

## **Chubb Seguros Colombia S. A.**

### **INFORME DE GESTIÓN AÑO 2017**



Muy apreciados señores:

De conformidad con lo previsto en los artículos 15 y 57 del decreto 2649 de 1993 y de la Ley 603 de 2000, me permito someter a su consideración los estados financieros de la sociedad y el informe de la situación económica, administrativa y jurídica de la Compañía durante el año 2017, todo lo anterior soportado en el Balance General, el Estado de Resultados, el Proyecto de Distribución de Utilidades correspondientes al ejercicio de 2017 y demás documentos que hemos puesto a su disposición.

Considerando el fuerte dinamismo del entorno económico nacional e internacional en el que la Sociedad opera, el presente Informe de Gestión describe las actividades y hechos más relevantes ocurridos en el transcurso del 2017.

#### **ENTORNO ECONÓMICO**

La actividad económica en el país durante el año en estudio, se caracterizó por una demanda interna debilitada, lo cual se reflejó en el bajo crecimiento del PIB, el cual fue de 1,8%, por debajo del 2% registrado en el año 2016 y continuando con la tendencia iniciada en el 2015. Ante esta situación, el Gobierno Nacional tomó medidas encaminadas a asegurar los recaudos fiscales y ajustar el gasto público con el propósito de avanzar en el ajuste de las finanzas y cumplir la regla fiscal. Por su parte, los hogares enfrentaron altas tasas de interés y el aumento en los impuestos indirectos, que desaceleraron el consumo privado especialmente en el primer semestre.

El crecimiento estuvo liderado por el sector agropecuario -con un fuerte impulso de la producción de café y otros cultivos- y por los sectores asociados a los servicios sociales, personales y financieros.

Los ingresos fiscales del Gobierno Central aumentaron como resultado de la reforma tributaria aprobada a fines del año 2016, y los gastos también presentaron un crecimiento, aunque menor.

El comportamiento del peso colombiano se vio influido por los cambios en las expectativas internacionales de la oferta y el precio del petróleo, y por el debilitamiento del dólar frente a las demás monedas. A mediados del año 2014, el peso inició un proceso de depreciación real cuyo ritmo mermó a mediados del 2016.

El Índice de Precios al Consumidor (IPC), al cierre del año 2017, se ubicó en 4,09%, en línea con las expectativas del Banco de la República y de los analistas del mercado, impulsado principalmente por la vivienda.

La tasa de desempleo en Colombia se ubicó en el 9,4 % al cierre del 2017. Los sectores con mayor caída de la ocupación fueron el comercio y las actividades inmobiliarias. Se destaca el aumento de población ocupada en el sector agropecuario.

## **EL SECTOR ASEGURADOR**

A Diciembre 2017 la industria aseguradora emitió primas por \$25.9 billones, lo que representa un crecimiento del 9% respecto al año anterior, en donde el grupo de rentas vitalicias sigue presentando el mayor crecimiento de la industria, mientras que los ramos de los seguros de daños siguen siendo el de menor crecimiento, (5%) frente al año anterior.

Los siniestros pagados representan una disminución del 1% frente al año 2016, con comportamientos disímiles en los diferentes ramos en donde sigue preocupando el incremento en siniestralidad en el ramo de SOAT.

Los indicadores de comisiones y gastos sobre primas, muestran que las compañías destinaron el 46% de las primas para atender los costos de intermediación y los gastos de funcionamiento versus un 48% en el año 2016.

El resultado técnico final arrojó pérdidas por \$1.03 billones, inferiores a lo registrado en 2016, gracias a las disminuciones de siniestralidad y estabilización de los factores de gastos.

Finalmente, el índice combinado del sector fue 106%, mientras que para el año 2016 había sido de 109%.

## **LA GESTIÓN DE LA COMPAÑÍA**

Durante el año 2017, Chubb logró consolidarse como un destacado jugador en la industria aseguradora colombiana, especialmente en aquellos ramos en los cuales estratégicamente ha focalizado sus esfuerzos para optimizar sus fortalezas, ampliando significativamente sus canales de distribución, ampliando su portafolio de productos, aumentando su participación y presencia en el mercado, manteniendo su solidez financiera, fomentando una cultura organizacional centrada en la excelencia en el servicio al cliente, gestionando integralmente el riesgo y desarrollando nuevas coberturas que complementen la gama de opciones ya existentes para ofrecer mayores y mejores protecciones para nuestros clientes y asegurados.

El esfuerzo del trabajo en equipo permitió asegurar la generación de valor para nuestros accionistas, la sociedad y sus grupos de interés, el cumplimiento de sus compromisos comerciales y generar altos niveles de competitividad que contribuirán a lograr el crecimiento y las metas propuestas en los años siguientes.

Las acciones ejecutadas por La Compañía en las diferentes áreas fueron:

## **1. Gestión Comercial y Técnica**

### **1.1. Primas Emitidas**

El total de primas emitidas a diciembre de 2017 ascendió a \$593.964 millones, registrando un decrecimiento del 4.2% frente al año anterior en el cual se emitieron \$619.935 millones. Los seguros de daños (\$386.873 millones) crecieron 10.5% y los seguros de personas (\$207.090 millones) decrecieron el 23.3%. La anterior situación, obedeció principalmente a la no renovación de negocios importantes y a la decisión de no renovar ciertos programas de seguros del portafolio, debido a que no atendían las políticas suscripción de la nueva organización.

A continuación se señalan las principales acciones por segmentos de negocio ejecutados durante el año 2017:

#### **1.1.1 Vida, Salud y Accidentes**

En Accidentes Personales la estrategia del 2017 se concentró en el crecimiento del negocio, así como en la rentabilización de la estrategia de distribución a través de sponsors, tales como: bancos, grandes superficies, empresas de servicios públicos, aerolíneas, entre otros. Se trabajó en el desarrollo de una estrategia digital que se ha venido enfocando en brindar nuevas soluciones para los sponsors actuales, así como para nuevos sponsors. En Seguros de Viajes se implementó la estrategia de Precio Granular (Granular Pricing), buscando mejorar el comportamiento de siniestralidad de la línea.

En relación con los seguros de Vida, se finalizó la resuscripción de la cartera existente y se desarrolló y lanzó un producto de Vida grupo especializado para el segmento de pequeñas y medianas empresas para ser comercializado a través del canal de Agentes y Agencias. En cuanto a sponsors específicos, se extendió el programa de Itaú durante todo el año 2017.

#### **1.1.2 Seguros Generales**

Durante el año 2017 se trabajó en dos estrategias macro principales: 1) Definición de segmentos de clientes de acuerdo con su rango de ventas. Se crearon tres segmentos, pymes, mercado medio y grandes cuentas. Igualmente se dividió el grupo de suscripción para que cada segmento cuente con su propio grupo y estrategia, encaminada a una suscripción más acorde al riesgo y que resulte en un mejor servicio. 2) Aumentar nuestra distribución a través del canal de Agentes y Agencias.

El apetito de suscripción no tuvo grandes variaciones respecto del año anterior.

#### **1.1.3 Líneas Personales**

El Área de seguros de Líneas Personales encaminó su plan estratégico a maximizar la relación con los sponsors actuales, buscando una mejora en rentabilidad y el desarrollo de nuevos productos con los sponsors vigentes. Así mismo, la disciplina en la suscripción viene acompañada de cambios en la estructura del área que incorpora a Líneas Personales dentro de la vicepresidencia de Multilínea.

En el año 2017 el desarrollo de productos se enfocó en las necesidades de los canales Digital y de Agencias, con el que se espera tener un crecimiento importante en los próximos años.

## **2. Siniestralidad**

La siniestralidad incurrida decreció un 0,9% con respecto al año 2016, por debajo del crecimiento en primas, principalmente en seguros generales que muestra un crecimiento del 127,5%, con \$74.289 millones, por el cambio en el esquema de reaseguros y en seguros de personas se muestra un decrecimiento de 45,8% acorde con el comportamiento y crecimiento del portafolio de primas.

## **3. Aspectos Administrativos y Financieros**

### **3.1 Inversiones**

El portafolio de inversiones cerró con un balance de \$375.770, millones el cual representa el 40.11% del total del activo; el decrecimiento del 1.4% del portafolio por valor de \$5.287 millones, fue generado por efectos de las diferentes obligaciones derivadas de la actividad aseguradora, principalmente en CDT's y TES UVR. La renta del portafolio de inversiones contribuyó con \$24.308 millones a los resultados de la Compañía.

### **3.2 Gastos Administrativos y de Personal**

El crecimiento en gastos administrativos y de personal fue del 2.4% debido a que la Compañía continuó con la estrategia de lograr sinergias en el proceso de integración iniciada el año anterior. El total de gastos fue de \$214.003 millones, en donde el concepto más representativo del total de gastos corresponde a retornos administrativos que representa el 34%, seguido por gastos de personal que representa el 21%, gastos de administración de indemnizaciones el 8%, gastos de casa matriz el 7.5% e IVA no descontable el 3.6%.

## **4. Resultado del Ejercicio**

A Diciembre de 2017, la Compañía arrojó una pérdida neta de \$4,362 millones, básicamente por la adopción del régimen de reservas técnicas en lo referente a la nueva reserva de insuficiencia de primas, la cual tuvo un impacto de \$17.054 millones de pesos; sin este efecto se presentaría un resultado positivo derivado de la gestión de la Compañía.

## **5. Capital Mínimo de Funcionamiento y Patrimonio Adecuado**

La legislación aplicable a las aseguradoras, establece que estas entidades deben acreditar un capital mínimo de funcionamiento para operar como aseguradoras y/o reaseguradoras, debiendo ser éste ajustado anualmente con el IPC. A 31 de diciembre de 2017, este monto ascendió a \$41,117 millones frente a \$136.844 millones de capital mínimo acreditado por la Compañía, presentándose un excedente de \$95,727 millones.

En cuanto al Patrimonio Adecuado, a 31 de Diciembre de 2017 éste ascendió a \$84,250 millones, frente a un patrimonio técnico acreditado por la Compañía de \$139,232 millones, presentado un exceso de \$54,981 millones.

Las anteriores cifras indican que la Compañía finalizó la operación del año 2017, cumpliendo con las exigencias legales sobre Capital mínimo de funcionamiento y Patrimonio adecuado.

## **SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**

Dando cumplimiento a las exigencias de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) referentes a la comunicación de la gestión ejecutada a los sistemas de administración de riesgos durante el año 2017, nos permitimos informar:

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

Para el año 2017 no existieron cambios significativos en el sistema de administración de riesgos de mercado en cuanto a cambios de metodologías de cuantificación o políticas nuevas. En este mismo sentido, se gestionó el sistema a través de las políticas aprobadas por parte de la Junta Directiva. A continuación nos referimos a las más representativas:

- Anualmente se realizará back\_testing al portafolio de inversiones aplicando los 4 modelos, los resultados se compararán y se seleccionará el modelo (s) que más se ajuste al comportamiento del portafolio.
- Control sobre la duración del portafolio, dividida entre moneda legal y dolar, con el fin de mantener un nivel aceptable de requerimiento de capital, derivado de riesgo de mercado regulatorio.
- Control diario sobre la exposición al riesgo de mercado a través del VaR de modelo interno, cuya política establece un máximo VaR diario del 1.5% y un máximo de 1% para el promedio móvil del VaR para los últimos 10 días hábiles.

Durante el año 2017 se realizaron todas las gestiones de control. Semanalmente se controlaron los límites máximos de exposición al riesgo a través del VaR Gerencial, así como los límites por concentración de emisor. En términos regulatorios, el VaR de las reservas fue calculado con periodicidad mensual y semanal; el primero de ellos reportado a la Superintendencia Financiera de Colombia y el segundo reportado a la Vicepresidencia Financiera y a la Gerencia de Tesorería.

En cuanto al cumplimiento de los límites establecidos por política, hubo dos excesos, los cuales fueron corregidos. El primero de ellos estuvo relacionado con la compra de un título con el emisor Deutsche Bank el cual está por debajo de la calificación mínima exigida. Sin embargo, se solicitó autorización regional y se reforzó el proceso de aprobación de este tipo de emisores.

El segundo se refiere a los colchones de seguridad sobre las reservas regulatorias exigidas tanto en moneda local como en moneda extranjera. Durante el mes de Septiembre, se informaron de estos sobrepasos a la tesorería, quien de manera

proactiva y en manejo de flujo de caja pudo restablecer y adecuar siempre los niveles de seguridad.

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

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

**Informe semanal:** Semanalmente fue enviado el informe relacionado con el cumplimiento de las políticas establecidas por la Junta Directiva, en cuanto a asunción de VaR (calculado por modelo interno).

**Informe de liquidez:** Con el propósito de controlar la liquidez fueron enviados a los líderes de Finanzas, Riesgos y a Presidencia el informe sobre el nivel de cobertura futuro de los activos de alta liquidez, sobre una proyección ácida de obligaciones futuras.

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

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

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

Para el año 2017, el Sistema de Administración de Riesgos Operativos de Chubb Seguros Colombia, tuvo una transformación sustancial.

Las matrices de riesgos fueron levantadas acorde con los nuevos procesos establecidos para Chubb, lo que implica la evaluación de causas y controles a las mismas acorde con las nuevas circunstancias. Los perfiles de riesgo tanto inherentes como residuales fueron socializados con los dueños de los procesos y posteriormente comunicados al Comité de Riesgos para su aprobación y presentación a la Junta Directiva. Como parte de este ejercicio también se realizó la identificación de los indicadores de riesgo con cada uno de los dueños de procesos, así como el establecimiento de sus niveles de apetito, tolerancia y exceso, los cuales fueron presentados al Comité de Riesgos.

Un aspecto importante y relevante fue la creación del proceso de reporte de eventos de riesgo operativo a través de los gestores de riesgo, y su reporte al Comité de Riesgos. Lo anterior, permitió la creación y generación de cultura al interior de Chubb de Colombia y permitió el conocimiento de las principales dolencias operativas sobre cada uno de los procesos. Dentro de este proceso de reporte fue integrada la base de requerimientos de las solicitudes tecnológicas por parte de los usuarios.

Los resultados de los eventos de riesgos y su análisis fueron presentados en los comités de riesgos del último trimestre, los cuales se pueden evidenciar en las actas de Comité de Riesgos.

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

A través del proceso de reportes de eventos de riesgo operativo, se pudieron identificar con mejor precisión aspectos de probabilidad e impacto de ciertos riesgos en procesos específicos identificados, permitiendo que los mismos fueran evaluados por parte de la administración en los ejercicios de planeación estratégica.

Finalmente se realizaron dos capacitaciones: 1) Una dirigida a los dueños de los procesos en cuanto a los elementos necesarios a tener en consideración y de conocimiento básico del sistema, tales como riesgo inherente, riesgo residual, controles y reporte de eventos de riesgo operativo, entre otros; los cuales ahondaron en la cultura de riesgo de la entidad y 2) Una capacitación general sobre la necesidad de los reportes de eventos de riesgo operativo, lo cual permitió el compromiso de cada uno de los empleados con este reporte.

Para el año 2017, y acorde con el plan establecido con la Superintendencia Financiera de Colombia, durante el primer semestre se presentaron los resultados de la evaluación del perfil de riesgo de Chubb y posteriormente presentados a la Junta Directiva para su revisión y aprobación.

Durante el desarrollo del Comité de Riesgos de 2017, fueron presentados reportes relacionados con indicadores de riesgo basados en la información de requerimientos solicitados por parte de los usuarios de las plataformas tecnológicas, así como su nivel de incidencia en los diferentes procesos desarrollados, tales como operaciones, indemnizaciones, cartera, etc.

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

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

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

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

Para el año 2017 los desarrollos del SARLAFT se centraron en cambios en los procesos sobre conocimiento del cliente, enfocados en la mejora de los tiempos de respuesta y la captura de información, los cuales se describen a continuación:

- Entrega de casos de uso para las plataformas de “*underwriting portal*” caso específico de *SME* y A&H. En dichos casos de uso, se optimiza el diligenciamiento automático del formulario de vinculación y se abre la posibilidad de envío automático de la información al área de riesgos para su consecuente análisis de mayor profundidad en aspectos de segmentación.
- Creación del proceso de actualización de información a través de la consulta de bases de datos de proveedores externos.

Estos dos nuevos procesos permitirán al área del SARLAFT ser más analítica en cuanto a las variables que se deben tener en consideración para tener una aproximación mejorada sobre el alcance que hasta este momento ha tenido el sistema de administración de riesgos de SARLAFT, a la par que permitirá una mejor percepción de servicio al cliente y al conjunto de operaciones de Chubb Seguros de Colombia.

La Gestión de Control del SARLAFT se realiza a través del proceso de conocimiento del cliente, así como sobre los relacionados con los ejercicios de segmentación que se realizan a través de la plataforma SARLAFT. De igual manera, semestralmente se evalúan los resultados arrojados por el modelo de detección de operaciones inusuales, permitiendo conocer e identificar las causas de la inusualidad.

Para el año 2017 se realizaron tres informes sobre los cuales se describen los perfiles de riesgo, así como la efectividad de los controles ejercidos sobre cada uno de ellos, permitiendo conocer el perfil de riesgo residual, los cuales fueron informados al Comité de Riesgos y a la Junta Directiva respectivamente.

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

- **Administradores:** En lo corrido del año 2017 se realizaron diferentes análisis y reportes al Comité de riesgos, bien sobre los cambios en los procedimientos o sobre las políticas de documentación y aprobación de vinculación de un cliente.

- **Junta Directiva:** Se presentaron los informes del Oficial de Cumplimiento para cada uno de los trimestres de 2017, es decir el IV Trimestre de 2016, I, II y III Trimestre de 2017, relacionados con la gestión ejecutada por el equipo de riesgos, así como la evolución del perfil de riesgo individual y consolidado de los factores de riesgo. Finalmente fueron presentados para aprobación todos y



cada uno de los cambios realizados en el Manual de SARLAFT', en términos de procesos y cambios de políticas.

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

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

Para el año 2017 hubo cambios sustanciales en términos de la evaluación del Sistema de Administración de Riesgo de Crédito.

Se realizó la identificación de la totalidad de los procesos en los cuales se asumía riesgo de crédito, sobre los cuales algunos ya tenían procedimientos y políticas bien establecidos, en tanto que otros no contaban con estas características, tales como la evaluación de Sponsors y las aseguradoras con las cuales tenemos licitaciones con exigencia de solidaridad en caso de incumplimiento de las contrapartes.

Para cada uno de los anteriores fueron creadas las metodologías de evaluación de riesgo de crédito, a través de “*scorings*” y su confrontación con entidades que hubieran sufrido intervenciones o quiebras, de tal manera que sus indicadores fueran representativos frente la anticipación de posibles riesgos de “Default”. Para el caso de sponsors fueron creados siete (7) modelos con alrededor de 5.000 empresas en bases de datos y un (1) modelo adicional para las aseguradoras con la totalidad de los estados financieros.

Estos modelos fueron presentados al Comité de Riesgos en cuanto a su metodología, resultados y políticas en el último trimestre de 2017, las cuales fueron comunicadas e implementadas en el último mes de 2017.

Finalmente todos estos cambios fueron incorporados en los procesos y en los manuales del Sistema de Administración de Riesgo de Crédito, los cuales fueron elevados a Junta Directiva de Chubb Seguros Colombia.

Se han presentado a la Junta Directiva los informes mensuales y semestrales correspondientes a la exposición de riesgo de crédito.

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

#### **SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

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

Información generada por Chubb Seguros Colombia; v) Dar cumplimiento a la normatividad y regulaciones aplicables a la Compañía.

Auditoría Interna realizó evaluaciones independientes de acuerdo con el plan previamente aprobado por el Comité de Auditoría y demás instancias pertinentes. En total se realizaron cuatro trabajos de aseguramiento sobre procesos (en adición a las evaluaciones sobre los Sistemas de Administración de Riesgos, Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y el Sistema de Control Interno), sobre los cuales se comunicaron oportunamente los resultados a los auditados. Los informes emitidos por la Auditoría Interna cuentan con una estructura mediante la cual se explica el objetivo y alcance del trabajo, metodología de evaluación, el detalle de hallazgos y oportunidades de mejoramiento identificados. Las evaluaciones efectuadas se encuentran debidamente soportadas y documentadas en los papeles de trabajo.

Por otra parte, la Compañía cuenta con una estructura para el Sistema de Control Interno se soporta en los principios de Autogestión, Autorregulación y Autocontrol, y está compuesta por los siguientes elementos: i) Ambiente de control, ii) Gestión de Riesgos, iii) Actividades de Control, iv) Información, v) Comunicación, vi) Monitoreo.

La evaluación sobre el Sistema de Control Interno para el año 2017 se efectuó en cumplimiento de los requisitos previstos en el Capítulo IV, Título I, Parte I de la Circular Básica Jurídica 029 de 2014 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, incluyendo los siguientes aspectos: objetivos y principios, elementos del sistema, áreas especiales, responsabilidades y documentación. Como resultado de la evaluación efectuada se concluyó que el Sistema de Control Interno tiene oportunidades de mejora. Para cada oportunidad de mejora o prioridad de ejecución se definieron los correspondientes planes de acción, sobre los cuales se realizará seguimiento según las fechas de implementación indicadas por la Gerencia correspondiente.

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

En relación con la gestión en materia de Control Interno, la misma se encuentra detallada en el Informe de Control Interno aprobado por el Comité de Auditoría para ser presentado a la Junta Directiva y Asamblea General de Accionistas.

## **COMITÉS**

### **Comité de Inversiones**

Durante el 2017 se efectuaron comités trimestrales de inversiones, con la participación de los siguientes asistentes: Vicepresidente Financiero, Gerencia de Contraloría, Tesorería Local, Director Contable, Regional de Inversiones y miembros del equipo de Old Mutual, como Administrador del portafolio. En estos comités se analizó la composición del portafolio y su conformidad con las nuevas políticas de Inversión.

### **Comité de Auditoría**

Se efectuaron comités de auditoría trimestrales para el ejercicio de 2017, realizando pruebas importantes durante el año e informes a la Junta Directiva sobre aspectos relevantes en materia de Control Interno y del negocio, que sirvieron de soporte a la Junta para la toma de decisiones.

### **Comité de Riesgos**

Durante el 2017 se efectuaron comités mensuales de Riesgos con la participación de los siguientes asistentes: Presidente, Vicepresidente Financiero, Vicepresidente de Legal & Compliance y Gerente de Riesgos. En estos comités se analizaron los asuntos relevantes en materia de Riesgos antes de ser presentados a la Junta Directiva.

## **GESTIÓN JURÍDICA**

El año 2017 inicio con un total de 408 procesos los cuales a lo largo del año se incrementaron en aproximadamente el 32%, terminando el año con corte a 31 de Diciembre de 2017 con un total de 541 procesos atendidos. El incremento se debe a nuevos procesos en los cuales la Compañía fue llamada en garantía, la vinculación a la Compañía como garante en procesos de Responsabilidad Fiscal, Procesos Laborales, Procesos Administrativos y Acciones de protección al consumidor. Los procesos se clasificaron y controlaron según la jurisdicción de conocimiento, la instancia, la calificación de contingencia, el ramo, la sucursal y los abogados vinculados a indemnizaciones, así:

CLASE GENERAL PROCESO	Nº de Procesos
CIVIL ORDINARIO	210
ADMINISTRATIVO EN ETAPA CONTENCIOSA	126
LABORAL	116
OTROS	64
ADMINISTRATIVO EN VIA GUBERNATIVA	13
PARTE CIVIL EN PROCESO PENAL	7
ARBITRAMENTO	4
EJECUTIVO	1
Totales	541

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

El 80% de los procesos se encuentran en primera instancia, lo cual quiere decir que los mismos pueden tardar aproximadamente 5 años en ser resueltos y tan solo el 1% han llegado a instancia de casación, última etapa procesal.

El 70% de los procesos están relacionados con la línea de negocio de Responsabilidad Civil, seguidos con un 17% por la línea de Cumplimiento.

De los 541 procesos el 57.3% está clasificado con una contingencia REMOTA, seguido del 37.5% EVENTUAL y el 5.1% PROBABLE. En relación con esta última

categoría el Área de Indemnizaciones enfocará sus esfuerzo en el 2018 a lograr una terminación vía conciliación, lo cual nos ayudará a disminuir el costo probable de la indemnización.

Bogotá es la sucursal con en la cual se encuentran concentrados el 60% de los procesos, seguida por Medellín, Cali y Barranquilla, lo cual está ligado a la zona geográfica en la cual se llevan a cabo los procesos, siendo Cundinamarca el departamento con mayor número de procesos, seguidos por Antioquia y Valle de Cauca.

Finalmente, la Dirección Jurídica de Indemnizaciones cuenta con un equipo especializado de abogados (22 firmas) las cuales representan los intereses de Chubb en las diferentes jurisdicciones e instancias.

## **TRANSACCIONES CON PARTES RELACIONADAS**

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

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

Durante el año 2017, la Compañía efectuó transacciones de reaseguros con compañías vinculadas del exterior, por \$132,208 millones por concepto de cesión de primas, \$57,080 millones por los contratos de exceso de pérdida, \$69,532 millones de comisiones recibidas, \$87,805 millones de reembolsos de siniestros, \$2.568 millones de recobros y salvamentos, \$16,140 millones por servicios administrativos y soporte técnico y \$407 millones, en intereses de depósitos retenidos.

## **EVOLUCIÓN PREVISIBLE DE LA SOCIEDAD**

En el año 2018 la Chubb continuará desarrollando su Plan Estratégico de crecimiento, acorde con las perspectivas del entorno económico, manteniendo los estándares de su política de suscripción, control adecuado de costos y gastos y el alto compromiso de sus funcionarios en la ejecución de las labores que permitan alcanzar los presupuestos elaborados.

El esfuerzo de Compañía, estará enfocado en mantener un crecimiento rentable.

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

Continuaremos trabajando activamente en los sistemas de control y mitigación de riesgos.

Para certificar la solidez financiera y técnica, brindando información objetiva e independiente a nuestros clientes, mantendremos actualizada la calificación que periódicamente certifica Value & Risk.

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

Y finalmente, continuaremos en el 2018, con el conjunto de programas y planes de desarrollo para nuestro equipo humano, encaminados al fomento de la cultura de alto desempeño y a la retención de nuestro mejor talento, mediante un adecuado reconocimiento económico, ejecución de plan de capacitación y desarrollo de habilidades gerenciales y administrativas.

## **CERTIFICACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS Y VERIFICACIÓN DE LAS AFIRMACIONES**

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

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

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

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

A la fecha de emisión de este informe y para dar cumplimiento con el artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, Chubb Seguros Colombia S.A. manifiesta que no entorpeció la libre circulación de las facturas emitidas por los proveedores y contratistas. Igualmente, la Compañía ha adelantado las gestiones necesarias para dar cumplimiento con la regulación relacionadas con el Habeas Data, exigida por la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables.

En cumplimiento de la circular Externa 042 de 2012, establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia, la Compañía adelantó un

proceso de evaluación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, con base en dicho proceso implementó acciones encaminadas a fortalecer los mecanismos para garantizar la seguridad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de sus datos

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

Por último, quiero expresar mis más sinceros agradecimientos a los accionistas, a los miembros de nuestra Junta Directiva, a nuestros clientes e intermediarios, a los reaseguradores, a los proveedores y al invaluable equipo de colaboradores por su valioso acompañamiento durante el año 2017, seguros de que continuaremos fortaleciendo los lazos de confianza para el beneficio de todos.

Atentamente,

**MANUEL OBREGÓN TRILLOS**

**Presidente**