de control, se presentan mensualmente a la Junta Directiva. Así mismo, se informan los resultados de la gestión financiera de la Compañía, las labores de control y monitoreo de la operación financiera, las estrategias y acciones que se siguieron para alcanzar los resultados y las decisiones que se van a tomar o las que se van a implantar en el futuro. También se presentan las condiciones del entorno y las circunstancias del mercado, que actuaron en forma positiva ó negativa en el desarrollo de la gestión financiera.*

*Al nivel de la operación de Tesorería, se tiene muy claro cuáles son los objetivos financieros y cuál es el rol y participación de la misma dentro de la Estrategia Corporativa de la Compañía; se tiene una estructura logística y tecnológica acorde con las necesidades actuales; en relación con las funciones se tienen muy claras las responsabilidades y el nivel de autorizaciones de cada funcionario al igual que las políticas y normas para operar productos y clientes.*

### **Políticas y división de funciones**

*La Junta Directiva, es el ente encargado de definir la política de gestión de riesgos, la cual está integrada con la gestión de riesgos de las demás actividades de la Compañía, cuyo objetivo principal es garantizar la transparencia e integridad de los estados financieros.*

*“Según lo establecido en el Decreto 089 de 2008, no se requiere autorización de la Superintendencia Financiera de Colombia”*

*La Compañía actualizó en el año 2011 el Manual de Administración de Riesgo de Mercado – SARM - el cual fue revisado y aprobado por la Junta Directiva.*

*Este Manual describe las políticas de inversiones de la Compañía, las cuales se deben fundamentar en el manejo oportuno y eficiente del portafolio de inversiones mediante una estrategia financiera que garantice la liquidez, seguridad y rentabilidad de las inversiones. Igualmente, en el Manual se nombran los responsables del manejo de las inversiones, las responsabilidades sobre la administración de las inversiones, se dictan normas de inversión sobre tipo de emisores autorizados para invertir, tipos de negocios y/o de inversiones que se pueden llevar a cabo, plazos de inversión, niveles de autorización, valoración y régimen especial de inversiones.*

*En materia de valoración y análisis de los riesgos de negocio, las Unidades de Suscripción cuentan con una política definida por la Casa Matriz en materia de suscripción y valoración del mercado.*

### **Reportes a la Junta Directiva**

*El Sistema de Información Gerencial de la Compañía está en capacidad de informar tanto a la Junta Directiva como a la Alta Gerencia sobre el estado de las operaciones y negociaciones de Tesorería. Existen medios de generación de reportes gerenciales para cuantificar las exposiciones por tipo de riesgo, por tipo de negocio y por portafolio de inversiones.*

### **Infraestructura Tecnológica**

*Chubb de Colombia cuenta con una infraestructura tecnológica acorde con los estándares internacionales de la Casa Matriz en hardware y software que soportan la operación de la Compañía y permiten la contabilización y monitoreo de las operaciones que realiza en forma segura.*

*La Compañía cuenta con un sistema de administración de portafolios de inversión a través del aplicativo FINAC-VAR. El objetivo de este sistema es simplificar la labor contable y operativa que origina la gestión de tesorería en la negociación de títulos valores al igual que cumplir con la reglamentación sobre la valoración a precios de mercado del portafolio y control de las inversiones, de acuerdo con el Régimen especial de Inversiones establecido por la Superintendencia Financiera para el sector de seguros.*

### **Metodología para Medición de Riesgos**

*La Compañía tiene estipulados y en práctica los controles de medición de posiciones en riesgo de las operaciones de tesorería (crédito y/o contraparte, mercado, liquidez,*

*“Según lo establecido en el Decreto 089 de 2008, no se requiere autorización de la Superintendencia Financiera de Colombia”*

operacional y legal). Estos controles están reglamentados en el Manual de Administración del Riesgo de Mercado – SARM.

### **Estructura Organizacional del Area Financiera**

*La Compañía cumple con el objetivo de la independencia organizacional y funcional de las operaciones de tesorería.*

*La estructura organizacional para el proceso de Tesorería, tal como está definida en el Manual de Administración del Riesgo de Mercado, ha sido ajustada para contar con una adecuada segregación y reporte de las funciones de Front, Middle y Back Office.*

### **Recurso Humano**

*Quienes laboran en la Compañía son personas que están altamente calificadas y preparadas tanto académicamente como por experiencia profesional. La Compañía selecciona, contrata, remunera y promueve a sus empleados en función de sus capacidades, habilidades, destrezas, competencias y responsabilidades. Igualmente brinda continuamente y oportunamente planes de capacitación y entrenamiento en áreas y temas específicos que tenga que ver con el negocio en el cual se desarrollan.*

### **Verificación de Operaciones**

*La Compañía tiene un sistema de seguridad de video instalado en todas las áreas físicas de la Organización, que monitorea permanentemente las actividades que se desarrollan al interior de cada área. El área de Tesorería dispone de cajas fuertes para la custodia de los elementos de seguridad y valores.*

*Las operaciones inherentes al área de tesorería son ejecutadas de acuerdo a lo estipulado en el Manual de Administración del Riesgo de Mercado – SARM y son verificadas por la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal.*

*El proceso de contabilización de las operaciones de tesorería está a cargo de la Gerencia de Contabilidad, que tiene los mecanismos y procedimientos necesarios para garantizar la oportunidad, confiabilidad y precisión en el registro de la información a los sistemas contables, al igual que la generación de los reportes y los estados financieros.*

### **Sistema de Administración de Riesgo Operativo - SARO**

*Para dar cumplimiento a las instrucciones de la Circular Externa 041 de 2007 de la Superintendencia Financiera de Colombia, la Compañía cuenta con un Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO) que incluye la identificación de los riesgos los cuales son medidos, controlados y monitoreados determinando los perfiles de*

*“Según lo establecido en el Decreto 089 de 2008, no se requiere autorización de la Superintendencia Financiera de Colombia”*

*riesgo inherente y residual, por cada uno de sus procesos.*

*Se llevó a cabo la capacitación y la evaluación a todos los funcionarios nuevos, se alimentó la base de datos de Eventos de Riesgo Operativo con base en lo reportado por los responsables de cada uno de los procesos y se presentaron los informes de gestión del SARO.*

*Durante el año 2012, se realizó una revisión y evaluación a la totalidad de las matrices de riesgo operativo introduciendo nuevas metodologías de evaluación y calificación de controles, las cuales fueron presentadas y aprobadas por el Comité de Riesgo y la Junta Directiva.*

### **Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAFT**

*En relación con el SARLAFT durante la vigencia 2012 se adelantaron las actividades enfocadas al cumplimiento de las Circulares Externas 022 y 061 de 2007 y 026 de 2008 de la Superintendencia Financiera, fortaleciéndolo como un sistema de administración de riesgo. Se destaca la implementación de los mecanismos de identificación, medición y control de acuerdo con las características particulares de este tipo de riesgo y el diseño y documentación del Manual SARLAFT, en sus políticas, etapas y elementos.*

*La entidad adelantó programas de capacitación dirigidos a todos los funcionarios en aspectos relacionados con los Sistemas de Administración de Riesgo Operativo y de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.*

### **Sistema de Control Interno - SCI**

*Durante el año 2012 se continuó con la gestión de mejoramiento del Sistema de Control Interno el cual fue implementado en el año 2010, de acuerdo a los requerimientos establecidos en la Circulares 014 y 038 de 2009. Se realizaron jornadas de sensibilización sobre el Sistema de Control Interno a todos los funcionarios de la Compañía.*

*Para dar cumplimiento a la regulación vigente, la Auditoría Interna realizó la evaluación a la efectividad del Sistema de Control Interno al cierre del año 2012.*

### **Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC**

*Atendiendo lo señalado por la Ley 1328 de 2009 y la Circular Externa 015 de 2010 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, la Compañía implementó el Sistema de Atención al Consumidor Financiero el cual se encuentra documentado en el*

*"Según lo establecido en el Decreto 089 de 2008, no se requiere autorización de la Superintendencia Financiera de Colombia"*

*Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, en donde se definen las normas, políticas y procedimientos para la adecuada atención al consumidor financiero.*

*La Asamblea General de Accionistas designó como Defensor del Consumidor Financiero al doctor Carlos Cifuentes Neira y como Suplente a la doctora Maria Fernanda del Valle quienes fueron debidamente posesionados ante la Superintendencia Financiera para dar cumplimiento a la Ley.*

### **Informe Circulares 052, 022 y 042**

*Dando cumplimiento a las Circulares 052 de 2007 y 022 de 2010 y 042 de 2012, durante el año 2012 continuamos el seguimiento y mantenimiento de lo establecido por las circulares mencionadas. Como resultado, ejecutamos los planes de mejoramiento diseñados para atender las observaciones formuladas en el año 2011 por la Superintendencia Financiera de Colombia, la Revisoría Fiscal y la Auditoría Interna.*

### **Auditoria**

*Chubb considera de vital importancia los procesos permanentes de auditoria de las diferentes operaciones, por lo cual continuamente a través de la Revisoría Fiscal se programan y se ejecutan auditorias avisadas y no avisadas, cuyos resultados son reportados a la Auditoría Interna. Esta a su vez programa auditorías para verificar el cumplimiento de las políticas y normas corporativas y locales.*

*Las políticas contables y de preparación de los Estados Financieros de Chubb de Colombia Compañía de Seguros S.A. están de acuerdo con las normas de contabilidad especiales o superiores dictadas por la Superintendencia Financiera de Colombia para compañías de seguros y por las normas de contabilidad generalmente aceptadas en Colombia en aquellos aspectos no reglamentados por la Superintendencia Financiera.*

*En cumplimiento del Art. 57 del Decreto 2649 de 1993 nos permitimos informar que se han preparado los Estados Financieros Básicos: Balance General, Estado de Resultados, Estado de Cambios en el Patrimonio y Estado de Flujos de Efectivo incluyendo sus correspondientes Notas. La Administración se ha cerciorado de que se cumplen satisfactoriamente las afirmaciones explícitas e implícitas en cada uno de sus elementos tal y como se afirma a continuación:*

- Los activos y pasivos del ente económico existen en la fecha de corte y las transacciones registradas se han realizado durante el período (Existencia).*
- Todos los hechos económicos realizados han sido reconocidos (Integridad).*
- Los activos representan probables beneficios económicos futuros (Derechos) y los pasivos representan probables sacrificios económicos futuros (Obligaciones),*

*"Según lo establecido en el Decreto 089 de 2008, no se requiere autorización de la Superintendencia Financiera de Colombia"*

*obtenidos o a cargo del ente económico en la fecha de corte (Derechos y Obligaciones).*

*- Todos los elementos han sido reconocidos por los importes apropiados (Valuación).*

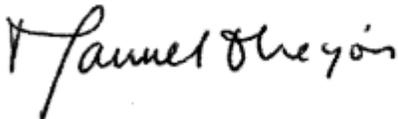
*- Los hechos económicos han sido correctamente clasificados, descritos y revelados (Presentación y Revelación).*

*Manifestamos que han sido verificados los anexos señalados en el Art. 446 del Código del Comercio, numeral 3, literales a) al f), los cuales forman parte integral de este informe.*

*En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 603 de 2000, manifestamos que Chubb de Colombia cumple con las normas de propiedad intelectual y derechos de autor, que las aplicaciones que utiliza la Compañía están licenciadas y corresponden a las actualmente en uso.*

*Por último queremos agradecer de manera especial a todo el equipo humano de Chubb, sin el cual no hubiera sido posible obtener los excelentes resultados descritos en este informe y la activa participación de los miembros de nuestra Junta Directiva.*

*Cordialmente,*



**Manuel Obregón Trillos**  
Presidente