

CHUBB®



Memoria
de Sostenibilidad 2017

Créditos

Chubb Seguros Ecuador S.A.
Edwin Astudillo
Presidente Ejecutivo de Chubb Ecuador

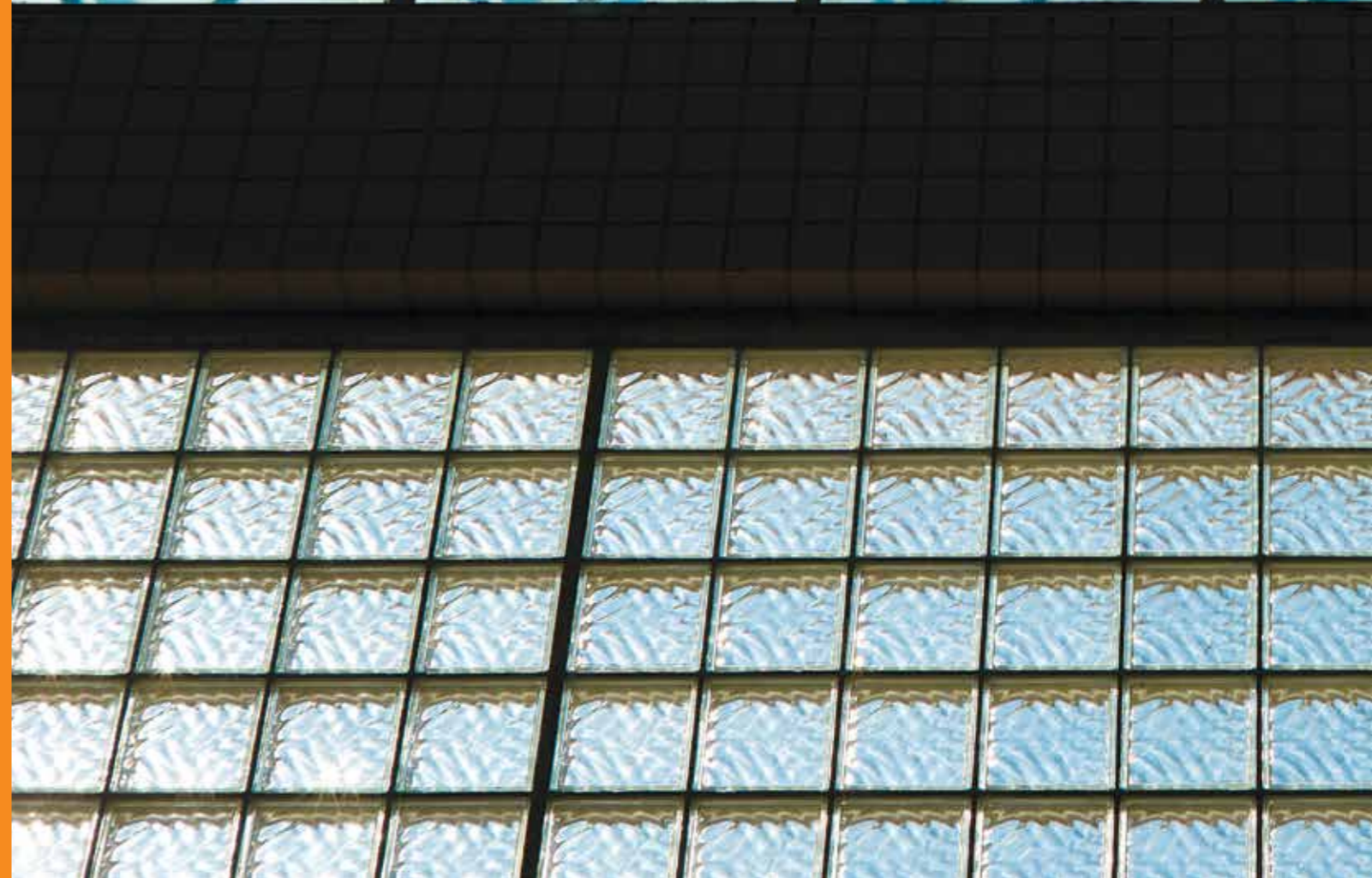
Coordinadora del proyecto: Lorena Guarderas
Crédito fotografías: Juan Pablo Merchán, Base Chubb, banco fotográfico en Chubb Ecuador.
Edición fotográfica: Juan Pablo Merchán
Colaboradores: Melissa Tomalin, Sylvia Castro, Carmita Sánchez, María José Troya C.
Foto de portada: Gettyimages Booted racket-tail hummingbird flying, Steve Allen
Foto pág 6-7: Juan Carlos Astudillo Sarmiento

Diseño y realización: Trama Ediciones
Presidente: Juan Moya Peralta
Director de arte: Rómulo Moya Peralta
Artes: María Gabriela Loza Pinto
Corrección de estilo: Trama / María José Troya C.

Trama: Gral. Roca N33-73 y Bosmediano
Quito, Ecuador
Telf. 2246315 / 2246317
www.trama.ec / editor@trama.ec

Hecho en Quito, Ecuador, junio 2018

Este reporte fue realizado con papel que proviene de bosques renovables y con tinta no tóxica.





Contenido

Presentación del presidente regional de Chubb América Latina	9
Declaración del presidente de Chubb Ecuador	11
Capítulo 1 Nuestra empresa	13
Capítulo 2 Chubb en el mercado	23
Capítulo 3 Chubb y sus colaboradores	41
Capítulo 4 Chubb y la comunidad	57
Capítulo 5 Chubb y el reporte de Sostenibilidad	67
Comunicación del Progreso del Pacto Global de las Naciones Unidas: COP	81
Anexos	85
Índice de Contenidos GRI Standars	87





Juan Luis Ortega
Presidente regional de Chubb América Latina

Presentación del presidente regional de Chubb América Latina

102.14

El año 2017 trajo consigo más de \$300 billones de dólares en pérdidas económicas causadas por catástrofes naturales. De este total la industria de seguros a nivel global absorbió más de 130 billones en reclamaciones. Esto representó una desviación de más de 3,5 veces el promedio de los últimos 30 años (35 billones). En este contexto pudimos demostrar la importancia de cumplir nuestra obligación fiduciaria ante clientes y socios de negocio. Somos depositarios de confianza y retribuimos de manera ágil y solvente ante las pérdidas que los desastres naturales producen. Los eventos de inundación en el suroeste de Estados Unidos, los huracanes en Florida y Puerto Rico, el terremoto de México y los incendios forestales en California representaron mucho dolor para millones de personas y nuestro servicio y solvencia estuvo presente para aliviar la carga en estas circunstancias.

En Latinoamérica, nuestro equipo de Siniestros y Operaciones tuvo una labor destacadísima. Nuestra fuerza corporativa logró que un avión corporativo de Chubb sea de los primeros en poder aterrizar en Puerto Rico con ayuda humanitaria y ajustadores de reclamos para empezar el trabajo de soporte a nuestros colegas y clientes. Esta misma agilidad está al servicio de todas nuestras operaciones alrededor del mundo.

Y en el contexto de este año excepcional nuestros resultados globales, regionales y locales siguieron marcando el paso a seguir en nuestra industria, bajo cualquier medida de rentabilidad y solvencia patrimonial Chubb mantiene una posición de liderazgo clara. Tenemos equipos gerenciales a nivel global, regional y local que saben llevar nuestras estrategias a planes de acción concretos y ejecutables.

En este sentido, el año 2017 marcó un importante paso en la dirección de consolidar nuestras principales estrategias de negocio en Latinoamérica:

- Diversificar nuestros canales de distribución con inversiones en recurso humano y tecnología al servicio del sector de agentes y brokers pequeños y medianos en la mayoría de las geografías donde operamos en Latinoamérica.
- Inversión en transformación digital de nuestra oferta de productos a consumidores, inversión en procesos de eficiencia incluyendo automatización inteligente.

- Aumento de la densidad de nuestra línea de productos con la introducción de elementos innovadores como protección ciber corporativa y de personas.
- Profundización de una visión de segmentos en nuestro negocio comercial con soluciones a la medida de las necesidades de nuestros grandes clientes globales y corporativos, de mercado empresarial y PYMEs.

Bajo la óptica de estas estrategias de transformación, es particularmente grato destacar la labor que el equipo de Chubb Ecuador ha tenido. Una vez más mis colegas han demostrado que son líderes en implementación de mejores prácticas de negocio y en general en conducta y compromiso corporativo.

El equipo que lidera Edwin Astudillo logró un crecimiento en primaje de 7 % vs el 2016 con marcado éxito en todos nuestros productos y canales de distribución y además, implementó los siguientes programas:

- “Chubb Woman Force”, que busca generar espacios de empoderamiento, crear consciencia sobre la igualdad de oportunidades que brinda nuestra organización y potenciar el talento interno.
- El Programa de formación en Línea “Escuela de Ventas”.
- El programa “Vive Sano, Vive Chubb” que concientiza al personal en temas de nutrición con la finalidad de promover buenos hábitos de alimentación.

También quiero destacar que en el ámbito de profundización de nuestras estrategias de distribución. Ecuador logró el primer lugar en la competencia mundial de ventas siendo premiado por nuestro Chairman y CEO, Evan Greenberg en Nueva York en abril de este año.

En Chubb, nuestra cultura está claramente definida por la ejecución, la cual se mezcla con el entusiasmo, la ambición y convicción de construir un negocio cada vez mejor, grande y diverso. Somos apasionados por lo que hacemos y buscamos el máximo nivel de satisfacción en clientes, socios, colaboradores y accionistas con un sentido de responsabilidad hacia las sociedades donde operamos.

En Chubb Ecuador, estas características son evidentes al punto de ser incandilantes!



Edwin Astudillo
Presidente Ejecutivo de Chubb Ecuador

Declaración del Presidente Ejecutivo de Chubb Ecuador

102.15

Hoy presentamos nuestra octava Memoria de Sostenibilidad. Es un gusto compartir con ustedes todo lo que ha sido Chubb durante 2017; nuestros compromisos y desempeño en todas las áreas que abarca el campo de actuación de la compañía. Nos basamos en un principio de transparencia en nuestro accionar para la publicación de este reporte.

Chubb Seguros en Ecuador, en los últimos años, ha tenido muy buenos resultados considerando, sobre todo, variables externas complejas y un entorno político y económico adverso. La estrategia de la compañía ha sido siempre la de tener un crecimiento a pesar de esta coyuntura, manteniendo siempre la solidez y fortaleza financiera que nos caracteriza. Nuestro principal enfoque fue el de cumplir con nuestros compromisos hacia todos nuestros grupos de interés con solvencia y agilidad y así lo hemos hecho. Hoy somos optimistas ante el camino que tenemos en frente. Contamos con un gran respaldo multinacional, y sobre todo con un equipo local que ha demostrado talento, fortaleza y compromiso y al cual quiero agradecer una vez más porque son el motor que hace que seamos una de las mejores compañías de seguros del país.

En 2017, Chubb fue la compañía de seguros con los mejores resultados técnicos del Ecuador, crecimos un 7% por encima del crecimiento económico del sector y del país. Mantuvimos nuestra calificación de riesgo AAA en fortaleza financiera, crecimos en cuanto número de colaboradores, internamente fuimos la operación de todo Chubb global con el mejor índice de

compromiso y tuvimos reconocimientos internacionales en distintas áreas del negocio. Estamos muy contentos con estos logros, sin embargo sabemos que estos ahora forman parte del pasado. Tenemos que mirar siempre hacia adelante, con nuevos desafíos y objetivos por alcanzar, superarnos a nosotros mismos.

Tenemos grandes retos por delante, y por estos queremos brindar todos los recursos y herramientas que estén a nuestro alcance para lograr nuestros objetivos. Hemos trasladado las oficinas de Chubb en Quito a un importante complejo corporativo. Destacamos este hecho ya que estamos innovando en cuanto a estructura se refiere, con modernos espacios pensados para nuestros colaboradores y aliados, y amigable con el medioambiente. Son las mejores oficinas de Chubb en América Latina en cuanto a tecnología, eficiencia y funcionalidad.

La fortaleza de la operación de Ecuador, en ámbitos de responsabilidad social y sostenibilidad, se debe a que somos muy estrictos al seguir los lineamientos y estándares de Nuestra Casa Matriz, y, a su vez, localmente tenemos el firme propósito de ser, como corporación, un agente de cambio en nuestra sociedad. Mantenemos nuestro compromiso con el Pacto Global de las Naciones Unidas y sus 10 principios, y, además, hemos integrado también a nuestra estrategia una hoja de ruta para trabajar con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y así contribuir con este importante compromiso global.



capítulo 1
Nuestra empresa



Nuestra empresa

102.1, 102.2, 102.3, 102.4, 102.5, 102.7

Chubb es la mayor aseguradora de Propiedad y Responsabilidad Civil que cotiza en Bolsa. Con operaciones en 54 países, Chubb ofrece seguros de Propiedad y Responsabilidad Civil Comercial y Personal; y Accidentes Personales a un variado grupo de clientes.

La compañía se distingue globalmente por su amplia oferta de productos y servicios, gran capacidad de distribución, excepcional fortaleza financiera, excelencia de suscripciones y conocimientos técnicos superiores en la gestión de siniestros.

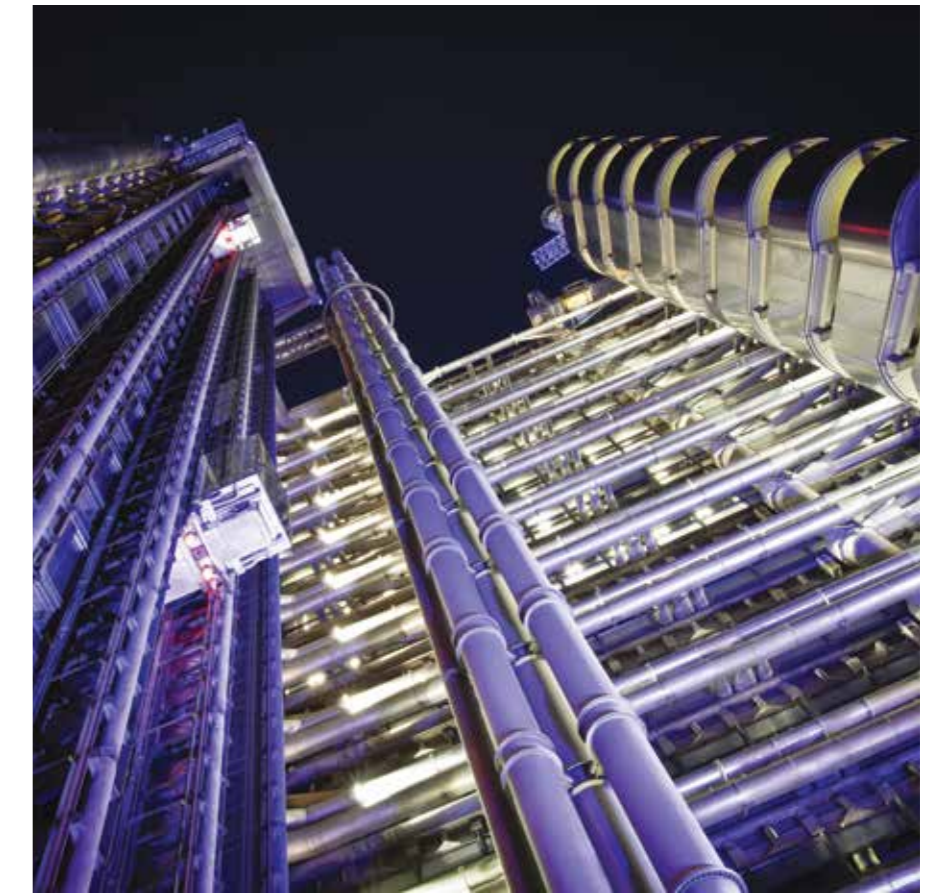
Las compañías de seguros de Chubb atienden a:

- Empresas multinacionales, medianas y pequeñas con seguros y servicios de propiedad y responsabilidad civil.
- Personas que necesitan proteger sus patrimonios y activos.
- Personas que adquieren coberturas de seguros de vida, accidentes personales, propiedad, automóvil y otras especialidades.
- Compañías y grupos de afinidad que proporcionan u ofrecen programas de seguros por accidente y vida a sus empleados y miembros
- Aseguradores que gestionan riesgos con coberturas de reaseguros.

Chubb tiene aproximadamente \$167 billones en activos y \$36 billones en primas brutas suscritas durante 2017. Las compañías de seguros básicos de Chubb mantienen las clasificaciones de solidez financiera AA de Standard & Poor's y A++ de A.M. Best.

Chubb Limited, la compañía matriz de Chubb, se cotiza en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE:CB) y está incluida en el índice S&P 500.

Chubb mantiene oficinas ejecutivas en Zurich, Nueva York, Londres y otras ciudades y emplea aproximadamente a 31.000 personas en todo el mundo.



Chubb cuenta con operaciones en los siguientes países:

Alemania	Irlanda
Arabia Saudita	Italia
Argentina	Japón
Australia	Macao
Austria	Malasia
Bahréin	México
Bélgica	Nueva Zelanda
Bermuda	Noruega
Brasil	Países Bajos
Canadá	Pakistán
Chile	Panamá
China	Perú
Colombia	Polonia
Corea	Portugal
Dinamarca	Puerto Rico
Ecuador	Reino Unido
Egipto	República Checa
Emiratos Árabes	Rusia
Estados Unidos	Singapur
España	Sudáfrica
Filipinas	Suecia
Finlandia	Suiza
Francia	Tailandia
Gibraltar	Taiwán
Hong Kong	Túnez
Hungría	Turquía
Indonesia	Vietnam

Los accionistas de Chubb Seguros Ecuador S.A. son Chubb INA International Holdings Ltd. y AFIA Finance Corporation, en cuyo ascenso accionario llega a Chubb Limited, compañía de seguros y reaseguros a nivel mundial. Nuestras oficinas principales para la región de América Latina están en Miami; y a nivel local en la ciudad de Quito; también contamos con dos sucursales, en Guayaquil y Cuenca, así como con oficinas en Loja, Machala y Ambato.

Chubb Seguros Ecuador S.A. es una Sociedad Anónima cuyo objetivo es el de realizar operaciones de seguros y reaseguros. Desde 2015 opera bajo el control de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

La operación de Ecuador es la única del mundo que reporta su desempeño económico, social y ambiental, bajo las guías del GRI, los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

“Chubb tiene como misión llevar nuestra promesa de excelencia en servicio, suscripción y ejecución. Tenemos una combinación de personas, productos y lugares única, que nos permite satisfacer siempre las necesidades de nuestros clientes, independientemente del lugar del mundo en el que se encuentren.”

Evan Greenberg,
Chairman & CEO



La cultura Chubb

102.16, 102.17, 102.26

Nuestra cultura está formada por los estándares de conducta escritos y no escritos que describen cómo se trabaja en Chubb, cómo tomamos decisiones y cómo colaboramos entre nosotros. Nuestra cultura nos ayuda a definir *Quiénes somos, la conducta que esperamos de los demás y lo que reconocemos y premiamos*. Nuestra cultura se renueva y define con las acciones y decisiones que tomamos a diario.



Valores Chubb

Integridad

Cumplimos con todas las leyes, normas y políticas corporativas vigentes, tanto de palabra como obra. Nuestra honestidad, personalidad y comportamiento ético nos llevan por el camino adecuado.

Orientación al logro

Estamos comprometidos con nuestros clientes. Nos esforzamos por comprender sus riesgos, hacemos promesas y las cumplimos.

Respeto

Valoramos a nuestros empleados, socios y comunidades. Estamos dedicados al trato justo, la diversidad, la confianza y el respeto mutuo.

Excelencia

Reconocemos y recompensamos la excelencia en el lugar de trabajo. Desempeñar al más alto nivel nos obliga a pensar y actuar como propietarios.

Trabajo en equipo

Creemos que un ambiente de comunicación abierta y colaboración produce resultados. Fomentamos la participación plena, las diferentes perspectivas, la crítica constructiva y un sentido de orgullo de quiénes somos y qué hacemos.

La Misión y Visión responden a un análisis realizado a partir de la fusión de quiénes somos.

- Somos una compañía aseguradora y reaseguradora.
- Gestionamos el riesgo de manera disciplinada.
- No negociamos la disciplina aseguradora por participación de mercado.
- Nos basamos en los datos al tomar decisiones.
- Operamos el negocio con una actitud disciplinada.
- Asumimos el riesgo cuando lo entendemos y sabemos que podemos obtener un retorno aceptable.
- Protegemos nuestra hoja de resultados y construimos una fortaleza financiera.
- Estamos conscientes de nuestra responsabilidad para entregar valor a nuestros accionistas, clientes, empleados y comunidades.
- Cultivamos relaciones fuertes y profundas.
- Estamos comprometidos a un servicio superior integral con nuestra marca.
- Vemos los seguros como un negocio noble.
- Somos optimistas sobre el futuro.

Testimonio



María Rebeca Pazmiño
Directora Banco Solidario / Sponsor

Hace 24 años Banco Solidario marcó un hito en la inclusión financiera en el Ecuador. En este camino hemos contado con el valioso apoyo de Chubb desde hace más de 10 años. Nuestros clientes son también sus clientes. Hemos encontrado en Chubb un aliado con el que compartimos valores y principios, lo que nos ha permitido trabajar de la mano para brindar a nuestros clientes un mayor nivel de prosperidad y ayudarles cumplir sus sueños. Juntos buscamos mejorar la capacidad de generar riqueza y las condiciones de vida de los clientes ofreciéndoles productos y servicios pensados en su realidad, de fácil acceso y con asesoría oportuna. Gracias a Chubb por ayudarnos a vivir nuestra misión y apoyarnos en la búsqueda de soluciones de seguros que benefician a miles de ecuatorianos.

Principios y normas de Chubb

102.16, 102.17

El Código de Conducta Chubb

Chubb se caracteriza por ofrecer servicios y seguros de gran calidad, así como una impecable implementación de estos. Son aspectos cuya importancia es vital para nosotros y por los que nos sentimos muy orgullosos. Todo ello se da gracias al excelente conocimiento que poseemos de nuestro oficio. Esto constituye el pilar de nuestra cultura.

Los colaboradores y aliados de Chubb, tienen la obligación de llevar a cabo su labor con integridad y ser los máximos defensores de la reputación de la empresa por medio de una conducta ética. Los actos y decisiones son, en última instancia, lo que nos definen. Por ello, es nuestro deber ofrecer a nuestros clientes, accionistas, socios comerciales y compañeros una conducta honesta y ética cada día.

Hemos creado este *Código de conducta* para proporcionar las directrices que nos ayuden a tomar las decisiones que mejor reflejen nuestros valores. Este Código, así como nuestras políticas más específicas, tiene como objetivo servirnos de guía al enfrentarnos a cuestiones éticas o de cumplimiento de las normas.

En este Código se contemplan los siguientes aspectos:

Colaboración y respeto: construcción de trabajo en equipo, basado en la diversidad y la integración, en un entorno laboral sin acoso, libre de consumo de alcohol y drogas, velando por la salud y seguridad de los demás.

Confianza y fiabilidad: justicia con los clientes, agentes y socios comerciales, relaciones con funcionarios del gobierno, recogida de información de la competencia, mantener a salvo la información confidencial. Uso prudente de los activos.

Integridad: evitar los conflictos de intereses, intercambios de regalos y actividades de ocio, viajes, alojamiento y comidas.

Honestidad y transparencia: conservación y retención legal de registros, registros precisos y completos, redes sociales, declaraciones públicas.

Por el bien universal: proteger al medioambiente, los Derechos Humanos y el Estado de Derecho, participar en actividades sociales benéficas, libre y justa competencia, reuniones con competidores, cumplimiento de normas que controlan las actividades empresariales más allá de nuestras fronteras, blanqueo de capitales, prevención de corrupción y soborno.

El Código de Conducta indica: “En caso de que tomemos conocimiento de un conflicto real o potencial, debemos consultar de inmediato al encargado de Compliance asignado a nuestra unidad empresarial o al Asesor Legal de Chubb que corresponda.”

El Código también contempla el conversar con un gerente de confianza o con Recursos Humanos.

Chubb pone a disposición de todos sus colaboradores el “Ethics Helpline”, esta línea permite comunicar posibles infracciones del Código, leyes o normas. Este centro de llamadas está integrado por especialistas en ética y cumplimiento independientes, que solventarán los casos que se presenten.

Además contamos con el Reglamento Interno de Trabajo que da los parámetros de normas que deben seguir todos los colaboradores de Chubb, este es un documento avalado por el Ministerio de Trabajo.

El Código de Ética y Valores vienen dados de Casa Matriz y se aplican a todas las operaciones de Chubb, siempre teniendo en cuenta el marco legal local. El Reglamento Interno de trabajo es diseñado localmente y aprobado por el organismo de control pertinente.

Gobernanza

102.18, 102.19,102.20, 102.22, 102.24, 102.25, 102.26, 102.28, 102.29, 102.30, 102.31, 102.33, 102.35

El Gobierno Corporativo es el responsable de asegurar que la Dirección realice sus operaciones de forma eficaz y oportuna, de acuerdo con las estrategias, políticas y procedimientos de la compañía. Está formado por la Junta de Accionistas, Directorio y Comités de carácter consultivo. Las políticas dictadas por este organismo son formalizadas en un documento que se define como Código de Buen Gobierno Corporativo, el mismo que contempla la forma de evaluar el cumplimiento de los procesos para un adecuado desarrollo institucional y administración de riesgo.

La Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas, legalmente constituida, es el órgano supremo de gobierno y administración de la Compañía y sus resoluciones, válidamente adoptadas, obligan a todos los accionistas, salvo el derecho de oposición establecido en la Ley.

Las competencias de la Junta General de Accionistas están establecidas en el Estatuto Social y en la Ley y dan cumplimiento cabal a dichas disposiciones.

El Directorio

El Directorio determinará las políticas generales a las que deberá ceñirse la administración de la Compañía. Las personas que desempeñen el cargo de Directores de la Compañía deben tener reconocida experiencia profesional, probidad notoria y cumplir con los requerimientos exigidos por las leyes de la materia y resoluciones expedidas por el organismo de control. Es competencia del Directorio nombrar al Presidente Ejecutivo de la Compañía quien será el representante legal y a las personas que lo subroguen temporalmente. El Directorio está compuesto por gerentes de Chubb en Ecuador y altos ejecutivos de la región de América Latina. Los miembros del Directorio permanecen en su cargo por dos años con posibilidad de ser reelegidos. El Directorio actual está comprendido por colaboradores de Chubb, 4 mujeres y 6 hombres, el 17% son mayores de 50 años, los demás están entre los 30 y 50 años de edad. Al ser parte de la empresa, no reciben remuneración adicional por su participación en el Directorio.

Es competencia del Directorio aprobar, revisar y supervisar las estrategias, los planes de acción, los presupuestos anuales, la aprobación de los objetivos de corto y largo plazo, el control y seguimiento mensual de los resultados de la Compañía. Además de asegurar que los Administradores y altos ejecutivos de la Compañía, realicen sus operaciones cotidianas de forma eficaz y oportuna de acuerdo con las estrategias, políticas y procedimientos de la Compañía; promoviendo una cultura de administración de riesgos sana, de cumplimiento y un tratamiento justo a los clientes; incorporando procedimientos adecuados a las mejores prácticas corporativas. También la de aprobar los manuales para la evaluación y gestión de riesgos que abarcarán las estrategias, políticas, procesos, y las metodologías y herramientas para medir el riesgo; y adoptar las políticas de asunción de riesgos las cuales deben contemplar límites a la exposición de los mismos, que deben ir asociados con la definición constante en la estrategia.

Los temas más relevantes son llevados al Directorio a través del Presidente del mismo, y los que son más importantes para los distintos grupos de interés locales son transmitidas por el Presidente Ejecutivo.

Los Comités

Los Comités son los órganos de control que apoyan la gestión de los principios de un buen Gobierno Corporativo. Dentro de las funciones de estos Comités están el cumplimiento de normativa, y el monitoreo de estrategias diseñadas en los ámbitos de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos, de auditoría, de calificación de inversiones, de administración de riesgos, de ética y de retribuciones y los sociales, económicos y ambientales. Más que cargos ejecutivos, son unidades, las responsables de dichas gestiones. El Directorio forma parte también de estos Comités de carácter consultivo, a través de sus representantes; y estos órganos tendrán por objeto asesorar a dicho cuerpo colegiado en la determinación de las mejores políticas y estrategias. Los Comités que apoyarán la gestión para un Buen Gobierno Corporativo son: el Comité de Administración Integral de Riesgos; el Comité de Retribuciones; el Comité de Ética; el Comité de Cumplimiento, el Comité de Calificación de Inversiones y el Comité de Auditoría que se integrarán y tendrán las atribuciones y funciones



señaladas en la normativa expedida por las instancias de regulación y control. Dentro de las funciones de estos Comités están el cumplimiento de normativa, y también el monitoreo de estrategias diseñadas en los ámbitos sociales, económicos y ambientales. Los ejecutivos que forman parte de los Comités se determinan por normativa del ente de control.

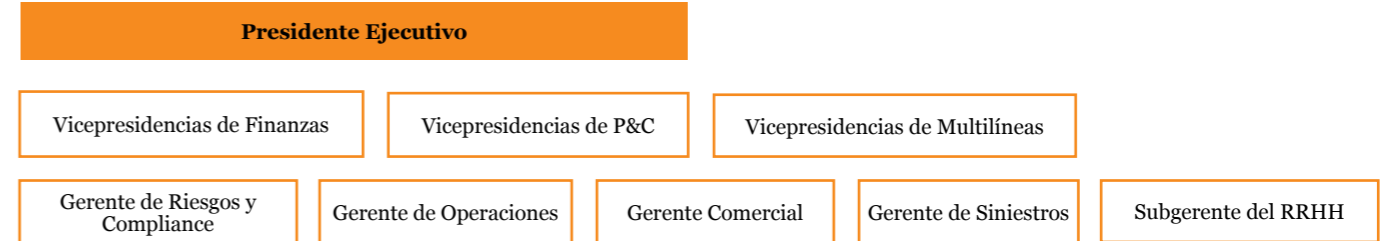
Además de la responsabilidad de cada Comité en materia económica, social y ambiental; desde el 2018 se conformará en la organización el Comité de Sostenibilidad, cuyo objetivo es el de formalizar la Responsabilidad Social en Chubb, integrándola en el sistema de gestión organizacional, aprobar y evaluar proyectos de Responsabilidad Social y Sostenibilidad y diseñar la Estrategia de

Responsabilidad Social. Los integrantes de este Comité representan a distintas áreas de la Compañía que tienen la capacidad de aportar a la estrategia de sostenibilidad de Chubb: Presidencia Ejecutiva, Finanzas, Comercial, RRHH, Riesgos y Compliance, Relaciones Comunitarias y RSE.

La Administración

La administración de la Compañía recae en el Presidente Ejecutivo y la Alta gerencia. El Presidente Ejecutivo es el representante legal de la Compañía.

Entre las funciones del Presidente Ejecutivo están: aceptar, ceder riesgos, y celebrar los respectivos contratos de seguros y reaseguro, vigilar la marcha administrativa



de la compañía, ejercer sus deberes y facultades bajo los principios de diligencia, lealtad, comunicación y tratamiento de los conflictos de interés siempre vigilando el cumplimiento del Código de Conducta de Chubb.

Tiene todas las facultades necesarias para diseñar, junto con la Alta Gerencia, las estrategias para conseguir los objetivos corporativos. En él recae la delegación de autoridad en temas de índole económico, social y ambiental. Mensualmente se llevan a cabo los Comités de Gerencia, en los cuales se reúnen el Presidente Ejecutivo, los Vicepresidentes y los Gerentes de primera línea. En este Comité de Gerencia se evalúa el seguimiento de la ejecución de la estrategia planteada en los ámbitos económico, social y ambiental y se realiza una evaluación de la gestión.

Código de Buen Gobierno Corporativo

Las políticas y procesos destinados a asegurar los principios básicos de responsabilidad social que rigen la gestión empresarial se formalizarán en un documento que se define como el Código de Gobierno Corporativo en el que se incluye, al menos, los aspectos y contenidos establecidos por las instancias de regulación y control. En este documento también se define la prevención y manejo de conflicto de intereses dentro del Órgano Superior de Gobierno, así como la forma de evaluar el cumplimiento de los procesos de administración del riesgo.

Testimonio



Marcos Gunn
Presidente del Directorio

Los accionistas de Chubb han confiado un año más en mi gestión como Miembro del Directorio de Chubb Seguros Ecuador y como Presidente del mismo, por lo que agradezco profundamente la confianza que han depositado en mi gestión y reitero mi absoluto compromiso por apoyar esta gran compañía. El año 2017, el mercado de seguros logró un levisimo repunte respecto al 2016, sin que se logre aún recuperar los niveles de expansión importante que venía manteniendo hace tres años. Chubb creció el 7%, porcentaje en que los ramos de propiedad y responsabilidad civil son los que le permiten alcanzarlo, manteniendo el mismo posicionamiento en los otros ramos. Esto demuestra una vez más que la constancia en las políticas de suscripción y control de los riesgos da sus frutos, lo que le ha permitido a la empresa seguir manteniendo la calificación de riesgos AAA, al 30 de junio del 2017; que a no dudarlo lo logrará también al 31 de diciembre del 2017.

Chubb Ecuador en su proceso de innovación constante está incursionando con éxito en productos digitales, controlando como siempre los nuevos riesgos que se generan, buscando satisfacer las necesidades de consumidores cada vez más exigentes, sin apartarnos de nuestros clientes tradicionales. Finalmente, la empresa no solo enfoca su línea de acción en los resultados obtenidos, se encuentra inmersa desde hace algunos años en responsabilidad social empresarial y para seguir fortaleciéndose en este ámbito, en el 2017 inició el gran proyecto de nuevas oficinas, en el que cuidó celosamente cada detalle que permita a sus empleados, asegurados, clientes, aliados estratégicos gozar de un ambiente de trabajo moderno, en un entorno natural, sereno, agradable. Chubb Ecuador es una operación que merece todas mis felicitaciones, no solo por sus logros a nivel nacional sino dentro del grupo Chubb a nivel global.



capítulo 2
Chubb en el mercado



Chubb en Ecuador

Desempeño económico

Testimonio



Andrea Terreros
Gerente Comercial
Recoyse / Agente

Nos sentimos muy seguros al recomendar a nuestros clientes Chubb, porque sabemos que están protegidos, que además del respaldo y solvencia detrás de cada producto, existe en Chubb una cara amistosa para asesorarles cuando nuestros clientes lo requieran. Los seguros son un negocio de personas, son un negocio de confianza, y Chubb lo entiende. Detrás de esta gran Compañía están una fortaleza financiera y humana que la vuelve tan exitosa.

102.7, 103.2, 103.3 Desempeño económico, Presencia en el mercado

En 2017 las 33 empresas de seguros que conforman el mercado ecuatoriano mostraron un crecimiento del 0.80% al cerrar con \$ 1.631 millones de primas netas emitidas en el 2017, frente \$ 1.618 millones del 2016. Chubb Seguros Ecuador S.A cerró con \$ 141M frente a \$132M del 2016 lo que significó un crecimiento del 7,01%.

Al igual que en años anteriores, Chubb se mantiene en las primeras posiciones del mercado con una participación del 8,70% lo que le coloca en el 3er lugar del mercado ecuatoriano.

El índice de Siniestralidad Bruta bajó 20,7 puntos porcentuales al pasar de 68.3% en el 2016 a 47,60% en el 2017, el año 2016 tuvo consigo eventos catastróficos como el terremoto lo cual elevó el índice en el año 2016. Chubb cerró con una siniestralidad del 33% frente al 43,20% del 2016.

Se mantiene un fortalecimiento patrimonial, al tener el segundo mayor capital pagado del mercado, que no solo cubre las exigencias de capital adecuado dispuesta por la norma sino que permite tener un excedente patrimonial que sustente el crecimiento sostenido en el tiempo de la empresa.

Financieramente la Compañía muestra buenos índices de liquidez 1.58 frente a 1.18 del mercado; Seguridad 1.32 frente a 1.20, endeudamiento 0.91 a 1.33, lo cual ratifica una vez más la sostenibilidad de las políticas de Chubb a través del tiempo.

Cifras Económicas			
	2015	2016	2017
Ventas netas:	135'010.533,78	132'533.744,29	141'829.760,79
Capitalización:			
Patrimonio	49'735.958,89	53'992.107,24	49'102.393,52
Capital	16'973.000,00	16'973.000,00	16'973.000,00
Reservas técnicas	42'471.563,80	50'286.470,39	55'303.136,23
Resultados del ejercicio	4'691.890,13	7'184.462,12	3'789.568,15
Activos totales:	127'410.613,92	146'235.425,23	148'976.402,08

Nuestros resultados

201.1

	2015	2016	2017
Valor económico directo creado (VEC)			
a) Ingreso			
Clientes	139'895,631.57	137'484,341.49	145'359,859.22
Recuperaciones de siniestros	13'433,989.26	30'741,479.41	19'706,490.58
Comisiones recibidas	20'767,655.04	14'023,410.33	12'373,955.08
Liberación de reservas	36'761,770.13	48'420,797.92	36'236,013.55
Inversiones financieras	2'085,108.95	2'450,223.55	2'735,915.77
Otros ingresos	1'622,891.33	727,485.02	2'626,715.66
Total	214'567,046.28	233'847,737.72	219'038,949.86
Valor económico distribuido (VED)			
b) Costos operativos			
Pagos a reaseguradores	58'950,581.74	47'792,904.99	44'935,199.43
Pagos a clientes	40'765,549.49	59'179,288.83	47'113,815.17
Comisiones pagadas	39'369,133.63	40'894,307.93	41'910,339.27
Constitución reservas	45'167,684.24	46'093,930.67	46'292,932.53
Pagos a proveedores	9'712,801.30	10'516,787.90	11'837,852.95
Otros egresos	6'387,082.26	2'304,931.33	2'883,123.17
Comunidad y Medioambiente	95,262.03	78,266.00	54,724.00
Total	196'546,996.83	206'860,417.65	195'027,986.52
c) Salarios y beneficios sociales para empleados			
Gastos del personal	8'905,740.33	9'841,978.67	9'348,697.53
d) Pagos a gobiernos			
	3'901,097.86	9'162,605.71	10'451,634.53
Valor económico retenido (VER)	5'213,211.26	7'982,735.69	4'210,631.28



Testimonio

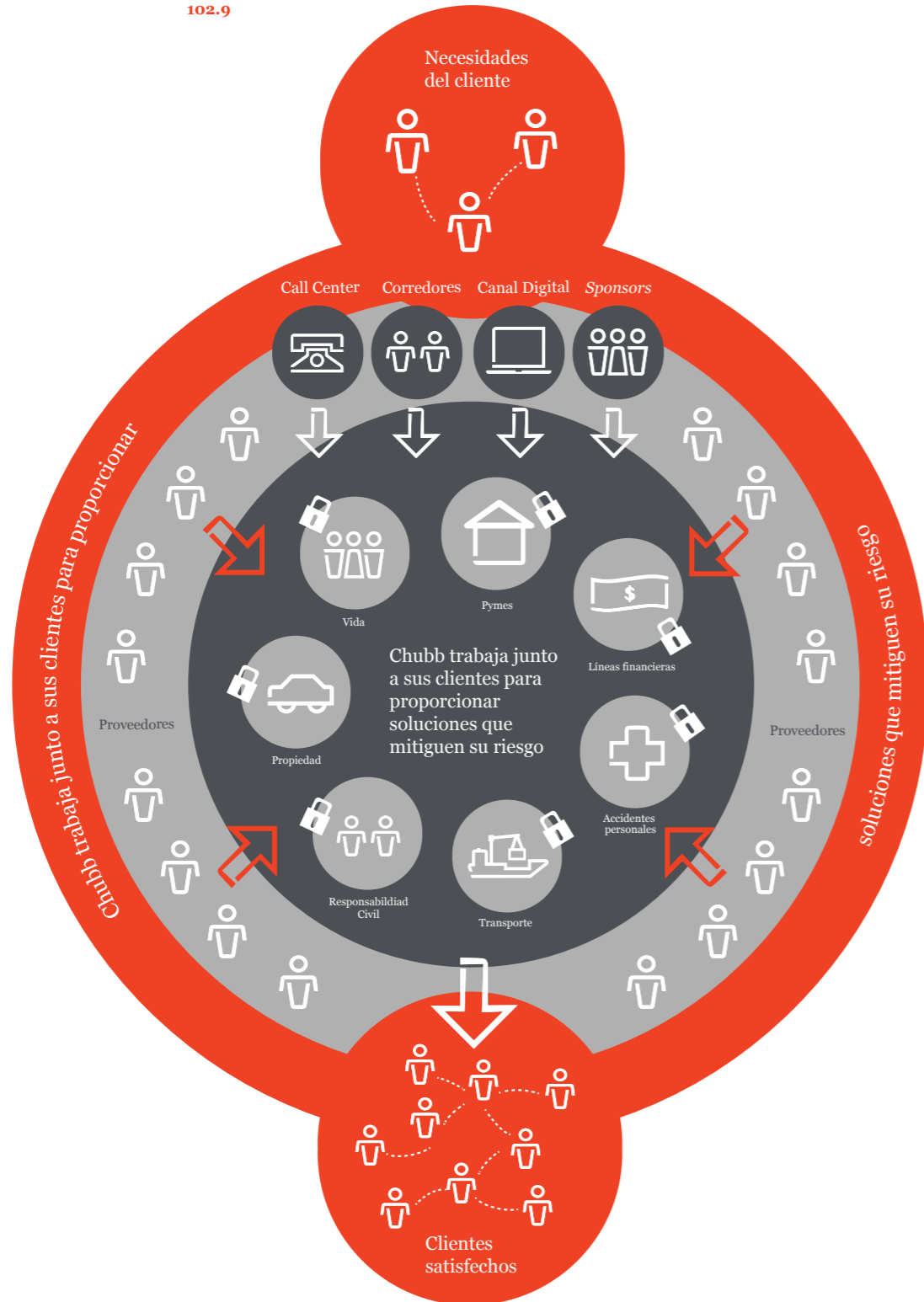


Diana Chávez
Gerente de Contabilidad
Chubb / Colaboradora

He formado parte de Chubb por 12 años desempeñándome en varias posiciones dentro del área financiera de la compañía. Esto me ha permitido conocer a fondo la disciplina y rigurosidad con que se manejan todas las cifras de los estados financieros. Como miembro del Comité de Calificación de Inversiones, he sido testigo de la priorización que da la compañía con sus políticas orientadas a la seguridad y calidad de sus inversiones por sobre la rentabilidad, con el objetivo de garantizar las obligaciones con nuestros asegurados. Los resultados están a la vista, somos una compañía de talla mundial, con altos índices de liquidez, rentabilidad y solvencia que nos posiciona como una de las empresas de seguros más sólidas en el mercado ecuatoriano.

Nuestra cadena de suministro

102.9



Aliadas, Lucro Cesante a Consecuencia de Incendio y Líneas Aliadas, Marítimo, Montaje de Maquinaria, Multiriesgo, Obras Civiles Terminadas, Responsabilidad Civil, Robo, Rotura de Maquinaria, Seriedad de Oferta, Todo Riesgo para Contratistas, Transporte, Vehículos, Vida Colectiva.

Propiedad y Responsabilidad Civil - P&C (Property & Casualty)

Seguros de Propiedad y Líneas Técnicas

El nivel de especialización y conocimiento de cada segmento de los seguros de propiedad, nos permite ofrecer un producto de calidad acorde a cada actividad, brindando asistencia permanente y asegurando su progreso.

Riesgos cubiertos:

- Incendio Todo Riesgo
- Eventos Catastróficos
- Robo y/o Asalto
- Rotura de Maquinaria
- Terrorismo y Sabotaje
- Equipos Electrónicos
- Equipo y Maquinaria de Contratistas
- Todo Riesgo Construcción
- Todo Riesgo Montaje Maquinaria
- Lucro Cesante por Incendio y Rotura de Maquinaria

Nuestros productos

102.2, 102.6, 102.7, 417.1

A través de nuestra Matriz en Quito, las sucursales en Guayaquil, Cuenca y Ambato, y las oficinas en Loja y Machala atendemos a todo el territorio ecuatoriano. Nuestro negocio es Corporativo e Individual, enfocado a cubrir empresas y personas naturales

Ofrecemos una variedad de productos que se ajustan a las necesidades de nuestros clientes, tanto corporativos como individuales. Estos productos y servicios se diseñan y comercializan en el marco de ramos aprobados. Estos ramos son: Accidentes Personales, Asistencia Médica, Aviación, Bancos e Instituciones Financieras, Buen Uso Anticipo, Cumplimiento de Contrato, Dinero y Valores, Ejecución de Obra y Buena Calidad de Materiales, Equipo Electrónico, Equipo y Maquinaria de Contratistas, Fidelidad, Garantías Aduaneras, Incendio y Líneas

Seguros de Energía

Chubb tiene la capacidad necesaria para otorgar reaseguro a los activos de Empresas Generadoras de Energía Eléctrica ante posibles pérdidas y/o daños materiales así como también para el lucro cesante asociado. Chubb Todo-Riesgo Daño Material Energía, es un producto diseñado para cubrir los daños materiales y las pérdidas consecuenciales (lucro cesante) asociadas a los eventos de pérdida que se puedan presentar en las empresas involucradas en generación, distribución y transmisión de energía.

Nos especializamos en:

- Centrales Eléctricas:
 - Generación Hidroeléctrica
 - Generación Térmica
 - Generación Eólica
 - Generación Solar

Por nuestra especialización, solidez, capacidad financiera y presencia global, tenemos la preferencia en este segmento. Nuestros servicios se destacan por su agilidad, pues contamos con una substancial capacidad de retención de riesgos a través de una red mundial de reaseguro.



Líneas Financieras

Protegemos a empresas para que sus administradores y prestadores de servicios tomen decisiones oportunas y sin preocupaciones por los eventuales procesos que podrían amenazar sus patrimonios. Ofrecemos: Seguro de Responsabilidad para Altos Ejecutivos y Miembros de Junta Directiva (D&O), Responsabilidad Civil Profesional, Errores u Omisiones (E&O) y Póliza Global Bancaria.

Transportes

Ofrecemos seguros contra daños que pueda sufrir su carga durante la importación, exportación o distribución en el Ecuador, ponemos a disposición de nuestros clientes la red mundial de oficinas para asistencia e inspecciones en origen y nuestra página web www.chubbtransportes.com para la declaración de sus embarques optimizando su tiempo.

Las principales pólizas para Ecuador son las siguientes:

- Pólizas de importación
- Pólizas de exportación

- Pólizas de transporte interno
- Pólizas multinacionales
- Pólizas integrales
- Pólizas para grandes proyectos – ALOP
- Póliza llave en mano (Transporte – Montaje)
- Pólizas para contenedores
- Póliza para agrupadores como Agentes de Carga, Operadores Logísticos, Transportistas

Tenemos alta capacidad para suscribir grandes riesgos, y la agilidad para atender las consultas con transparencia y flexibilidad, buscando excelencia para el cliente.

Responsabilidad Civil (Daños a Terceros)

Amparamos eventos que como consecuencia de la operación de su negocio, causen daños materiales o lesiones corporales a terceros. Nuestros productos se ajustan a las necesidades de su negocio, local o internacional, permitiéndole ampliar los horizontes de su actividad. Chubb cuenta con los siguientes productos de Responsabilidad Civil, para cubrir sus necesidades específicas:

- Pólizas de Responsabilidad Civil General: funciona como mono línea de negocio o como parte de un paquete, ya sea una cobertura primaria o en exceso, incluyendo: la exposición de vehículos, contaminación, o la responsabilidad derivada de la manufactura, distribución o comercialización de los productos del asegurado.
- Responsabilidad Civil Productos: cuenta con jurisdicción mundial, incluyendo reclamaciones presentadas en el extranjero.
- Amparo para Funcionarios y Empleados de la Compañía: se aplica incluso en viajes al exterior, cuando estos son en representación del asegurado.
- Pólizas de Responsabilidad Civil para Proyectos de Construcción: diseñado para contratistas individuales o para un “Programa de Seguros Controlado por el Dueño”.
- Cobertura para eventos deportivos, culturales o sociales.
- Póliza de Responsabilidad Civil Profesional Médica: el principal objeto de este seguro es el cubrir al Profesional Médico y Profesionales de la Salud por causa de un acto médico erróneo en la prestación de sus servicios profesionales, cubre la responsabilidad derivada de:

- Consulta médica y odontológica: diagnóstico, prescripción, servicios de laboratorio, recomendación terapéutica.

- Administración de medicamentos.

- Procedimientos quirúrgicos.

- Emisión de documentos médicos: historia clínica.

- Rehabilitación y demás procedimientos médicos profesionales necesarios para el ejercicio profesional o tratamiento.

Entre otros segmentos, tenemos una gran experiencia en:

- Construcción
- Turismo – Hotelería - Restaurantes
- Alimentos y bebidas
- Energía – Gas – Petróleo
- Estaciones de servicio
- Exportación de productos
- Eventos deportivos, culturales y sociales
- Sector inmobiliario (edificios, oficinas, centros comerciales)
- Negocios con alta afluencia
- Empresas multinacionales
- Servicios

Adicionalmente proporcionamos a nuestros clientes servicios de ingeniería y asesoría para la prevención y mitigación de riesgos en Responsabilidad Civil tales como:

- Frecuencia de reclamaciones
- Análisis de los etiquetados de los productos del asegurado
- Desarrollo de planes de contingencia
- Análisis y control de exposición catastrófica

Multilíneas:

En Chubb somos conscientes del limitado alcance que tiene la población, en lo que a seguros se refiere, tanto en coberturas fundamentales para la persona y su familia (como son accidentes y vida), así como en coberturas para sus bienes más importantes. Esto vuelve vulnerable a la población, ante un evento imprevisto, donde muchas veces la familia queda desprovista de todo. Multilíneas junta varias líneas de negocio, haciendo productos más completos, y con coberturas amplias, pero sencillas, lo que permite una mayor y mejor protección para nuestros asegurados. A través de socios de afinidad o sponsors, llegamos a un sector desatendido de la población, en el ámbito de seguros, poniendo a su disposición productos que cubran sus necesidades, a precios razonables, y con formas de pago acorde a sus posibilidades.

Estos productos van desde seguros de accidentes, vida, enfermedades críticas / graves, desempleo, etc.; hasta coberturas para sus bienes como son, la casa, el auto, artículos personales de valor, y mucho más.

De esta forma Chubb contribuye a la sociedad, al dar coberturas que permiten, al individuo y a su familia, mantener su nivel de vida, ante una crisis; cumpliendo así con el fin de la actividad aseguradora como tal.

Accidentes Personales:

Brindamos protección y seguridad mediante productos hechos a la medida de diferentes segmentos: funcionarios de empresas grandes, medianas y pequeñas, asociaciones, instituciones financieras, proyectos masivos y grupos de personas en general.

- **Basic Book:** Nuestro modelo tradicional de comercialización a través de Brokers y Agentes, dirigido a cuentas corporativas, medianas, y pequeñas empresas.

- **Direct Marketing (DM):** Distribución masiva de productos de seguros a través de nuestros Sponsors, utilizando canales como: telemarketing, venta cara a cara, medios electrónicos, correo directo, canales no tradicionales, digitales, etc.

Ofrecemos las siguientes coberturas:

- Muerte y/o Desmembración Accidental.
- Incapacidad Total y Permanente (por Accidente).
- Gastos médicos por accidente.
- Gastos mortuorios por accidente.
- Cáncer y Enfermedades graves (infarto al miocardio, enfermedades coronarias, accidente vascular encefálico, insuficiencia renal crónica).
- Renta Diaria Hospitalización por Accidente o Enfermedad.
- Desempleo involuntario e Incapacidad Total y Temporal por accidente.

Vida

Chubb apoya a sus clientes a planificar y protegerse contra lo inesperado a través de nuestras coberturas de seguro de vida. Estamos listos para cubrir las diversas necesidades de nuestros asegurados.

- **Vida Grupo:** Comercialización a través de nuestros Brokers y Agentes, dirigido a empresas que se preocupan por la protección de sus empleados, y que buscan un paquete de beneficios competitivo para su personal, brindándoles protección a ellos y a sus familias. La flexibilidad del producto

permite a la empresa y a sus empleados seleccionar la cobertura más apropiada. Este seguro también puede ser contratado por asociaciones, sindicatos o cualquier grupo formalmente establecido. Adicional a la cobertura de muerte por cualquier causa, se incluyen las principales indemnizaciones, como son: Incapacidad Total y Permanente (por accidente o enfermedad), Muerte y/o Desmembración Accidental, Enfermedades Graves, así como una serie de anexos que amplían la cobertura de este seguro.

- **Seguro Colectivo de Vida Deudores o Desgravamen:** Diseñado para cubrir deudas con instituciones de crédito, y que afecta a la familia, en caso de muerte del deudor. Coberturas de acuerdo a lo requerido en la ley.

- **Seguros Masivos de Vida:** Comercializados a través de sponsors o socios estratégicos, tienen como objetivo llegar al consumidor final con precios y coberturas competitivas. Fidelizando a los clientes de nuestros socios, creando y diseñando estrategias de ventas que beneficien a ambos.

Líneas Personales

En Chubb estamos permanentemente trabajando en la conceptualización y desarrollo de nuevos productos, así como la actualización y mejora de productos existentes, con la finalidad de ofrecer soluciones integrales de seguros a las diferentes y cambiantes necesidades que tienen las personas en el desarrollo de sus actividades.

Los productos de Líneas Personales ofrecen cobertura al patrimonio de individuos y sus familias. Durante los últimos años hemos desarrollado herramientas de fácil uso y acceso para nuestros clientes y así contribuir al desarrollo de sus actividades diarias de forma eficiente.

Productos disponibles para nuestros clientes:

- **Chubb Auto Protegido:** Es un plan de protección integral enfocado en el conductor y su vehículo, ofrece diferentes alternativas que le permitirán cubrir desde daños a terceros hasta un producto de cobertura completa, amparando pérdidas parciales y totales por daños o robo, además del valor agregado que nos diferencia del mercado en cuanto a un servicio de indemnización ágil y oportuno en caso de que su vehículo se vea afectado por un evento amparado dentro de las coberturas, beneficios adicionales y asistencias vial establecidos en nuestra póliza.



- Chubb Hogar Protegido: En estos últimos años hemos sido y seguimos siendo testigos de cómo los eventos de la naturaleza ocurren de forma imprevista y pueden impactar directamente nuestro patrimonio. Por esta razón en Chubb desarrollamos un seguro de protección integral para viviendas que ampara su inversión más importante ante posibles pérdidas. Además ofrecemos servicios de asistencia al hogar, diseñado para brindar soporte en pequeños eventos que pueden suceder con frecuencia.

- Specialty Personal Lines (SPL): Creamos productos para atender las necesidades de cada persona, otorgando coberturas para bienes de personas como teléfonos celulares, tablets, tarjetas plásticas (débito y crédito), Protección de Identidad, seguro para documentos, llaves, neumáticos, bicicletas, mochilas, bolsos, billeteras y lentes.

Manejo de siniestros e Indemnizaciones

Nuestra filosofía Corporativa, se basa en la premisa: "La Gestión de reclamaciones es el momento decisivo para el cliente – el momento en que cumplimos con nuestra promesa de pagar todos los reclamos cubiertos de manera justa, oportuna y con prudencia".

Los esfuerzos que como Compañía hacemos, para mantener los más altos índices de liquidez y solvencia, nos permiten enfocar nuestro análisis en la atención al cliente y la importancia que para él tiene el recuperar sus recursos en el menor tiempo posible.

Sin abandonar la técnica y la disciplina ante procesos, nuestro personal está capacitado para generar y proponer soluciones creativas y proactivas a las más variadas situaciones. El equipo de siniestros conoce los objetivos corporativos y está plenamente consciente de su rol en ejecutarlos y el efecto de hacerlo bien y oportunamente en nuestra cadena de valor.

Una de nuestras fortalezas siempre ha sido el oportuno y justo pago de reclamos a nuestros asegurados y terceros. A noviembre de 2017, teníamos pagado los 99 % de los siniestros reportados como efecto del terremoto del 16 de abril del 2016 en Manabí. Durante el 2017, más del 80 % de nuestros siniestros se indemnizaron en menos de 5 días. Mantenemos nuestra política de pago a proveedores en máximo 5 días, no solo en cumplimiento de nuestras normas internas, sino aún más importante, en retribución a este segmento importante de nuestra cadena de valor.

Testimonio



Ing. Julio Ocaña Moreira
Vicepresidente Ejecutivo
Corporativo Grupo DIFARE

Desde hace 2 años en Grupo DIFARE contamos con un aliado como Chubb, quienes se han caracterizado por su gran profesionalismo en brindar un servicio de calidad a sus clientes. Son una empresa preocupada por ofrecer una buena atención, oportuna y con la predisposición a resolver problemas que hayamos tenido en nuestros siniestros, así como una asesoría integral que contribuyen con la sostenibilidad de nuestro negocio.

Plan de desarrollo de agencias

103.2, 103.3 Plan de Distribución de Agencias

Tras dos años de la implementación del Plan de Distribución de Agencias, ADP por sus siglas en inglés, Chubb se ha posicionado como un socio estratégico para sus Agentes, entregando valor y preocupándose por la operación de sus corredores medianos y pequeños, ayudándoles a ser más eficientes y acompañándoles en su crecimiento.

El plan de trabajo ha sido estructurado alrededor de pilares estratégicos claros y medibles:

Gestión de agencias

- **Gestión de portafolio:** con una metodología y disciplina estandarizada a nivel nacional, los ejecutivos comerciales tienen un portafolio de agentes asignados y los gestionan de manera integral y personalizada.
- **Visitas:** la constancia en las visitas y la cercanía con nuestros agentes permiten un mejor desarrollo de las relaciones comerciales y a su vez el establecimiento de planes de negocio adaptado a las perspectivas de crecimiento de nuestros socios. En el 2017, se registraron más de 2.400 visitas del equipo comercial a nuestros agentes a nivel nacional.
- **Training:** Parte del desarrollo de los agentes está el plan de capacitación que brinda Chubb a través de un mejor entendimiento de nuestros productos y servicios, así como el entrenamiento y desarrollo de su personal. Entre charlas masivas y capacitaciones individuales, Chubb ha realizado cerca de 850 entrenamientos a los Agentes del país en el 2017.
- **Consejo de Agentes:** Chubb mantiene su prestigioso consejo compuesto de agentes estratégicos que participan en la mejora de la propuesta de valor de Chubb y se reúnen con el objetivo de mejorar procesos, cultura y tomar acciones tangibles basadas en las necesidades del mercado.

Productos

- **Productos empaquetados:** en el 2017, Chubb desarrolló 13 nuevos productos

empaquetados en los ramos de PYMES, Accidentes Personales, Vida y Responsabilidad Civil, impulsando así la autogestión de sus agentes. El autoservicio se está volviendo una norma en muchos negocios. Los bancos han estado trabajando para promover el uso de sus aplicaciones a fin de permitir a sus clientes revisar la actividad de sus cuentas, depositar cheques y más. Las aseguradoras también buscan proporcionar a los agentes mayores opciones de autoservicio que les permitan atender a más clientes con menos personal. Esto permite que un agente crezca su negocio sin tener que aumentar sus costos de operación en la misma proporción.

- En el año 2017, se implementaron campañas de ventas cruzadas en diferentes líneas de negocio para mejorar la distribución de productos estratégicos. Parte de la estrategia es ayudar a las agencias a explorar de manera más eficiente su base de datos de clientes. Vender pólizas adicionales al mismo cliente permite no solamente profundizar las relaciones con ellos, sino mejorar la retención y a su vez la rentabilidad.

Tecnología

- Con el objetivo de facilitar la forma de hacer negocios con Chubb, se implementaron varios proyectos tecnológicos para mejorar las herramientas existentes así como brindar nuevas opciones a nuestros corredores.
- Además de los ramos de Vehículos, Hogar y Accidentes Personales, los agentes pueden actualmente cotizar de manera autónoma el ramo de Vida.
- Tras la implementación de un sistema de gestión comercial local, Ecuador está participando en el diseño de un CRM a nivel regional que permitirá mejorar la eficiencia y tiempos de respuesta internos.

Servicio al Cliente

- Considerando la retroalimentación de nuestros clientes y corredores, Chubb emprendió el desarrollo de un importante proyecto de eficiencia operativa que se implementará en el transcurso del año 2018, con el objetivo de garantizar

un alto nivel de ejecución y tiempos de respuestas óptimos.

- Nuestro servicio de indemnizaciones es reconocido por su gestión de excelencia y pago justo de reclamos. Adicionalmente al servicio de Siniestros Express implementado anteriormente en el ramo de vehículos, Chubb lanzó en el año 2017, un servicio express para el ramo de PYMES garantizando un pago oportuno y ágil a un número más amplio de asegurados.

Marketing

- El departamento Comercial desarrolló un plan de comunicación que permita apoyar las estrategias planteadas y comunicar adecuadamente nuestra propuesta de valor al mercado.
- Adicionalmente, se desarrollaron campañas específicas para posicionar nuestros productos y servicios a determinados segmentos de mercado.
- En 2017, Chubb lanzó su primer plan de incentivos para Agentes con el objetivo de premiar a sus mejores productores.

En 2017, se alcanzó un 117% de cumplimiento del plan de ventas planteado y un 18% de crecimiento vs el año anterior.

Ecuador participó de un concurso interno denominado Empire Elite, cuyo objetivo era premiar a los países que hayan implementado con excelencia la metodología y disciplina del ADP, así como reconocer el cumplimiento y sobre cumplimiento de la meta. A inicio del 2018 se divulgaron los ganadores del concurso, Ecuador siendo uno de ellos. Adicionalmente, nuestra operación obtuvo un reconocimiento especial en Nueva York por haber liderado el concurso a nivel mundial con el mayor puntaje.



Manejo de riesgos

102.29, 102.30, 201.2, 103, 103.2, 103.3
Desempeño económico y Presencia en el mercado

Como organización de alcance multinacional, la dispersión de riesgo por país es un aspecto positivo para reducir el impacto económico. El tener presencia global, nos permite contratar un sistema de protección de reaseguro como un todo a nivel mundial, logrando balancear pérdidas y ganancias entre zonas geográficas.

Es competencia del Directorio ejercer sus deberes y facultades bajo los principios de diligencia, lealtad, comunicación y tratamiento de los conflictos de interés. Así como aprobar los manuales para la evaluación y gestión de riesgos, que abarcarán las estrategias, políticas, procesos, y las metodologías y herramientas para medir el riesgo. Adoptar las políticas de asunción de riesgos las cuales deben contemplar límites a la exposición de los mismos, que deben ir asociados con la definición constante en su estrategia para cada ramo.

Los estándares de gestión y servicio de la Compañía a través de un gran equipo son los pilares fundamentales para la consecución de los objetivos que cada año se plantea la empresa teniendo como principio básico la prevención de riesgos.

Nuestro negocio puede también verse afectado por los cambios climáticos no pronosticados, lo cual pudiera incidir en la predicción de resultados de la operación, debido a la naturaleza de los riesgos que asumimos.

El impacto económico de cambios climáticos, sean estos variaciones inusuales de temperatura, sequías, inundaciones, heladas, etc. es estimado mediante control de cúmulos de riesgos por zonas geográficas, claramente delimitadas. La estrategia para minimizar dicho impacto económico, está directamente ligada con la capacidad los contratos de reaseguro, los cuales a partir de la información preparada anualmente, protegen el patrimonio de la organización mediante la transferencia de riesgos a otras entidades.

Al ser una compañía de seguros global, el manejo del riesgo es una competencia y una fortaleza para Chubb. La compañía es líder en el desarrollo de productos de seguros y servicios para la gestión de dichos riesgos que brinden soluciones basadas en las necesidades del mercado. Hoy, Chubb está entre las más grandes y avanzadas aseguradoras del mundo, gracias a sus excelentes políticas de suscripción.



Pólizas

417.1

Todos los servicios que ofrecemos en el ramo de seguros cumplen con las respectivas aprobaciones por parte de los organismos de control.

En las pólizas del seguro que se entrega al cliente, luego de la adquisición del mismo, están descritas las condiciones generales, en las cuales se incluye la siguiente información:

- Coberturas
- Exclusiones
- Límites de responsabilidad
- Descripción del objeto del seguro
- Definiciones
- Condiciones legales tales como:
 - Causas que invalidan el seguro
 - Acciones agravantes del riesgo
 - Obligaciones y derechos de las partes
 - Pagos de primas y siniestros
 - Jurisdicción
 - Procedimiento para la cancelación unilateral de la póliza
 - Procedimientos a seguir y documentos a presentar en caso de siniestro

Toda la información necesaria acerca del seguro adquirido se encuentra en la póliza, de la misma manera se le entrega al cliente los puntos de contacto de atención en los cuales pueden acceder a cualquier tipo de información. Chubb cuenta con un equipo altamente capacitado en servicio cuya función es específicamente atender las necesidades de los clientes.

Marco regulatorio

103.2, 103.3, 417.2, 417.3, 418.1, 419.1, 103.2 Desempeño económico, Presencia en el mercado, Cumplimiento Regulatorio Socioeconómico, Privacidad de los Clientes

Este año en el campo regulatorio se emitió por parte de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera una resolución la cual reforma los porcentajes máximos de inversión obligatoria, ampliando estos cupos la compañía ha cumplido con todo lo que establece la norma.

Adicional se emitió la Ley Orgánica para la Reactivación de la Economía, fortalecimiento de la Dolarización y Modernización de la Gestión Financiera, que trae consigo muchos desafíos para el año 2018 entre ellos los principales:

- Pago de reembolsos de seguros a través de transferencias bancarias.

- Bancarización: utilizar sistema financiero montos superiores a \$ 1.000.

En materia tributaria:

- Cambio de tarifa de impuesto renta del 22 % al 25 %.

- Impuesto a los activos del exterior para compañías de seguros.

- Gasto deducible únicamente de pagos por jubilación patronal y desahucio.

El mercado de seguros es altamente regulado en el Ecuador con normativas respecto a temas económicos, financieros y de solvencia, con requerimientos de información e informes periódicos. Normas también sobre coberturas de seguros a ser otorgadas, aprobaciones de notas técnicas, regulaciones para el proceso de reclamos de parte de los asegurados cuando consideran que una empresa de seguros no ha cumplido con el pago esperado del siniestro; sobre los contratos de reaseguros estableciendo los porcentajes que pueden ceder en un riesgo, sobre capitales mínimos, Gobierno Corporativo, prevención de lavado de dinero, entre otros.

El Directorio delega la facultad de cumplir con el tema regulatorio al área de Compliance, la que a través de una matriz de cumplimiento y en reuniones con cada área determina cuál es la responsable de cumplimiento de las normas. El departamento de Compliance local y regional juega un rol importante. Cada año Compliance Regional hace una revisión *in situ* para verificar el cumplimiento no solo del área de compliance local, sino que además la empresa no tenga ningún contingente regulatorio.

En 2017 no hemos tenido multas ni sanciones debido a incumplimientos del marco regulatorio.

Privacidad de nuestros clientes

103, 103.2, 103.3 Privacidad De Los Clientes, 418.1

La privacidad de la información del cliente es fundamental en la empresa, no solo por la concepción misma de la compañía de respeto y confidencialidad de los datos que nos otorgan, sino por qué la misma Constitución lo dispone así.

El cliente se siente tranquilo al saber que su información está resguardada y, que en ningún momento podrá ser mal utilizada.

Chubb siempre ha tenido políticas claras respecto a la privacidad de los datos de los clientes, como la encriptación de datos, accesos a los mismos solo a las personas asignadas quienes firman una carta de responsabilidad por el uso de datos, convenios de confidencialidad, etc. Además de constantes entrenamientos respecto a la privacidad de la información. Esta es una política establecida de cumplimiento obligatorio para todos los empleados de la empresa.

Iniciamos el año 2018 incorporando una cláusula en todos los convenios que mantenemos con nuestros proveedores, que en realidad es el compromiso que asume Chubb respecto a la información de clientes.

Igualmente para proteger la información de nuestros asegurados incorporamos una declaración por parte de Chubb de que la información está protegida por los empleados. Esta declaración está hecha de conformidad con las disposiciones contenidas en la Constitución, Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos, su Reglamento y la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales

La política de privacidad de información está alineada a las políticas regionales y de todas las operaciones que integran el grupo Chubb.

Estudio de mercado “Voz del Cliente”

Tras la investigación de mercado realizada por Chubb con el objetivo de desarrollar la cultura de enfoque al cliente, se implementó un plan de acción involucrando las principales áreas de la compañía y tomando en cuenta los ejes principales de retroalimentación de los clientes y corredores.

Los mayores avances se efectuaron principalmente en los siguientes ámbitos: Comunicación, Posicionamiento de la marca, Producto y Tecnología.

- Con respecto a la comunicación, Chubb se centró en dos estrategias principales: la primera un plan de comunicación digital a lo largo del año tanto con los corredores como los clientes directos, con campañas de prevención, lanzamiento de productos e información general de la compañía y del mercado. El segundo enfoque estratégico prioriza el departamento comercial como primer canal de comunicación entre Chubb y el mercado, estrechando relaciones y brindando un mejor acceso a los ejecutivos.

- Para mejorar el posicionamiento de la marca en el Ecuador, Chubb implementó las siguientes mejoras:

- En el ámbito deportivo, Chubb auspicia a los principales clubes de fútbol en Ecuador (Deportivo Cuenca, Emelec, Independiente del Valle, Liga Deportiva Universitaria) y a través de este canal masivo, posicionamos nuestra marca de manera más estratégica, usando el nombre de Chubb Seguros para una mejor identificación.
- Se desarrolló un aplicativo de siniestros para teléfonos inteligentes en los ramos de Vehículos y Hogar con el objetivo de brindar un servicio ágil y cercano a nuestros asegurados.
- En 2017, se lanzó el primer plan de incentivos para Agentes, denominado Chubb Bahamas, el cual está enfocado en premiar los mejores productores del año bajo ciertos parámetros especificados en el concurso. Chubb comunicó periódicamente los resultados del concurso y logró captar el interés de los participantes.

- Chubb emprendió un nuevo camino tecnológico con el fin de ser más eficiente y mejorar los tiempos de respuesta al mercado, con la implementación de los siguientes desarrollos:

- La aplicación mencionada anteriormente pretende dar mejor seguimiento a los requerimientos de nuestros asegurados así como comunicar eficientemente los beneficios de su póliza.
- En 2017, se trabajó activamente en la plataforma Chubbnet que tiene como fin la agilización de los procesos con un solo punto de acceso a toda la experiencia de Chubb. Esta herramienta se lanza en el transcurso del 2018 con el objetivo de embarcar 100% de los corredores hasta final del año.
- Una de las solicitudes del mercado fue agilizar el proceso de renovación de las pólizas. Cumpliendo con este requerimiento, Chubb a través de su herramienta Autonet implementó una funcionalidad de renovación automática para pólizas individuales de vehículos, actualmente disponible como una herramienta interna; se dará acceso al mercado en el 2018 para que los corredores puedan gestionar su cartera de renovaciones de manera autónoma.

- Chubb se ha enfocado en desarrollar productos empaquetados con el fin de mejorar las respuestas en las cotizaciones y brindar autogestión a los corredores. En 2017, se implementaron 13 productos empaquetados en los ramos de PYMES, Accidentes Personales, Vida y Responsabilidad Civil. En el ramo de vehículos, Chubb respondió a una de las necesidades del mercado creando un producto específico con cobertura pérdida total. Este producto se ha desarrollado en Autonet y permite a los corredores cotizar y/o emitir dentro del aplicativo.

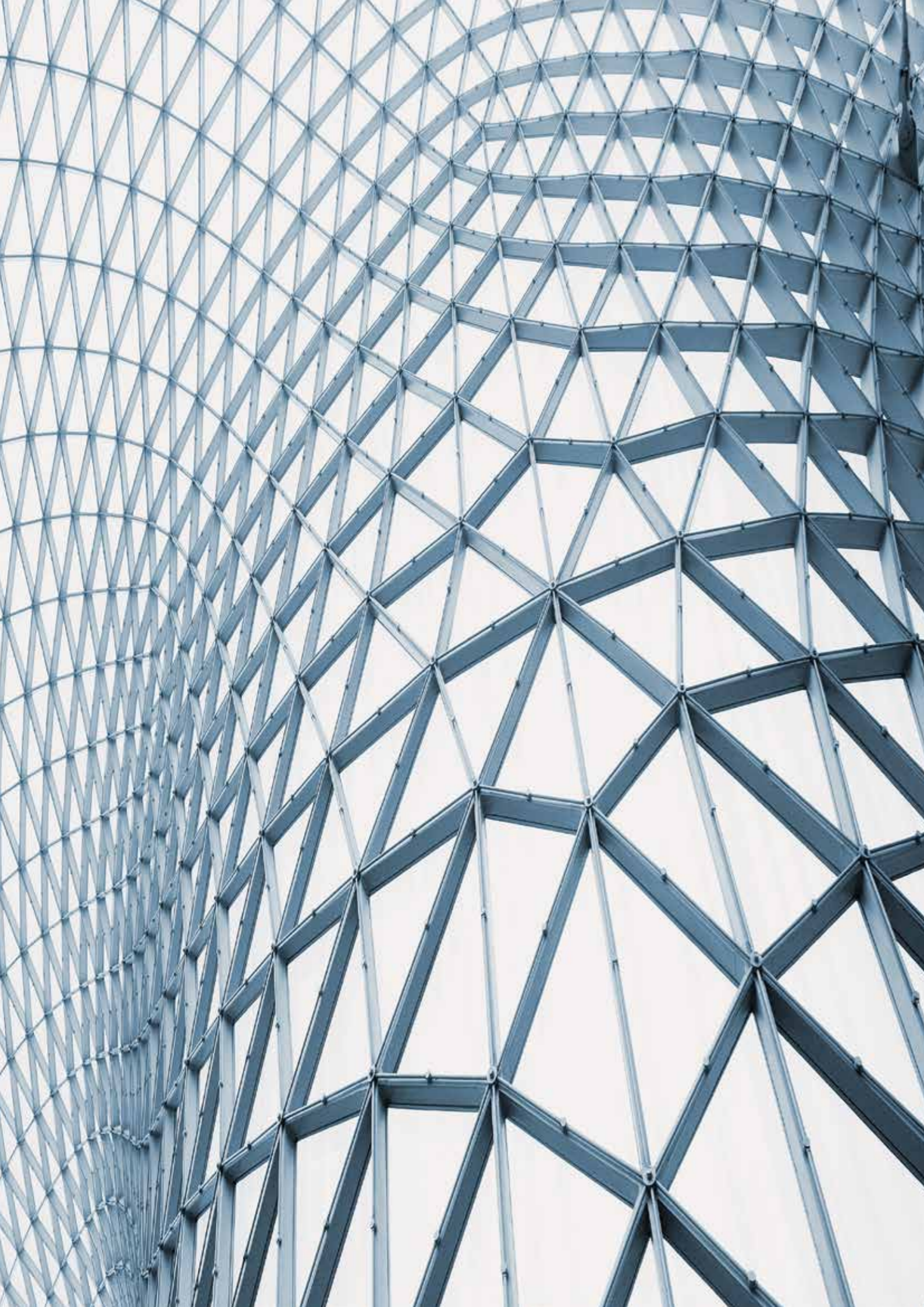
Entender las necesidades del mercado es primordial para Chubb. Seguimos trabajando para implementar soluciones viables y sostenibles para posicionarnos como la principal aseguradora de nuestros clientes y corredores.

Testimonio



Roberto Gottifredi
Gerente Cuenca
Uniseguros C.A. / Broker

Hay mucho que decir acerca de la ética, los valores y el posicionamiento en el mercado de Chubb. Sin embargo, el hablar sobre cada punto sería redundar en aspectos y conceptos evidentes para todos quienes conocemos a Chubb en mi caso desde hace 20 años. Como tema sobresaliente y sobre todas las cosas, reconozco el gran trabajo que hace Chubb en tener y formar un equipo de personas del más alto nivel, lo que permite que sea una empresa sólida en todos sus aspectos. Para Uniseguros C.A., Chubb, ha sido desde hace muchos años atrás un socio de primer nivel en todo el sentido de la palabra, día a día seguimos alimentando esta relación de negocio, recibiendo lo más importante para nosotros tranquilidad, debo también destacar dos grandes virtudes la accesibilidad y la comprensión de su gente en todo nivel de la empresa. No quiero dejar de hablar de la gran obra social que realiza Chubb, con su Fundación Faces, he podido ver de cerca el trabajo silencioso que realizan, el cual es digno de reconocer y sobre todo felicitar, me conmovió ver a niños de escasos recursos formando una orquesta sinfónica que proyecta grandes logros.



a nuestros clientes y socios comerciales de la industria de seguros contenido de alta calidad sobre los productos de seguros de la compañía y temas de interés y de vanguardia en la industria de seguros.

Acerca de nuestro impacto y gestión

En esta área, nuestro objetivo es tener un impacto positivo en nuestros colaboradores, brindándoles las herramientas que les ayudarán a hacer su trabajo, comunicando los valores y principios fundamentales de la compañía para que puedan utilizarlos en sus relaciones con nuestros clientes y aliados estratégicos. También les proporcionamos las herramientas y la información para garantizar que se sientan respaldados en su desarrollo y crecimiento.

En el caso de nuestros clientes, queremos ser considerados como el socio de seguros en el que pueden confiar, y con quien pueden contar cuando sea necesario. A nivel de industria, deseamos ser un estándar de comparación en suscripción, servicio y ejecución superior, una compañía siempre a la vanguardia de la industria.

El área de Marketing y Comunicaciones se gestiona localmente en cada país donde operamos y está alineada con las estrategias y las políticas globales que definen nuestros estándares y el marco para la acción. Si bien Chubb es una empresa geográficamente diversa, un desafío importante es adaptar nuestros mensajes y contenido para que puedan ser útiles en todos los mercados.

Para 2017 y 2018, uno de nuestros principales objetivos, además del apoyo permanente de marketing a las líneas de negocio, ha sido posicionar a nuestra compañía y a nuestros ejecutivos como líderes de opinión y de seguros en la industria, confirmando que tenemos todas las capacidades para ofrecer el mejor servicio, suscripción y productos para el mercado. Se implementaron campañas en el área de Siniestros para mejorar nuestro posicionamiento de servicio con nuestros clientes.

Gracias a la excelencia y coyuntura de nuestros contenidos, hemos aumentado la visibilidad de Chubb en el mercado a través de los medios, lo que ha ayudado a diferentes audiencias a comprender mejor las capacidades y los conocimientos de nuestra compañía.

En términos de marca y publicidad, hemos implementado patrocinios importantes con tres de los principales equipos de fútbol en Ecuador: Deportivo Cuenca, Emelec de Guayaquil y Liga de Quito. Este esfuerzo nos permite llegar a clientes actuales y potenciales para mejorar nuestro reconocimiento de marca en Ecuador.

Marketing y Comunicación

103.2, 103.3 Marketing y Comunicaciones

Marketing y Comunicaciones desempeñan un rol importante en la empresa. Esta área es responsable de comunicar la promesa de marca de la compañía a nuestros clientes, colaboradores, socios comerciales y accionistas, así como a garantizar el uso y la administración correcta de la marca, uno de los principales activos de Chubb.

Internamente, somos responsables de comunicar, de manera clara, los objetivos, valores y principios que dan forma a la cultura de Chubb, que es fundamental para garantizar que nuestros colaboradores se sientan comprometidos, valorados y reconocidos en su trabajo.

Externamente, somos responsables de la información proporcionada por la compañía a nuestros clientes, la prensa y todos nuestros grupos de interés, garantizando que sea precisa y oportuna. También es nuestra responsabilidad proporcionarles



Nuevas oficinas en Quito

En la ciudad de Quito, desde el mes de marzo, Chubb inició sus operaciones en las nuevas oficinas ubicadas en el Centro Empresarial más moderno del país Ekopark, situado al nororiente de la ciudad.

Este cambio apalanca las estrategias de negocio planteadas por Chubb para el futuro desde varias aristas: crecimiento sostenido con un diseño moderno integral y amplio para la satisfacción de sus aliados, clientes y colaboradores.

Arquitectónicamente, cuenta con espacios abiertos y oficinas transparentes que reflejan el espíritu de la labor diaria, además de contar con tecnología de vanguardia en cada rincón; carteleras digitalizadas, salas de videoconferencia del más alto nivel para una comunicación efectiva y fluida con otras sucursales de todo el mundo y con sus clientes.

En más de 1500 m2, estas oficinas fueron pensadas desde la sustentabilidad, característica fundamental de Chubb en el país.

La torre 4, en donde Chubb ocupa la Planta Baja, el cuarto y quinto piso, tiene una certificación LEED, sistemas de ahorro de agua, recolección óptima de basura, con un centro de impresión moderno que apoya el ahorro de papel e insumos. Cuenta con piso técnico, instalado con el objetivo de realizar movimientos de cableados en donde las paredes no se verán afectadas en caso de cambios y estéticamente ofrece limpieza visual.

Además, la vista del lugar ofrece un espectáculo paisajístico privilegiado en un jardín espacioso, perfecto para realizar eventos corporativos con los clientes y aliados de la marca.

Chubb ratifica con este cambio su compromiso constante por elevar el servicio al cliente, con negocios llevados a cabo con excelencia y una Suscripción Técnica Superior.





capítulo 3
**Chubb y sus
colaboradores**



Nuestra gestión

Propuesta de valor

Crear una propuesta de valor sólida, consistente y realista para los colaboradores.



Establecer un esquema de beneficios diferenciador que nos identifique como marca empleadora.



Desarrollar herramientas que fortalezcan el compromiso y la retención del talento.



Propiciar un ambiente de trabajo atractivo que contribuya para que el talento quiera venir a trabajar en Chubb.



Generar sentido de pertenencia de los colaboradores hacia la organización desde su incorporación a la misma.

Testimonio



Juan Diego Suárez
Gerente de Siniestros Chubb / Colaborador

Trabajar en Chubb es una experiencia profesional enorme. Es una compañía con un enfoque en la suscripción responsable y técnica, con excelentes resultados e índices financieros que le dejan al departamento de Siniestros las manos libres para hacer su trabajo privilegiando siempre los estándares de servicio y asegurando que la experiencia del cliente en el trámite del siniestro, satisfaga sus expectativas a la hora de contratar una póliza. Las palabras claves en Chubb para mí, son trabajo en equipo. Nuestros ejecutivos y nuestros procesos hacen del día a día una experiencia basada en disciplina, versatilidad y proyección al futuro. Cada área está siempre atenta a seguir los procesos, preparados al mismo tiempo para reaccionar ante

los cambios y pensando siempre en cómo incorporar nuevas técnicas y tecnologías en bien de los servicios y productos que ofrecemos.

La experiencia más gratificante como gerente, ha sido hasta hoy, el pedido regional para apoyar a nuestros colegas de Puerto Rico tras el paso del huracán María. Es gratificante ver el enorme compromiso de los más altos ejecutivos de la compañía primero por velar por sus empleados y sus familias. Aportar manos al plan BCP de la isla fue muy emotivo y jamás dejamos de sentir la preocupación de nuestros máximos líderes. No se escatimaron recursos ni el avión privado de la compañía pensando en nuestro personal y nuestros clientes. Las condiciones más adversas fueron anécdotas, ante la fuerza y compromiso que Chubb demostró al reiniciar operaciones

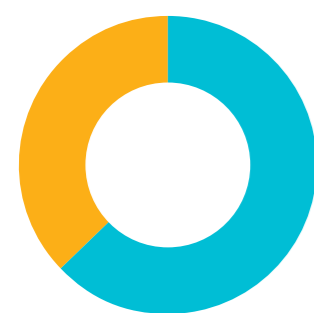
al día siguiente del huracán. Es indescriptible la sensación de ser parte de una compañía que reacciona con tanta entereza y ética para honrar sus compromisos comerciales y sociales. Pensé que había visto todo cuando en el terremoto de Manta la Corporación puso en cuestión de horas, enormes recursos a mi disposición para atender a nuestros clientes (6 meses después del terremoto, habíamos pagado el 84 % de los siniestros). No puedo comparar a Chubb con una enorme y eficiente máquina ya que he comprobado que antes de echar a andar esa máquina, nuestros líderes privilegian lo humano, lo social y nuestros estándares de servicio.

Nuestra operación en cifras

102.7, 102.8, 405.1

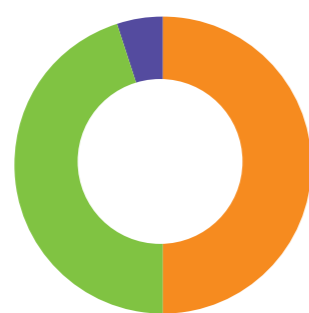
Plantilla por contrato y sexo									
Ciudad	2015			2016			2017		
	Total	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino
Contrato indefinido	216	134	82	214	136	78	253	155	98
Pasantías	14	8	6	13	10	3	17	9	8
Servicios complementarios	12	4	8	12	4	8	4	3	1
Honorarios profesionales	5	2	3	5	3	2	2		2
Total	247	148	99	244	153	91	276	167	109

Plantilla por región y sexo de contrato indefinido y pasantías									
Ciudad	2015			2016			2017		
	Total	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino
Quito	113	70	43	113	74	39	139	88	51
Guayaquil	98	55	43	97	57	40	109	61	48
Cuenca	12	11	1	12	10	2	16	12	4
Ambato	3	3		3	3		3	3	
Machala	2	2		1	1		1	1	
Santo Domingo	1		1				1		1
Loja	1	1		1	1		1	1	
Total	230	142	88	227	146	81	270	166	104



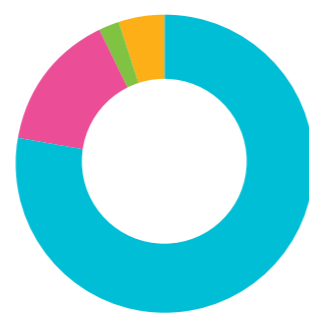
Género

Mujeres **61%**
Hombres **39%**



Edad

menos de 30 **50%**
entre 30 y 50 **45%**
mayores de 50 **5%**



Antigüedad (en años)

0 - 5 **78%**
5 a 10 **15%**
5 a 15 **2%**
15+ **5%**



Posiciones de liderazgo

Mujeres **61%**
Hombres **39%**

Diversidad

103, 103.2, 103.3 Diversidad e Igualdad de Oportunidades

Los directivos de la compañía apuestan al talento y para Chubb esto no depende de un género sino de las capacidades, destrezas y compromiso que un colaborador dedique a la organización. Se comprende la importancia que tiene el entender la diversidad de razas, género, edad entre otras. Es por eso que se encuentra implícito en uno de nuestros valores fundamentales el respeto, ya que valoramos a nuestros empleados, socios y comunidades. Nuestros pilares son el trato justo, la diversidad, la confianza y el respeto mutuo, estos están claramente definidos en la política corporativa.

Para asegurarnos que la diversidad sea una realidad en Chubb vivimos un modelo de cultura organizacional meritocrático. Además realizamos mediciones de compromiso periódicas; ejecutando planes de acción en base a resultados y sobre todo brindamos igualdad de oportunidades independientemente de edad, raza, género, religión, entre otras.

El Comité Ejecutivo (Presidente Ejecutivo y alta gerencia) es el responsable de velar porque todas las políticas de la Compañía se cumplan y soporta los proyectos que se diseñen en este ámbito.

Nuestro compromiso está enfocado a cuidar el bienestar de nuestros empleados, para lo cual desarrollamos los siguientes programas:

- Programa Regional de Diversidad (fomenta la inclusión y respeto)
- Programa Local Chubb Woman Force (Espacio para discutir temas sobre violencia de género, salud reproductiva entre otras)
- Programas de Salud Vive Sano Vive Chubb

Estos programas son desarrollados localmente, algunos siguen directrices regionales o globales, pero se ejecutan en la operación de Ecuador de manera individual. También alineamos nuestros programas a los ODS.

Todos los empleados somos parte de Chubb, y tenemos la posibilidad de proponer y ser parte de las iniciativas que se promuevan dentro de la organización. Recursos Humanos establece iniciativas. El Comité Directivo soporta las mismas y las promueve, y los colaboradores forman parte de este proceso clave, muchos inputs vienen de su retroalimentación. Varias de estas iniciativas no tienen costo, usamos recursos propios para desarrollar a nuestros empleados. Nuestro mejor recurso es el que trabaja con nosotros.

Cada año, el Presidente Ejecutivo invita a un desayuno donde se comparten los resultados del año anterior y los objetivos del presente. En este espacio se socializan también todos los datos demográficos que validan la gestión de diversidad en Chubb.

Chubb Ecuador tiene un alto índice de compromiso en sus colaboradores, producto del trabajo conjunto con los líderes de la organización que fomentan el desarrollo personal y profesional, balance vida y trabajo de los colaboradores y excelencia en todo lo que hacemos, la organización comprende que brindar oportunidades a todos por igual fomenta un sentido de meritocracia, todos tenemos las mismas oportunidades y trabajamos para lograrlas.

Nuestros colaboradores son nuestros mejores embajadores, son ellos quienes construyen nuestra credibilidad hacia nuestros socios estratégicos como brokers, sponsors, clientes y proveedores. En más de una ocasión nuestros clientes se sorprenden por la edad promedio de nuestros empleados (33 años), y del nivel de profesionalismo como el que un colaborador de Chubb se presenta, una muestra del compromiso con la formación de profesionales jóvenes que desean construir su plan de carrera dentro de nuestra organización.

Chubb Ecuador vive la realidad de la importancia de la diversidad y la igualdad de oportunidades, cerca del 62% de la nómina está compuesta por talento femenino, el 60 % de posiciones de segunda línea están compuestas por mujeres que lideran áreas comerciales, financieras y de soporte.

Chubb Women Force

El Ecuador, con una población que se acerca a los 14'483.499 habitantes -de los cuales el 50,4 % son mujeres- empieza a incluir, cada vez con más fuerza, a un número destacado de mujeres que laboran y ocupan posiciones que agregan valor en las organizaciones.

El talento es un activo que Chubb no considera en función del género de las personas, sino de las capacidades, destrezas y compromiso que un colaborador o colaboradora dedique a la organización.

Chubb cuenta con proceso de reclutamiento interno meritocrático que busca incentivar a todos los empleados a participar y fomentar planes de carrera en la organización. En 2017, se dictaron talleres de carrera que buscan estimular el crecimiento de los empleados y fruto de esto -en lo que va de 2018- el 78 % de ascensos fueron obtenidos por talento femenino.

El compromiso es brindar herramientas y facilidades de desarrollo al colaborador, en un ambiente que respeta la diversidad y empodera al individuo a ir más allá. Así mismo, este año se realizó el lanzamiento del programa Chubb Woman Force que busca generar espacios de inclusión en temas tan importantes como violencia de género, salud reproductiva, balance familiar y personal, entre otros, todos parte de una realidad social, pero en los que tal vez no se ha encontrado espacios de reflexión y de conocimiento. De esa forma, nuestra estrategia está alineada a los programas regionales de diversidad dentro de Chubb para dar un enfoque y fuerza a esta visión integradora desde la arista empresarial.

Trabajamos en una cultura de meritocracia, igualdad de oportunidades y se busca desarrollar lo mejor en cada uno de los empleados que hacen parte de Chubb, eso es lo que hace tan especial trabajar en una de las compañías más importantes del mercado asegurador en el Ecuador.

Beneficios

201.3

Beneficios	Contrato indefinido	Servicios complementarios	Pasantes	Descripción
Integración y reconocimiento	Sí	Sí	Sí	Buscando integración y camaradería la Compañía invierte en actividades con los colaboradores a lo largo del año. En estas se reconoce con incentivos y premios el desempeño, la participación, creatividad, liderazgo y trabajo en equipo. El costo lo cubre Chubb y busca fomentar cultura e identidad corporativa creando un lugar de trabajo excepcional.
Vacaciones y días libres	Sí	Sí	No	El tiempo libre y personal de los colaboradores es valorado. Chubb otorga 15 días laborables de vacaciones (Sin tomar en cuenta fines de semana ni feriados). Se dan dos días libres al año y un horario de trabajo reducido de 7 1/2 en lugar de 8 horas.
Alimentación	Sí	Sí	Sí	Almuerzo diario, cubierto por Chubb.
Seguro de Vida y Asistencia Médica	Sí	Sí	No	Cubierto en un 80% por la Compañía y un 20% por el colaborador.
Uniformes	Sí	Sí	No	Costo cubierto por Chubb 100 %. Fomenta identidad y sentido de pertenencia, además beneficia en temas de comodidad y cuidado de su ropa personal.
Plan de ahorro	Sí	No	No	Opción de aportar un porcentaje del sueldo mensual (2 % al 14 %) y la compañía aporta la misma cantidad hasta un 7 %. El fondo es manejado por una compañía inversora en el extranjero. En el plan de ahorro pensional de Chubb, el valor del activo es exactamente la suma del aporte del empleado más el aporte de la compañía. Es decir las obligaciones son iguales al activo. Cuando el empleado de la Compañía sale se le entrega lo ahorrado. Los empleados que actualmente están en el plan de ahorro pensional es el 24,4 % de la nómina.
Plan de compra de acciones	Sí	No	No	Opción de destinar del al 10% del sueldo mensual del colaborador a la compra de acciones de Chubb. El periodo de compra es cada 6 meses y las acciones se compran con un 15% de descuento.
Sueldos, Décimos y Utilidades	Sí	No	No	Posibilidad de adelantar sueldos, décimos y vacaciones en situaciones especiales. Descontados hasta en tres meses.
Descuentos	Sí	No	No	Descuentos en rol de pagos como gimnasio, crédito navideño, seguro de automovil, universidad, entre otros.
Salud	Sí	Sí	No	Convenios para descuentos en gimnasio, mediante descuento en rol de pagos, charlas de prevención.
Horario de viernes	Sí	Sí	Sí	El horario de trabajo de los días viernes es de 8:30 a 15:00 para que los colaboradores empiecen a disfrutar de su fin de semana.
Temporada escolar	Sí	Sí	No	Convenios para la compra de útiles con 15 % de descuento, realizado vía rol de pagos, hasta 6 meses.
Seguro de vehículos	Sí	Sí	Sí	Póliza corporativa con tasa preferencial.

Desarrollo

103.2, 103.2 Formación y Enseñanza
404.1, 404.2

Chubb entiende que la formación es un pilar importante en el desarrollo de un colaborador. El mercado es cada vez más competitivo y necesitamos potenciar las habilidades de nuestros colaboradores a través de formación personal que busca enfocarse en la salud y bienestar de los empleados, formación profesional de conocimientos técnicos y formación técnica de seguros. La Compañía invierte en la formación de los colaboradores, tenemos herramientas en línea y capacitaciones presenciales que nos ayudan en el perfeccionamiento de las habilidades de nuestros empleados, esto impacta no solo en el nivel de compromiso sino también en el desarrollo de las competencias que generan impacto en nuestros clientes internos y externos.

El contar con colaboradores capacitados en los distintos productos, servicios y conocimiento de suscripción permite asesorar de manera efectiva a nuestros principales clientes directos, *sponsors*, *brókers*, agentes entre otros.

El departamento de Recursos Humanos es el encargado de levantar oportunidades de desarrollo, y apalanca varias de sus políticas de formación con el Comité de Retribuciones que está compuesto por varios líderes de la organización, en este espacio se discuten procedimientos y presupuestos para iniciativas.

Tenemos la colaboración de Recursos Humanos LATAM que incentiva programas de formación con una malla regional, programas enfocadas al desarrollo de habilidades de liderazgo y de conocimiento técnico.

La responsabilidad del desarrollo en Chubb la tienen varios interlocutores: la organización de dotar de espacios de formación y herramientas, el líder el soportar los procesos de aprendizaje y viabilizarlo y del colaborador de ser un actor en su desarrollo.

Todos somos parte de un esquema colaborativo que nos permite un desarrollo constante, en Chubb creemos en la titularidad como una competencia de responsabilizarnos por lo que queremos alcanzar y motivamos a los empleados a ser parte de esta cultura.

Testimonio



Fernando Larrea
Colaborador Chubb / Asociado 2017

He tenido el gusto de trabajar para Chubb por un poco más de dos años y siento que el aprendizaje que eso me ha traído, es mucho más que una carrera universitaria. En mi opinión, Chubb se destaca por lo que nosotros llamamos *Craftsmanship*, pero el mercado lo conoce como "hacer las cosas de manera excelente" y eso lo hace la mejor escuela de seguros del mundo. Este año tuve la oportunidad de ganar experiencia internacional y aprender acerca de un producto con mucho futuro (ciber), dentro del resto de productos de líneas financieras; lo cual me permite estar a la vanguardia de los nuevos riesgos que se presentan cada día para de esa manera satisfacer las nuevas necesidades de mitigación y transferencia de riesgo que las compañías están empezando a tener. Esto solo lo pude hacer gracias a que Chubb es una multinacional que invierte mucho en el desarrollo profesional de sus empleados. No conozco muchas otras que lo hagan, y las que lo hacen, de seguro no lo hacen tanto como nosotros. En el corto tiempo que he pasado en el programa de asociados, siento que mi mente se ha abierto a muchas cosas que antes ni si quiera las consideraba. Indudablemente es el paso más importante de mi carrera y uno de los aprendizajes más grandes de mi vida. Cada día que transcurre mi carrera da un gran paso adelante y todo es gracias a que el ambiente en el que estoy me lo permite. El éxito profesional no está garantizado para nadie, pero puedo asegurar que Chubb provee a sus colaboradores de todas las herramientas necesarias para eso, y nos deja a los colaboradores solo la parte más fácil, aprovecharlas.



Formación continua

103 Diversidad e Igualdad de Oportunidades, 103.2, 103.3 Formación y Enseñanza, 404.2

Chubb en Ecuador tiene un alto índice de compromiso en sus colaboradores producto del trabajo conjunto con los líderes de la organización que fomentan el desarrollo personal y profesional, balance vida y trabajo de los colaboradores y excelencia en todo lo que hacemos. La organización comprende que brindar oportunidades a todos por igual fomenta un sentido de meritocracia, todos tenemos las mismas oportunidades y trabajamos para lograrlas.

Chubb en Ecuador apoya a sus colaboradores con lo siguiente:

Formación continua	
Programa	Descripción
Desarrollo profesional	Pago de un porcentaje o la totalidad (30 % al 100 %) de estudios ya sea de pregrado o postgrado a los empleados considerados clave y con potencial según evaluación.
Entrenamiento Talent Portal	Entrenamiento regional orientado a reforzar cultura organizacional, mejorar competencias de liderazgo y conocimientos técnicos.
Job Posting Local y Regional	Opción de aplicar a postulaciones internacionales para promover el desarrollo profesional y holístico dentro de la Compañía
Plan Asociados Latam	Entrenamiento internacional donde se potencia el desarrollo profesional.
Modelo Integral de Capacitación	Modelo basado en tres dimensiones: conocimiento técnico, desarrollo profesional y desarrollo personal.

Formación continua	
Programa	Descripción
Capacitaciones internas	Programas de capacitación diseñados y ejecutados por los mismos profesionales de Chubb Ecuador y de otros países. Así se refuerza la certeza de que los mejores profesionales del mercado están en esta Compañía.
Capacitaciones internacionales	Los colaboradores son enviados a capacitarse con profesionales en oficinas de Chubb a nivel mundial.
Cursos de inglés	Dirigido a colaboradores con potencial que requieren mejorar el idioma para su desarrollo profesional.
Plan Individual de Desarrollo	Programa que provee estructura, propósito y compromiso para el apoyo del desarrollo de los colaboradores. Contiene los siguientes elementos: objetivos, habilidades y conocimientos, acciones concretas, establecimiento de plazos, monitoreo de progreso.
Capacitaciones en Línea	A nivel global se envían capacitaciones en línea para todos los colaboradores: Código de Conducta, buen uso de los ordenadores, prácticas de negocios, seguridad de datos e información. También existen cursos especiales para cargos específicos.
Talent Mapping	Proceso que se creó con el propósito de evaluar los puntos fuertes del desempeño reflejado en las evaluaciones PMP y el potencial de cada colaborador con el objetivo de priorizar acciones estratégicas para el manejo del talento.



Capacitación 2017

103, 103.2, 103.3 Diversidad e Igualdad de Oportunidades, Formación y Enseñanza, 404.1

Chubb tiene tres principales aristas de formación: Capacitación Técnica, Personal y Profesional, esta última busca fortalecer al colaborador como un individuo integral, las capacitaciones se pueden dar de manera presencial o en línea, y busca fortalecer competencias digitales en pro de las nuevas tendencias de formación.

Desarrollo personal
Afectaciones respiratorias
Capacitación Brigadistas
Planificación familiar
Charla VIH
Socialización Reglamento SSO
Charla prevención uso de drogas, tabaco y alcohol
Pausa Activa
Asamblea elección del CSO
Charla de nutrición
Campaña vacunación sobre la influenza
Examen electrocardiograma EKG
Charla de hipertensión arterial
Charla Orden y Limpieza

Desarrollo profesional
Taller Accountability hacia el Servicio
Valoración de Riesgos y Siniestros de obras arquitectónicas
Programa de Liderazgo
Taller Aplicativo Plan de Carrera
Talleres Planes de Carrera
Taller Compromiso Laboral
Código de Ética y Prevención lavado de activos
Inducción PMP Y Cultura Chubb
BCP
Encuesta de Compromiso Global PwC
Lavado de Activos
Resultados Encuesta de Compromiso
Clases de Inglés

Capacitaciones técnicas
Conversatorio Temas de Seguros
Workshop LOBA
Charla sobre el Fraude
Capacitación comisiones Broker
Capacitación Capping
Capacitación BRIO
Capacitación Nuevos Productos VIP BG
Cálculo de Endosos Autonet
Capacitación Creación de usuarios Autonet
Mejora Plan de Pagos
Hyperion
Temas de Suscripción
Escuela de Seguros - Inducción Legal
Escuela de Seguros - Análisis de Riesgos
Escuela de Seguros- Ramos Misceláneos
Escuela de Seguros- Incendio
Escuela de Seguros- Transporte
Transformación SSCC
Escuela Servicio al Cliente Claims
Escuela de Ventas Multilines
Escuela de SSCC - Operaciones
Escuela de Ventas- Comercial



Aprovechamos el talento interno: muchos de nuestros capacitadores técnicos son colaboradores expertos en su ramo, esto tiene un efecto positivo en los empleados ya que podemos usar casos muy propios de nuestra organización para fortalecer la toma de decisiones.

Durante el año 2017 se lanzaron dos escuelas en línea con talleres presenciales que refuerzan los conocimientos adquiridos, la Escuela de Ventas y Escuela de Servicio son dos de las principales herramientas de formación implementadas y que manejan ejercicios vivenciales y en muchos casos lúdicos sin perder el principal foco, que es incentivar el conocimiento.

En los desayunos de resultados que se hacen cada año, Recursos Humanos hace un resumen de su gestión y se pueden evidenciar la malla cursada en 2017 y las horas de capacitaciones realizadas. Para el 2017 alcanzamos 6690 horas de capacitación.

Como buena práctica tenemos mediciones de cada programa de formación y podemos recibir una retroalimentación por parte de los participantes, esto es tomado en cuenta para medidas correctivas en futuros talleres.

Nuestro compromiso es el de fortalecer el liderazgo y potenciar nuestro talento con formación profesional. Hemos logrado apoyar a líderes en la culminación de sus estudios académicos y seguimos desarrollando iniciativas nuevas que nos permitan alcanzar al mayor número de empleados dentro de la organización.

Durante el 2018 seguiremos reforzando nuestra plataforma de formación Talent Portal para lograr capacitar al mayor número de empleados y aprovechar su conocimiento.



Capacitación					
Grado	# Colaboradores	Horas capacitación	Promedio/ empleado	Femenino	Masculino
2015					
26-32	14	355	25	13	13
23-25	26	709	27	19	8
20-22	74	2144	29	20	9
15-16	40	1481	37	25	12
10-Dec	111	1674	15	9	6
Total	265	6362	134	85	49
2016					
26-32	12	218	18	8	10
23-25	27	577	21	13	8
20-22	66	1786	27	15	12
15-16	39	775	19	11	8
10-Dec	63	1278	20	11	9
Total	207	4634	105	58	47
2017					
26-32	11	147	13	8	5
23-25	26	797	31	16	14
20-22	82	1801	22	15	7
15-16	31	980	32	16	15
10-Dec	103	2967	29	19	10
Total	253	6692	25	15	10



Salud y Seguridad

103.2, 103.2, 103.3 Salud y Seguridad en el trabajo

Para Chubb, los colaboradores son un pilar fundamental por eso estamos alineados en el cuidado de la salud y seguridad en el trabajo. Los programas que hemos desarrollado tienen un fin preventivo que permitan al colaborador desenvolverse de manera adecuada en su espacio de trabajo.

Los programas que Chubb administra tienen un enfoque en el cuidado ocupacional, se gestionan programas y charlas de prevención y vacunación, conformación de Comité de Seguridad y Salud, brigadas de emergencia, entre otros.

Durante 2017, se efectuaron programas de salud que permitieron al colaborador y a su familia ser partícipe de las mismas. Tuvimos más de 100 personas participantes en la feria donde se realizaron exámenes preventivos (diabetes, cardiovasculares, entre otros).

Como parte de la Salud preventiva se realizaron más de 7 charlas en el año que tienen enfoques en: enfermedades respiratorias, charlas de salud sexual, salud reproductiva, cáncer de mama y pausas activas.

En el ámbito de Seguridad en el trabajo, se actualizó el reglamento de SSO, con el objetivo de mejorar la seguridad y buscar métodos para promover y optimizar la salud de los empleados, cumplir con las normativas legales y crear una cultura de prevención de riesgos.

Se implementó un programa de vida Saludable, Vive Sano Vive Chubb. Es una iniciativa que busca ayudar a los colaboradores en el correcto hábito de alimentación y actividad física.

Nuestro departamento médico registró en el 2017 (mayo a diciembre): 550 atenciones médicas, 1 accidente laboral. El 60 % de las atenciones fueron por enfermedades respiratorias.

Vive Sano, Vive Chubb

Se creó este programa con los objetivos de reducir el riesgo de desarrollar patologías relacionadas con la mala alimentación y controlar enfermedades como diabetes, cáncer, obesidad, entre otras, y concientizar al personal de Chubb en temas de nutrición con finalidad promover buenos hábitos de alimentación.

El programa trabaja varias aristas del bienestar como son la actividad física, la alimentación y la prevención en temas de salud. En 2017 se realizaron charlas, talleres y jornadas de exámenes médicos para los colaboradores y sus familiares. Para el 2018 se prevé seguir con estas actividades, además del Reto Vive Sano, Vive Chubb; los colaboradores tendrán la oportunidad de inscribirse en una serie de actividades que les permitirá mejorar su estado de salud con la asesoría de profesionales en cada área.

Testimonio



Juan José Galvez
Underwriter SME, Property and Casualty Chubb / Colaborador

Trabajo en Chubb Seguros desde Septiembre del 2011, ingresé con Rio Guayas al área Financiera, en la fusión con ACE pasé al área de P&C dentro de la línea de Property, después fui promovido a Líneas Financieras y desde el 2016 que somos Chubb manejo la línea de SME. Estos años de trabajo dentro de Chubb han impulsado mi carrera profesional y me han ayudado a alcanzar muchas metas. El pasar por dos cambios de marca me han permitido desarrollar adaptabilidad y versatilidad, cualidades que para mí concepto son importantes para aprovechar las oportunidades de desarrollo que la compañía ofrece. Chubb es una compañía que no solo ofrece seguridad y estabilidad a sus clientes, también lo hace con sus empleados, te otorga un respaldo total que te permite proyectarte a largo plazo dentro de la compañía, esto permite que uno como colaborador desarrolle todas sus capacidades con tranquilidad. La preocupación que demuestra la Alta Gerencia y los líderes por sus empleados la hace sobresalir en el mercado, el ambiente laboral y los beneficios que ofrece son incomparables, sin lugar a dudas lo mejor de Chubb es su estructura y equipos de trabajo, tanto local, como regional. Para mí es un orgullo trabajar para Chubb, una compañía que combina la calidad humana y profesional de sus empleados para otorgar un servicio de calidad a sus clientes, y que además tiene un futuro promisorio que nos invita a pensar en grande.

Desempeño

102.28, 103 Diversidad e Igualdad de Oportunidades, 404.3

El proceso de gestión de desempeño (Performance Management Process- PMP) anual es una herramienta para establecer estándares de desempeño superior y respaldar el desarrollo de los empleados. El proceso comienza cuando se establecen objetivos significativos según al área de trabajo. Luego, se fomentan los comentarios constantes durante el año y el proceso finaliza con una revisión de desempeño de fin de año.

El proceso de PMP permite una evaluación objetiva del desempeño de cada colaborador, identificación de los colaboradores con mejor desempeño, una cultura de desarrollo enfocada en proveer retroalimentación significativa y compensación diferenciada según la contribución individual.

Personal con evaluación de desempeño					
Grado	# Colaboradores	Femenino	Masculino	Ciudad	
2015					
26-32	9	5	4	Quito	90
23-25	20	12	8	Guayaquil	80
20-22	62	47	15	Cuenca	9
15-16	30	17	13	Ambato	2
10-12	63	36	27	Loja	3
Total	184	117	67		184
2016					
26-32	11	6	5	Quito	108
23-25	25	15	10	Guayaquil	93
20-22	67	49	18	Cuenca	12
15-16	30	19	11	Ambato	2
10-12	83	50	33	Loja	1
Total	216	139	77		216
2017					
26-32	9	5	4	Quito	115
23-25	23	15	8	Guayaquil	98
20-22	73	48	25	Cuenca	12
15-16	29	18	11	Ambato	3
10-12	95	57	38	Loja	1
Total	229	143	86		229

Colaboradores

Nuestros colaboradores son nuestros mejores embajadores. Son ellos quienes construyen nuestra credibilidad hacia nuestros socios estratégicos como Brokers, Sponsors, clientes y proveedores. En más de una ocasión nuestros clientes se sorprenden por la edad promedio de nuestros empleados (33 años), y del nivel de profesionalismo que presentan; una muestra del compromiso con la formación de profesionales jóvenes que desean construir su plan de carrera dentro de nuestra organización.





capítulo 4
Chubb y la comunidad



Programa e Iniciativas

102.12



Programa e Iniciativas

En 2011, ACE Seguros S.A. (ahora Chubb) se adhirió al Pacto Global de las Naciones Unidas y se comprometió a trabajar sobre los 10 principios establecidos. (Es voluntario y aplica a todos los grupos de interés de Chubb)

Desde 2010 la Organización se somete a mediciones de clima y compromiso laboral con herramientas especializadas. Con los resultados se elaboran planes de acción y se plantean metas y objetivos. (Es voluntario y aplica a los colaboradores de Chubb en Ecuador y asus familias)

En 2011, ACE Seguros S.A. (ahora Chubb) se adhirió a CERES, Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social. Con el objetivo de ser parte de una red de organizaciones interesadas en promover la RSE en la sociedad, así como en compartir y conocer las mejores prácticas institucionales. (Es voluntario y aplica a todos los grupos de interés)

Chubb a nivel global esta suscrito a una compañía de E-Learning, la cual envía cursos a todos los colaboradores a nivel mundial. Los cursos incluyen: Código de Conducta, Buen Uso de los Ordenadores, entre otros. (Es obligatorio y aplica directamente a los colaboradores de Chubb e indirectamente a todos los grupos de interés)

En 2004, inició la Fundación Faces, cuya misión es aportar a la educación de niños y adolescentes en situación de riesgo. Esta Fundación funciona con un modelo de autogestión. (Es voluntario y aplica a la Comunidad y a los colaboradores que son voluntarios).

Desde 2018 Chubb es parte de una iniciativa de Conquito que promueve la contratación de talento joven, y hemos sido acreditados con esta certificación. (Es voluntario y aplica a los colaboradores)

En el 2018 Chubb se registró en las mesas de trabajo de los ODS, iniciativa del Pacto Global. Estas mesas son la 1: Fin de la Pobreza. La 5: Igualdad de Género y la 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico.

Testimonio



Jorge Callejas
Gerente Corporativo Multiapoyo / Agente

Con Chubb mantenemos una relación de confianza gracias a la experiencia que tienen de nuestro negocio y de las necesidades de nuestros clientes. Nos brindan soluciones innovadoras que se adaptan a nuestros procesos. El servicio que nos que han brindado ha sido excelente, desde el proceso de entrega de sus ofertas hasta en las ocasiones que han tenido que liquidar un siniestro. Nos identificamos con los valores de Chubb, admiramos su responsabilidad social al brindar apoyo a niños a través de su Fundación. Así mismo, son agentes claves actualmente en la industria del fútbol ecuatoriano al auspiciar algunos equipos a nivel profesional, fomentando el desarrollo de este sector que significa crecimiento para muchas familias de nuestro país. El compromiso, la reciprocidad, la confianza entre Chubb y Multiapoyo son principios que están vigentes y que se mantendrán en el largo plazo.



Grupos a los que pertenecemos

102.13

Grupos
Miembro de la Cámara de Comercio de Quito (CCQ)
Miembro de la Cámara de Comercio de Guayaquil (CCG)
GRI's Organizational Stakeholder
Miembro del Pacto Global
Miembro de CERES

Chubb participa activamente en las acciones propuestas por estos organismos. Cuando se requiere, el voto siempre se orienta hacia los mejores intereses de la gestión que realizan.



Medioambiente

102.11

Chubb es la mayor aseguradora de bienes y servicios en cotizar en la bolsa y como tal, tiene una responsabilidad en proporcionar soluciones que ayuden a los clientes en su gestión ambiental y minimizar riesgos, y también en controlar su propio impacto ecológico y contribuir a causas ambientales. Creemos que el bienestar de la sociedad depende de un ambiente saludable, que es la piedra angular de una economía global fuerte, la ética da el equilibrio sostenible entre el desarrollo y la preservación.

El cambio climático es un asunto importante para la industria global de seguros, ya que nuestro negocio es proveer seguridad contra riesgos a la propiedad debido a dicho cambio. Los modelos comerciales y operativos de Chubb contemplan la exposición al impacto global del cambio climático. En Chubb, reconocemos que el cambio climático afecta a todos - nuestros clientes, colaboradores, accionistas, socios comerciales, y a las personas que viven y trabajan en las comunidades a las que servimos. El Programa Ambiental Corporativo

de Chubb está ahora en su décimo año. Seguimos estando en la primera línea para abordar las implicaciones del cambio climático para todas las áreas de nuestro negocio. Estamos orgullosos de los progresos que hemos logrado y comprometidos a seguir adelante con acciones para hacer mejoras significativas en el ambiente.

Las soluciones de Chubb incluyen coberturas para responsabilidades de contaminación y proyectos de limpieza ambiental, así como servicios de consultoría que permitan la reconstrucción después de una pérdida. Además, Chubb ofrece incentivos y descuentos para clientes cuyas prácticas sean amistosas para el medioambiente.

Gestión social a través del fútbol

Desde algunos años, Chubb viene apoyando al fútbol ecuatoriano con la visión de que este es un deporte capaz de generar grandes cambios positivos en la sociedad. El potencial de los jóvenes deportistas es algo que no pasa desapercibido; estamos apostando al futuro de muchos jóvenes. El fútbol es una pasión con la que se puede sembrar y cosechar triunfos para el país y como empresa queremos asegurar que eso suceda.

Actualmente Chubb es auspiciante de: el Club Deportivo Cuenca en su primera división tanto masculina como femenina. En las formativas del Club Sport Emelec y en el equipo de primera división del Independiente del Valle.

El apoyo al fútbol femenino se da porque creemos en la mujer y en su capacidad de liderazgo y queremos ser parte del progreso de estas jugadoras y esperamos traigan muchas satisfacciones al equipo y al país.

En el caso del Independiente del Valle, este es un proyecto social que nace en sus formativas y se desarrolla en todos sus campos de acción. Es transformar el fútbol ecuatoriano a través de sus jugadores, técnicos y directivos. Chubb ha reconocido este genuino interés de contribuir a nuestra sociedad y está apoyando al club para que consolide un modelo de responsabilidad social. La Compañía ha dispuesto de su recurso humano para que se pueda sacar este proyecto adelante.

Fundación Faces

Fundación FACES

En 2004 se creó la Fundación FACES a partir de una iniciativa de los colaboradores de Chubb. Esta Fundación funciona con un modelo de autogestión.

Misión

Nuestra prioridad de inversión social se concentra en participar en el desarrollo humano y cultural de los niños que se encuentran en situación de extrema pobreza y riesgo, mediante planes de alfabetización y educación que garanticen el cumplimiento de sus derechos, y permitan su crecimiento personal y colectivo.

Objetivo general:

“Mejorar la condición de los niños que se encuentran en situación de pobreza, a través de una propuesta integral de garantía de derechos mediante planes de educación y becas.” Actualmente la Fundación lleva a cabo los siguientes proyectos:

Quito:

1. Casa de Colores: Proyecto sostenido de formación artística para niños. Se ha ejecutado desde el 2008 con infantes de la Escuela Manuelita Sáenz del sector de Cotocollao. En esta iniciativa se imparten clases de teatro y artes visuales a 13 niños quienes trabajan bajo la dirección de profesionales en cada disciplina artística.

Su finalidad es fomentar el talento individual de los niños asistentes mientras se fortalece su identidad. El arte es el vehículo que permite que sus sueños se hagan realidad.

2. Nuevos Colores: Proyecto multidisciplinario que brinda a niños con discapacidad, cursos de teatro, pintura y procesos transdisciplinarios. Se lleva a cabo en dos colegios ubicados en el centro y norte de Quito y, son las madres de familia y facilitadores los que lo ejecutan. Actualmente 50 niños son beneficiarios del programa.

3. Grandes Talentos: Becas en diferentes disciplinas artísticas, por rendimiento académico y/o por logros deportivos. Tras un arduo proceso de selección y un compromiso mutuo entre la Fundación y los adultos a cargo de los infantes, ellos cuentan con las mejores condiciones para fortalecer sus capacidades en arte, deportes o estudios. Actualmente 6 niños se benefician de esta iniciativa.

4. Multicolores: Proyecto de formación artística para jóvenes de 13 a 18 años que formaron parte de los proyectos Casa de Colores y Nuevos colores. Actualmente 20 adolescentes asisten a clases de artes musicales y artes performáticas. Este proyecto es resultado del proceso sostenido por la Fundación en sus diferentes proyectos. Empezó su ejecución en 2014 como respuesta a la solicitud de los niños de la Fundación para continuar en el proceso formativo.

5. Sinfónica de Colores FACES/ FOSJE: Proyecto que ha creado una orquesta sinfónica con niños en situaciones de riesgo de la comunidad de Guangopolo y Aldeas S.O.S. Cuenta con el apoyo del



Maestro Patricio Aízaga en la coordinación. La orquesta cuenta actualmente con la participación de 70 niños. En 2017, la orquesta tuvo importantes presentaciones en las cuales demostraron su talento y su compromiso con la música y el proyecto. En total fueron 13 recitales y conciertos. Entre los más representativos están el concierto junto a Juan Fernando Velasco que se realizó en Julio en la presentación de la Memoria de Sostenibilidad de Chubb; y su participación en el Concierto “Los Niños por la Música” realizado en diciembre en el Teatro de la Casa de la Cultura Ecuatoriana con la presentación de artistas de renombre como Israel Brito, Darío Castro, Pancho Terán, Juan Fernando Velasco, entre otros. Esta visibilización y exposición es importante para el desarrollo integral de los jóvenes integrantes de la orquesta.

Guayaquil:

1. San Andrés de Colores: Proyecto que busca fomentar un espacio adecuado para que 60 niños del recinto San Andrés reciban una educación digna. Réplica descentralizada de la iniciativa Casa de Colores.

Cuenca:

1. Elevando la dignidad a través de la invisibilidad: Las divisiones formativas de los equipos de fútbol son desconocidas para la sociedad. Este proyecto busca atender un importante segmento de niños y jóvenes con la ilusión de ser jugadores de fútbol profesional que llegan de diferentes lugares del país solos, sin ninguna o muy poca ayuda. A través de este proyecto se dota de instalaciones adecuadas para el desarrollo de la actividad deportiva y extracurricular y también se trabaja con ellos en habilidades sociales y emocionales.

Testimonio



José Sosa
SVP A&H y VIDA Latin America

Como responsable de las líneas de negocios de Accidentes Personales, Vida y Salud en América Latina, tengo el privilegio de ver y compartir con colegas de diversas operaciones en nuestra región. Tengo mucha afinidad con la Fundación, ya que estudié en un colegio de música y tengo experiencia en el impacto que la música logra desde temprana edad. La industria de seguros, de la cual formamos parte, en su esencia existe para servir de soporte financiero en aquellos momentos donde ocurren eventos inesperados que generan impactos económicos adversos. Generalmente, en nuestros países, las personas con menos recursos son “doblemente” impactadas pues rara vez cuentan con productos de seguros que les ayuden a mitigar el impacto de estos eventos. Faces busca incorporar niños de bajos recursos a la música, dando las herramientas para que sus participantes se formen en un ambiente artístico y de mucha disciplina y rigor coadyuvando con ello a una eventual formación académica completa. Me siento muy orgulloso de formar parte de una empresa sólida financiera y profesionalmente, con colegas que les es importante tanto el continuo mejoramiento de nuestros productos y servicios para bienestar de nuestros clientes así como preocupada por ir más allá y apoyar con hechos y acciones concretas de inversión social a la comunidad donde nos desenvolvemos.





capítulo 5
**Chubb y el reporte
de sostenibilidad**



Grupos de interés

102.21, 102.40, 102.42, 102.43

En 2017 se realizó un trabajo exhaustivo para conocer los Grupos de Interés prioritarios de la Compañía, si bien la Organización se relaciona con un vasto número de instituciones, vemos necesario, para efectos de nuestra estrategia de RSE, el definir los aspectos prioritarios y así armar un plan de acción a corto, mediano y largo plazo. En términos generales, Chubb definió a 11 grupos y 38 subgrupos, a partir de allí se inició el mapeo de Grupos de Interés prioritarios.

Con todos ellos se realiza un diálogo anual para conocer los asuntos de interés y materialidad para la Memoria de Sostenibilidad.



Los grupos de Interés Prioritarios resultado de este trabajo de mapeo son los siguientes:

Directorio				Público Interno	
Presidente ejecutivo	Directorio	Vicepresidentes	Comités	Gerencia	Colaboradores
Aliados				Clientes	
Sponsors	Agentes	Brokers	Asegurados Corporativos		
Proveedores				Organismos de Control	
Prestadores de Servicios				Superintendencia de Compañías Valores y Seguros	

Existen varios canales de comunicación con nuestros Grupos de Interés, siendo el principal los ejecutivos de Chubb designados en las áreas específicas de relación. Toda retroalimentación es recogida y tomada en cuenta para nuestro proceso de mejora continua.



Grupo de Interés	Canal de comunicación	Frecuencia
Presidente Ejecutivo	Comités Gerenciales, Diálogo con Grupos de Interés	Mensual, anual
Alta Gerencia	Comités Gerenciales, Diálogo con Grupos de Interés	Mensual, anual
Directorio	Reuniones de Directorio, Diálogo con Grupos de Interés	Trimestral, anual
Colaboradores	Encuesta clima, desayunos de área, reuniones con RRHH, desayunos con Presidencia, Diálogo con Grupos de Interés	Anual, cuando aplique
Vicepresidentes	Comités Gerenciales, Diálogo con Grupos de Interés	Mensual, anual
Sponsors	Reuniones con los Ejecutivos, Diálogo con Grupos de Interés	Periódicas, anual
Comités	Reuniones mensuales	Mensual
Agentes	Reuniones con los Ejecutivos, Diálogo con Grupos de Interés	Periódica, anual
Brokers	Reuniones con los Ejecutivos, Diálogo con Grupos de Interés	Periódica, anual
Asegurados corporativos	Reuniones con los Ejecutivos, Dialogo con grupos de Interés	Periódica, anual
Prestadores de servicios	Reuniones con los Ejecutivos, Dialogo con grupos de Interés	Periódica, anual
Superintendencia de Compañías Valores y Seguros	Comunicaciones escritas, Diálogo con Grupos de Interés	Periódica, anual

*El diálogo con Grupos de Interés tiene varios elementos incluido el levantamiento de información para identificar Materialidad para la Memoria de Sostenibilidad.

Los resultados de este diálogo muestran que en general los Grupos de Interés de Chubb ven a la Compañía como una Organización muy preocupada por el bienestar y desarrollo de su gente, con una muy buena reputación gracias a sus políticas de suscripción y al respaldo de una gran multinacional.

Diálogo con grupos de interés

102.21, 102.34, 102.44

En 2017, se realizó un diálogo con los Grupos de Interés prioritarios que se identificaron mediante un mapeo integral de Grupos de Interés. En este diálogo se definió la materialidad para este reporte. Además se consultó sobre los temas económicos, sociales y ambientales que competen a todas las partes. Este diálogo lo llevó a cabo la Coordinación de Responsabilidad Social y lo socializó con el Comité de Sostenibilidad para complementar la Estrategia de Sostenibilidad.

Las áreas de oportunidad los Grupos de Interés apuntan a que se puede mejorar la atención al cliente agilizando procesos internos (tecnología), lo que disminuirá los tiempos de respuesta. Es importante mencionar que para estos temas ya se tiene un plan de trabajo en el que se ha venido desarrollando durante 2017.

En 2018 se prevé realizar otro diálogo con Grupos de Interés en los que veremos la evolución en la percepción de estos temas.

En cuanto a la expectativa de futuro, se espera que Chubb tenga un crecimiento sostenido, de tal manera que los Grupos de Interés vayan creciendo de manera paralela.

Testimonio



Sergio Diaz-Barriga
GEA Ecuador S.A.
Proveedor de Servicios

Chubb, sus ejecutivos y funcionarios demuestran en su gestión diaria con clientes y aliados su excelencia y profesionalismo, realzando sus valores en beneficio de la comunidad.

Perfil de la Memoria

102.32, 102.48, 102.49, 102.50, 102.51, 102.52, 102.54

La Memoria de Sostenibilidad de Chubb es una publicación anual. La presente Memoria reporta el periodo desde el primero de enero hasta el 31 de diciembre de 2017, bajo la opción exhaustiva de conformidad con los Estándares del GRI y su respectivo Sector Suplementario Financiero. La Memoria de Sostenibilidad es elaborada por la Coordinación de Responsabilidad Social Empresarial, revisada por el Comité de Sostenibilidad y aprobada por el Presidente Ejecutivo. Pasa por una revisión de Casa Matriz en cuanto contenido y diseño. La Memoria del 2016 fue publicada en julio de 2017.

El contenido de esta Memoria difiere en algunos aspectos con el publicado en la Memoria de Sostenibilidad de 2016 debido a que el proceso de identificación de Materialidad cambió. Algunos asuntos materiales siguen vigentes, hay algunos nuevos y otros ya no se identificaron como materiales.

Definiciones de la Memoria

102.46

La Compañía se planteó que durante el 2017 se realizaría un trabajo exhaustivo para reforzar en su estrategia los elementos prioritarios de Responsabilidad Social, este trabajo incluye los siguientes productos y servicios:

- Mapeo y diálogo con Grupos de Interés. (Realizado)
- Reforzar la participación del Comité de RSE (Pendiente 2018)
- Diseño de Estrategia de RSE (Pendiente 2018)
- Diseño y Monitoreo de Proyectos. (En curso)

Principios

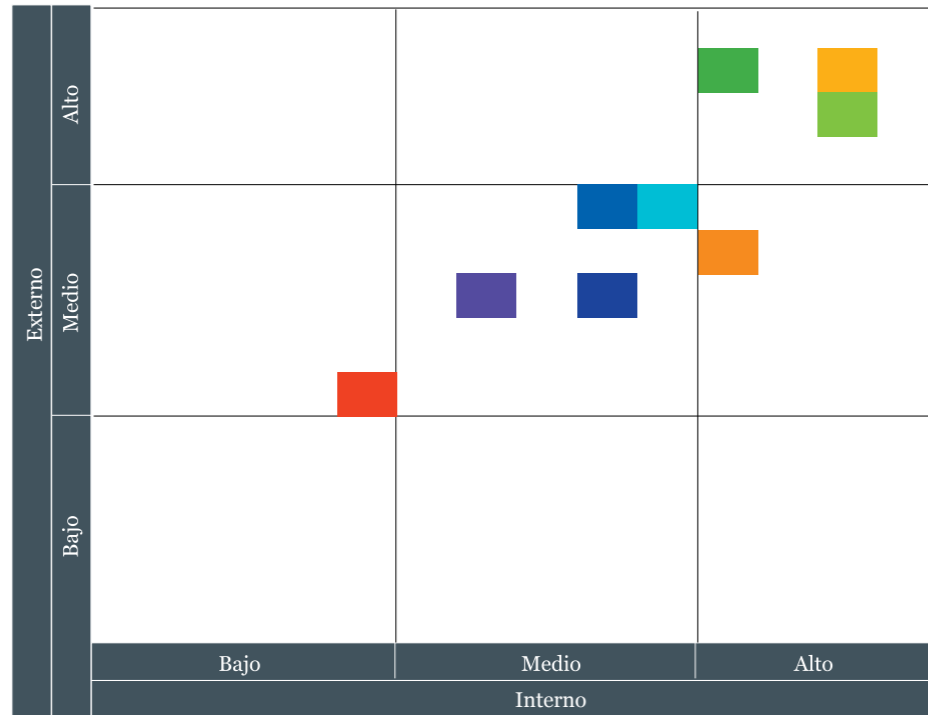
102.46

Principios	
Inclusión de los Grupos de Interés	En el año 2017, Chubb Ecuador realizó su primer diálogo con Grupos de Interés. Este diálogo se realizó con los siguientes objetivos: 1) Identificar materialidad para el reporte de sostenibilidad. 2) Conocer la percepción de los Grupos de Interés en aspectos importantes de la compañía. 3) Hacerlos un componente activo en la toma de decisiones de Chubb.
Contexto de Sostenibilidad	Esta Memoria reporta sobre los aspectos materiales identificados según la metodología del GRI además de los indicadores suplementarios del Sector Financiero.
Materialidad	La materialidad fue identificada mediante diálogo con Grupos de Interés realizado en septiembre de 2017.
Exhaustividad	Los aspectos materiales y su cobertura están detallados en un cuadro específico.
Equilibrio	Este reporte es transparente en cuanto la información que publica, de tal manera que se ven reflejados los aspectos positivos así como los negativos.
Precisión y claridad	La información se presenta en términos cuantificables mientras es posible, y cuando no, se presenta de manera clara y concisa respondiendo a los indicadores de tal manera que sea accesible a todos los Grupos de Interés.
Puntualidad	La Organización ha cumplido con su compromiso de publicar su Memoria anualmente.
Fiabilidad	Todos los datos aquí presentados pueden ser sujetos de revisión y auditoría.

Aspectos Materiales

102.47

- Desempeño económico
- Formación y enseñanza
- Presencia en el mercado
- Plan de Distribución de Agencias
- Diversidad e igualdad de oportunidad
- Cumplimiento regulatorio socioeconómico
- Salud y Seguridad en el trabajo
- Marketing y Comunicaciones
- Privacidad de los clientes



Cobertura

103.1

Cobertura		
Aspecto material	Cobertura dentro de la organización	Cobertura fuera de la organización
Desempeño económico	El aspecto económico es la razón de ser de la Compañía y de sus grupos de interés. Sin rentabilidad no hay sostenibilidad.	Todos los grupos de interés se ven directamente impactados por la rentabilidad de Chubb.
Formación y enseñanza	El desarrollo profesional siempre ha sido un pilar importante para Chubb. Como compañía tenemos la responsabilidad de dotar de conocimiento a nuestros colaboradores incitándolos a que transformen los conocimientos en experiencias. La inversión que realiza Chubb tiene foco en el fortalecimiento del conocimiento técnico que permita la excelencia en los resultados y constantemente se busca reinventar la formación.	Chubb ha tomado el área de formación y enseñanza, como una oportunidad de contribuir a la sociedad con individuos que han formado en desarrollo integral. Con énfasis en temas de ética, solidaridad, compromiso, responsabilidad, entre otros. Además de un desarrollo profesional que les permite ser un aporte positivo en cualquier ámbito de su vida.
Presencia en el mercado	La presencia que se tiene en el mercado inside directamente en todas las áreas de la Compañía; es lo que marca la pauta de los resultados y la inversión en las personas.	Nuestra presencia en el mercado impacta a nuestros competidores, a la industria aseguradora, y a clientes y brókers. Somos la cuarta compañía en el mercado, por lo cual nuestro comportamiento afecta a todos los elementos del mismo.
Diversidad e igualdad de oportunidades	Este aspecto es importante ya que forma parte de nuestro Código de Ética y está interiorizado en todos los procesos que se llevan a cabo. La Compañía ha elevado los estándares de tal manera que las expectativas de los colaboradores y comunidad en general son altas. Esto nos compromete aún más a seguir trabajando por la igualdad de oportunidades.	Chubb es un referente en cuanto a su talento. Sus colaboradores son cotizados en el mercado asegurador y en general. Esto hace que nuestra responsabilidad sea mayor, ya que con el ejemplo podemos ser también agentes de cambio para que el sector sea un empleador inclusivo.
Cumplimiento regulatorio socioeconómico	Las leyes regulan el comportamiento de la Compañía, por lo que el impacto interno es muy alto dependiendo de su cumplimiento o no. Las actividades de los colaboradores están siendo auditadas siempre para avalar su cumplimiento. Cualquier fallo podría afectar a toda la empresa, incluyendo al directorio.	Nuestro comportamiento en cuanto a cumplimiento regulatorio impacta en todos nuestros grupos de interés porque de eso depende que operemos y la sostenibilidad del negocio y, por tanto, se afectan las relaciones que tenemos con ellos.
Salud y seguridad en el trabajo	La salud y seguridad en el trabajo tienen un alto impacto dentro de la Compañía debido a los esfuerzos y recursos que se invierten para estar en fiel cumplimiento de la normativa. Todos nuestros colaboradores están perfectamente cubiertos por nuestro reglamento de Salud y Seguridad.	
Marketing y comunicaciones	El impacto al interior de la Compañía es alto ya que se siguen realizando grandes esfuerzos para dar a conocer y posicionar la nueva marca, los productos y servicios. Se han invertido recursos para este propósito.	El impacto de este aspecto a nivel externo es medio ya que el mercado está en proceso de reconocer a Chubb como la compañía de seguros con la trayectoria que tiene. Se están familiarizando con sus productos y servicios.

Cobertura		
Aspecto material	Cobertura dentro de la organización	Cobertura fuera de la organización
Privacidad de los clientes	Para Chubb, como corporación, es muy importante cumplir con las políticas de seguridad en lo que se refiere a privacidad de los clientes. Entendemos que la confidencialidad de dicha información es promordial y se dedica gran cantidad de recursos tanto tecnológicos como legales para proteger la información personal de nuestros clientes.	Así como dedicamos recursos al interior de la Compañía para proteger la privacidad de nuestros clientes, lo hacemos también con nuestros socios estratégicos, asegurándonos por todas las vías posibles de que se cumplan los acuerdos.
Plan de Distribución de Agencias	El impacto dentro de Chubb sigue siendo alto ya que en 2017 se vio el retorno de la inversión en este programa. Además de un trabajo constante con nuestros ejecutivos que le ha dado un giro a su desarrollo y por lo tanto al talento dentro de la Compañía.	El impacto fuera de la Organización es especialmente alto en el mercado de seguros ya que seguimos creciendo con agenciados, que se convierten en socios estratégicos y al generar negocios para nosotros están creciendo. Nuestra capacidad de acción es mayor y el contacto con la industria más fuerte.

Punto de contacto

102.53

Lorena Guarderas
 Coordinadora de Responsabilidad Social y Sostenibilidad
 Maria.guarderas@chubb.com
 5932- 3731810

Comunicación del Progreso del Pacto Global de las Naciones Unidas: COP				
	Principio	Compromiso	Acciones	Resultados
1.	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.	Chubb, como corporación y en su operación de Ecuador, mantiene y practica políticas claras sobre el respeto a los Derechos Humanos.	Tenemos un Código de Conducta el cual incluye varios temas de Derechos Humanos: empleo equitativo, un lugar de trabajo sin acoso, trato justo a los grupos de interés, entre otros. Este Código es presentado a todos los colaboradores al momento de su inducción, reforzado a lo largo del año y está a disposición de todos.	El 100% de los colaboradores conoce nuestro Código de Conducto y se apega a él. GRI 102.16
2.	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los Derechos Humanos	La Compañía tiene una estructura que promueve el respeto a los Derechos Humanos. Nuestra filosofía consiste justamente en enunciar y poner de manifiesto esas políticas, tanto en las relaciones internas, como con proveedores y también con respecto de la sociedad en la que nos desenvolvemos.	Inclusión de cláusula de apego a los Derechos Humanos en todos los contratos.	100 % de los contratos firmados con proveedores contienen cláusula de apego a los Derechos Humanos.
3.	Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	La Compañía busca constantemente el bienestar de sus colaboradores y por eso se anticipa a sus necesidades, diseñando planes y beneficios que las cubran. Por esta razón, los colaboradores no han visto la necesidad de asociarse para negociar beneficios con la Compañía. Chubb no tiene colaboradores cubiertos por un contrato colectivo. Tampoco tiene actividades en las que el derecho a la libertad de asociación y contratos colectivos puedan correr riesgo. La Compañía respeta profundamente los derechos de los trabajadores, y muestra total apertura en el caso que nuestros colaboradores deseen asociarse libremente.	N/A	N/A

Comunicación del Progreso del Pacto Global de las Naciones Unidas: COP				
	Principio	Compromiso	Acciones	Resultados
4.	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	<p>“Ningún empleado de Chubb debe ser sometido a acoso o cualquier otro comportamiento intimidatorio. El acoso abarca cualquier conducta que tenga como objetivo o efecto interferir de forma no razonable en el rendimiento laboral de una persona al crear un entorno hostil, ofensivo o intimidatorio. Nuestra política de lugar de trabajo sin acoso se aplica tanto al lugar de trabajo como a su entorno”</p> <p>* Código de Conducta</p>	Tenemos un Código de Conducta el cual incluye varios temas de Derechos Humanos: empleo equitativo, un lugar de trabajo sin acoso, trato justo a los grupos de interés, entre otros. Este Código es presentado a todos los colaboradores al momento de su inducción, reforzado a lo largo del año y está a disposición de todos los colaboradores.	El 100 % de los colaboradores conoce nuestro Código de Conducta y se apega a él. GRI 102.16
5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	Quienes hacemos Chubb estamos firmemente convencidos de que actuar con responsabilidad permite contribuir al progreso de la sociedad teniendo como base el reconocimiento de la igualdad de derechos, la dignidad y valor de todas las personas, nuestras actuaciones estarán regidas por el rechazo al trabajo infantil.	Tenemos un Código de Conducta, el cual incluye varios temas de Derechos Humanos: lucha contra el trabajo infantil, empleo equitativo, un lugar de trabajo sin acoso, trato justo a los grupos de interés, entre otros. Este Código es presentado a todos los colaboradores al momento de su inducción, reforzado a lo largo del año y está a disposición de todos los colaboradores.	El 100 % de los colaboradores conoce nuestro Código de Conducto y se apega a él. G4-56
6.	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	Chubb está convencido de que actuar con responsabilidad permite contribuir al progreso de la sociedad y teniendo como base el reconocimiento de la igualdad de derechos, la dignidad y valor de todas las personas, sus actuaciones estarán regidas por: no contribuir a la discriminación racial, de género, idioma u origen político o religioso. El Código de Conducta es un documento que define normas y políticas que ayudan a entender el papel que tenemos en salvaguardar la reputación y el comportamiento ético de Chubb. Establece estándares que todos los empleados y ejecutivos de Chubb a nivel Global deben cumplir. A todos los colaboradores se les explica en qué consiste el Código en su inducción y se van reforzando estos conceptos a través de cursos en línea, talleres y campañas motivacionales.	Tenemos un Código de Conducta el cual incluye varios temas de Derechos Humanos: empleo equitativo, un lugar de trabajo sin acoso, trato justo a los grupos de interés, entre otros. Este Código es presentado a todos los colaboradores al momento de su inducción, reforzado a lo largo del año y está a disposición de todos.	El 100% de los colaboradores conoce el Código de Conducta y se apega a él. Chubb. GRI 102.16

Comunicación del Progreso del Pacto Global de las Naciones Unidas: COP				
	Principio	Compromiso	Acciones	Resultados
7.	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	<p>Chubb procura que nuestros lugares de trabajo sean ambientalmente sustentables. Trabajamos para ser tan eficientes como sea posible en nuestro uso de recursos naturales y estamos comprometidos a cumplir o superar todas las leyes, normas y reglas ambientales que se apliquen a nuestro trabajo.</p> <p>*Código de Conducta.</p>	Chubb tiene tres iniciativas principales para hacer frente a los retos del medio ambiente: desarrollo de productos y servicios, reducción del impacto ambiental de nuestras propias operaciones, apoyo actividades ambientales en todo el mundo. G4-14	En 2015 se redujeron las emisiones de gases de efecto invernadero en un 5,3% a nivel global.
8.	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	<p>“Chubb cree que todos nosotros, tanto individuos como corporaciones, tenemos una responsabilidad con el planeta. El bienestar de la sociedad depende de un medio ambiente sano, que es la piedra angular de una economía global fuerte. Creemos que la ética da el equilibrio sostenible entre el desarrollo y la conservación”. Evan Greenberg</p>	Reducción de consumo de energía en las oficinas.	En 2015 se redujeron las emisiones de gases de efecto invernadero en un 5,3 % a nivel global.
9.	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	Chubb está firmemente comprometido con el cuidado del medioambiente por lo que procuramos que todas nuestras tecnologías cumplan con estándares ambientales actuales.	Nuestra compañía también se centra en la reducción de su huella de carbono en todo el mundo.	En 2015 se redujeron las emisiones de gases de efecto invernadero en un 5,3 % a nivel global.
10.	Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	Cada uno de los administradores, directores, empleados es responsable por el cumplimiento del Código de Ética de Chubb, que engloba aspectos de corrupción, de prácticas comerciales, de lavado de dinero.	El 100% de nuestras líneas de negocio son sometidas a controles para prevenir riesgos relacionados con la corrupción. Contamos con una Matriz de Riesgos manejada el Departamento de Compliance. Durante el año se realizan varias auditorías tanto internas como externas.	El 100 % de los colaboradores reciben formación en temas de anticorrupción y lavado de activos. - En el periodo del informe (ni en los años anteriores) no se registraron incidentes de corrupción. GRI 205.1, GRI 205.3



Anexos

Índice de contenidos GRI

102.55

Índice de contenidos GRI			
Estandar GRI	Contenido	Página	Omisión
Contenidos generales			
Gri 101: Fundamentos 2016			
Gri 102: Contenidos Generales 2016			
GRI 102: Contenidos Generales 2016	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
	102.1 Nombre de la Organización	15	-
	102.2 Actividades, marcas, productos y servicios	15, 29	-
	102.3 Lugar donde se encuentra la sede de la Organización	15	-
	102.4 Lugares donde opera	15	-
	102.5 Naturaleza del regimen de propiedad y su forma jurídica	15	-
	102.6 Mercados a los que sirve	29	-
	102.7 Tamaño de la organización	15, 25, 29, 46	-
	102.8 Información de empleados y otros trabajadores	46. El registro de empleados lo lleva RRHH y la empresa proveedora de manejo de nómina	-
	102.9 Cadena de suministro	28	-
	102.10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	En el periodo de reporte no hubo cambios significativos en la organización o cadena de suministro	-
	102.11 Principio o enfoque de precaución	63	-
	102.12 Iniciativas Externas	61	-
	102.13 Afiliación a asociaciones	62	-
	ESTRATEGIA		
	102.14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	9	-
	102.15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	11	-
	ÉTICA E INTEGRIDAD		
	102.16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	16, 18	-
	102.17 Mecanismos de asesoramiento y conducta ética	16, 18	-
GOBERNANZA			
102.18 Estructura de gobernanza	19	-	
102.19 Delegación de autoridad	19	-	
102.20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	19	-	

Índice de contenidos GRI			
Estandar GRI	Contenido	Página	Omisión
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102.21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	69,72	-
	102.22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	19	-
	102.23 Presidente del máximo órgano de gobierno	Marcos Gunn, Regional President Northern LATAM COO (Presidente Regional Norte para Chubb Latinoamérica), fue designado Presidente del Directorio debido a la relevancia de su cargo dentro de la región y por su experiencia dentro de la corporación. Conoce las políticas de la Casa Matriz y está familiarizado con el mercado ecuatoriano y sus regulaciones.	-
	102.24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	19	-
	102.25 Conflicto de intereses	19	-
	102.26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	16,19	-
	102.27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Al momento Chubb se encuentra en un proceso de diseño de estrategia de sostenibilidad y conformación de un Comité ejecutivo de sostenibilidad, es por esto que el máximo órgano de gobierno está recibiendo charlas y material relevante para llevar a cabo este proceso	-
	102.28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	19, 55	-
	102.29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	19, 35	-
	102.30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	19, 35	-
	102.31 Evaluación de temas económicos, sociales y ambientales	19	-
	102.32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de Sostenibilidad	73	-
	102.33 Comunicación de preocupaciones críticas	19	-
	102.34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	72	-
	102.35 Políticas de remuneración	19	-
	102.36 Proceso para determinar la remuneración	La remuneración se determina tomando en cuenta algunas variables: salario mínimo sectorial, estudios salariales globales y sectoriales, perfil y desempeño. No intervienen consultores en este proceso.	-
	102.37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	La remuneración se establece de manera local, el único grupo de interés con injerencia en este asunto es nuestra Casa Matriz, quien dispone el porcentaje total de incremento anual.	-
102.38 Ratio de compensación total anual	La persona mejor pagada de la organización es el Presidente Ejecutivo. La Mediana de la compensación total anual de todos los empleados, sin incluir a la persona mejor pagada es de \$15.986,72. El ratio de la compensación total anual de la persona mejor pagada frente a la mediana de la compensación total anual de todos los empleados es de 5.50%. En este cálculo se considera salario, bono y comisiones.	-	

Índice de contenidos GRI				
Estandar GRI	Contenido	Página	Omisión	
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102.39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	2017: 4% El 2016 no se realizaron incrementos salariales. el ratio del incremento porcentual de la compensación total anual de la persona mejor pagada frente a la mediana del incremento porcentual de la compensación total anual de todos los empleados. Persona mejor pagada: 4%. Resto de empleados 5.03%. En este cálculo se considera: salario, bono y comisiones.	-	
	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES			
	102.40 Lista de grupos de interés	69	-	
	102.41 Acuerdos de negociación colectiva	Cuhubb no tiene empleados cubierto con acuerdos de negociación colectiva.	-	
	102.42 Identificación y selección de grupos de interés	69	-	
	102.43 Enfoque para la participación de grupos de interés	69	-	
	102.44 Temas y preocupaciones clave mencionados	72	-	
	PRACTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES			
	102.45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Chubb Seguros Ecuador S.A. es la única entidad que figura en los estados financieros	-	
	102.46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	73	-	
	102.47 Lista de temas materiales	74	-	
	102.48 Reexpresión de la información	73	-	
	102.49 Cambios en la elaboración de informes	73	-	
	102.50 Periodo objeto del informe	73	-	
	102.51 Fecha del último informe	73	-	
	102.52 Ciclo de elaboración de informes	73	-	
	102.53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	76	-	
102.54 Declaración de elaboración del informe de conformidad los estándares GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Exhaustiva	-		
102.55 Índice de contenidos GRI	83	-		
Temas Materiales				
Desempeño Economico				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103.1 Explicación del tema material y sus coberturas	75	-	
	103.2 El Enfoque de gestión y sus componentes	25, 35, 36	-	
	103.3 Evaluación del enfoque de gestión	25, 35, 36	-	
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201.1 Valor económico directo generado y distribuido	26	-	
	201.2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	35	-	
	201.3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	48	-	
	201.4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Chubb Seguros Ecuador S.A. no recibe ayuda financiera del gobierno	-	
Presencia en el mercado				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103.1 Explicación del tema material y sus coberturas	75	-	
	103.2 El Enfoque de gestión y sus componentes	25, 35, 36	-	
	103.3 Evaluación del enfoque de gestión	25, 35, 36	-	

Índice de contenidos GRI						
Estándar GRI	Contenido	Página				Omisión
GRI 202: Presencia en el Mercado 2016	202.1 Ratio del salario de categoría inicial estandar por sexo frente al salario mínimo local	# Ingresos	Rango Salarial	Femenino	Masculino	-
		16	\$ 382	5	11	
		17	\$500-\$600	14	3	
		13	\$650-\$840	7	6	
		14	\$1000-\$2700	7	7	
4	\$3500-\$6000	1	3			
	202.2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	El 100% de los altos ejecutivos de Chubb son contratados en la comunidad local. El 99% son de nacionalidad ecuatoriana.				-
Salud y seguridad en el trabajo						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103.1 Explicación del tema material y sus coberturas	75				
	103. 2 El Enfoque de gestión y sus componentes	54				-
	103.3 Evaluación del enfoque de gestión	54				-
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2016	403.1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	Dentro del comité existen distintos tipos de jerarquías, el comité es seleccionado a través de una asamblea de empleados y son ellos quienes deciden por votación quien será su representante por sucursal; en la actualidad está compuesto por su mayoría líderes de la organización representados en un 60% y un 40% de contribuidores individuales.				-
	403.2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional.	El registro va desde mayo a diciembre del 2017. El departamento médico de Chubb registró: 550 atenciones médicas, 1 accidente laboral. 60% de las atenciones fueron por enfermedades respiratorias				-
	403.3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	La nómina de colaboradores de Chubb es 100% de personal administrativo por lo que no existe alto riesgo de enfermedades. El riesgo identificado es el de efectos causados por el sedentarismo y los hábitos alimenticios, para lo cual se creó el programa Vive Sano Vive Chubb.				-
	403.4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Chubb no tiene colaboradores asociados en sindicatos.				-
Formación y enseñanza						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103.1 Explicación del tema material y sus coberturas	75				-
	103. 2 El Enfoque de gestión y sus componentes	49, 50, 52				-
	103.3 Evaluación del enfoque de gestión	49, 50, 52				-
GRI 404: Formación y Enseñanza 2016	404.1 Media de horas de formación al año por empleado	49, 52				-
	404.2 programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	49, 50				-
	404.3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	55				-
Diversidad e igualdad de oportunidades						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103.1 Explicación del tema material y sus coberturas	75				-
	103. 2 El Enfoque de gestión y sus componentes	47				-
	103.3 Evaluación del enfoque de gestión	47				-
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405.1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	46				-

Índice de contenidos GRI						
Estándar GRI	Contenido	Página				Omisión
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405.2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	# Ingresos	Rango Salarial	Femenino	Masculino	-
		16	\$ 382	5	11	
		17	\$500-\$600	14	3	
		13	\$650-\$840	7	6	
		14	\$1000-\$2700	7	7	
4	\$3500-\$6000	1	3			
Marketing y comunicaciones						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103.1 Explicación del tema material y sus coberturas	75				-
	103. 2 El Enfoque de gestión y sus componentes	39				-
	103.3 Evaluación del enfoque de gestión	39				-
GRI 417: Marketing y Comunicaciones 2016	417.1 Requerimientos para la información de etiquetados y productos	29, 35				-
	417.2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	36				-
	417.3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	36				-
Privacidad de los clientes						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103.1 Explicación del tema material y sus coberturas	75				-
	103. 2 El Enfoque de gestión y sus componentes	36				-
	103.3 Evaluación del enfoque de gestión	36				-
GRI 418: Privacidad de los clientes 2016	418.1 Reclamaciones fundamentales relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	36				-
Cumplimiento regulatorio socioeconómico						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103.1 Explicación del tema material y sus coberturas	75				-
	103. 2 El Enfoque de gestión y sus componentes	36				-
	103.3 Evaluación del enfoque de gestión	36				-
GRI 419: Cumplimiento regulatorio Socioeconómico 2016	419.1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	36				-
Plan de distribución de agencias						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103.1 Explicación del tema material y sus coberturas	75				-
	103. 2 El Enfoque de gestión y sus componentes	33				-
	103.3 Evaluación del enfoque de gestión	33				-

