

CHUBB®

Memoria
de Sostenibilidad 2019



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.
Colaboradores: Andrea Quiñones, Ana Ruíz
Foto de portada: Santiago Espinosa
- Iguanas de las Islas Galápagos

Diseño y realización: Trama Ediciones
Presidente: Juan Moya Peralta
Director de arte: Rómulo Moya Peralta
Artes: Vanessa Blanco
Corrección de estilo: Trama

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

Hecho en Quito, Ecuador, mayo 2020

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





NET 63075 LBS
CU. CAP. 2390 CUFT

977131 4
4561

30,400 KGS
67,200 LBS
3,300 KGS
8,800 LBS

26,400 KGS
58,400 LBS
76.3 CUM
2,690 CUFT

TAL

TRLU 863851 3
42G1

MAX. GROSS 32,500 KGS
71,650 LBS

TARE 3,700 KGS
8,140 LBS

NET 28,800 KGS
63,490 LBS

CU. CAP. 67.7 CUM
2,390 CUFT

tex

TGHU 782129 0
45G1

MAX. WT. 32,500 KGS
TARE WT. 3,700 KGS
PAYLOAD 28,800 KGS
CU. CAP. 76.3 CUM
2,693 CUFT

CAUTION 2.9' 9" HIGH

NET 26,930 KG
59,150 LB
67.7 CUM
2,390 CUFT

UES

UESU 420905 0
42G1

MAX. GROSS 30,400 KGS
67,200 LBS

TARE 3,700 KGS
8,300 LBS

NET 26,800 KGS
58,840 LBS

CU. CAP. 67.7 CUM
2,390 CUFT

63

603637 9
42G1

FLORENS
www.florens.com

CBHU 188677 0
42G1

MGW. TARE 32,500 KGS
71,650 LBS
3,720 KGS
8,200 LBS

NET. CU. CAP. 28,780 KGS
63,450 LBS
67.7 CUM
2,390 CUFT

TRITON

TCNU 976861 2
45G1

MAX. GROSS 30,480 KGS
67,200 LBS
3,840 KGS
8,470 LBS

TARE 26,640 KGS
58,720 LBS

PAYLOAD 3,840 KGS
8,470 LBS

CUB. CAP. 76.4 CUM
2,700 CUFT

CAUTION 9' 6" HIGH CONTAINER

CBHU 1641443

CS

CAUTION 2.9' 9" HIGH

HU 968322
45G1

FLORENS
www.florens.com

CBHU 175176 0
42G1

MGW. TARE 30,480 KGS
67,200 LBS
3,720 KGS
8,200 LBS

NET. CU. CAP. 28,760 KGS
63,480 LBS
67.7 CUM
2,390 CUFT

CBHU

ESCF

60 7
61

FLORENS
www.florens.com

CAUTION 9' 6" HIGH

CBHU 820565 2
45G1

MGW. TARE 32,500 KGS
71,650 LBS
3,700 KGS
8,000 LBS

NET. CU. CAP. 28,800 KGS
63,450 LBS
67.7 CUM
2,390 CUFT

ESCF

ESCF

ESCF

Contenido

Presentación del Vicepresidente Regional de Chubb Group	7
Presentación del Presidente Regional de Chubb América Latina	9
Declaración del Presidente Ejecutivo de Chubb Ecuador	11
Capítulo 1 Nuestra empresa	13
Capítulo 2 Chubb y la sostenibilidad	21
Capítulo 3 Chubb en el mercado	33
Capítulo 4 Chubb y sus colaboradores	49
Capítulo 5 Chubb y la comunidad	63
Anexos	71
Comunicación del Progreso del Pacto Global de las Naciones Unidas: COP	72
Índice de Contenidos Estándares GRI	75



Juan Luis Ortega

Vicepresidente Ejecutivo de Chubb Group y Presidente de Chubb Overseas General

Presentación del Presidente Regional de Chubb Group

En Chubb, estamos comprometidos con ser buenos ciudadanos corporativos. Es una responsabilidad que llevamos en el corazón de todo lo que hacemos, desde como practicamos nuestra tarea aseguradora, cómo nos tratamos como colegas, en el cómo trabajamos para construir mejores comunidades y en el cuidado de nuestro planeta. Desde nuestras raíces corporativas en la históricamente trascendental Filadelfia del siglo 18, nos seguimos proyectando hacia el futuro con ambición y responsabilidad.

Logramos nuestra misión brindando seguridad ante los riesgos que enfrentan las personas y lo negocios, pero también realizamos nuestra misión sosteniendo una cultura que valora y recompensa la excelencia, la integridad, la diversidad e inclusión y el respeto. Sobre la base de la excelencia en todo lo que hacemos y los valores antes mencionados nos proyectamos hacia la comunidad trabajando en varios pilares estratégicos, como:

- Proteger nuestro planeta
- Promover el estado de derecho
- Asistir comunidades menos afortunadas en alcanzar y sostener vidas productivas y saludables

¿Como ayudamos a proteger nuestro planeta? Chubb es miembro del “United Nations Global Compact”, la iniciativa corporativa de sostenibilidad más grande del mundo. Adherimos a los 10 principios de esta organización relacionados al medio ambiente, derechos humanos, temas laborales y anticorrupción. También en julio de 2019, incorporamos una nueva política corporativa bajo la cual no aseguraremos la construcción y operación de nuevas

plantas de energía basadas en carbón, así como tampoco invertiremos en compañías que generen más del 30% de sus ingresos de energía producida con carbón. ¿Como ayudamos a promover el estado de derecho? Hace más de 10 años, creamos el “*Chubb Rule of Law Fund*” o Fondo para el Estado de Derecho de Chubb. A través de este fondo, Chubb busca asegurar el acceso a la justicia, fortalecer el marco institucional y promover la justa aplicación de la ley. En la actualidad tenemos más de 55 proyectos en marcha en diferentes países del mundo. Chubb ha sido reconocida por las Naciones Unidas como la única corporación global en contar con un fondo de este tipo. El Fondo para el Estado de Derecho de Chubb ha ganado premios otorgados por el *Financial Times* y el *CirrusVance Center for International Justice*. Finalmente, a través de nuestras actividades Filantrópicas, en el 2019, Chubb contribuyó más de \$9 millones de dólares a distintas causas que promueven el bienestar sostenible de comunidades en riesgo. En Ecuador, una vez más durante el 2019, nuestra operación alcanzó las ambiciosas metas que se propuso y en el corazón de nuestra gente late fuerte los principios de excelencia de Chubb. Los resultados están bien descritos en esta memoria de sostenibilidad. Personalmente, me llena de satisfacción, gratitud y orgullo ver como el equipo de Chubb en Ecuador contribuye a mi país y cuida la que un día fue mi primera casa en el sector asegurador.



Marcos Gunn
Presidente Regional de Chubb América Latina

Presentación del Presidente Regional de Chubb América Latina

102-14

Es un orgullo para mí presentar la décima Memoria de Sostenibilidad de Chubb en Ecuador, especialmente en estos momentos en los que hemos tenido que reestructurar nuestras actividades y redefinir nuestra estrategia para continuar cumpliendo con nuestra promesa de valor y confianza.

El hecho de que Ecuador publique su Memoria de Sostenibilidad en medio de una crisis mundial es un símbolo de fortaleza y estabilidad. Esto es lo que representa Chubb, una compañía que no detiene sus operaciones a pesar de las adversidades. Durante este tiempo, nos hemos visto obligados a llevar nuestra operación de manera distinta, sin embargo, hemos podido adaptarnos y mantener nuestro compromiso y entregas con todos nuestros stakeholders.

En estos últimos meses, nos hemos enfocado en analizar con mucho detalle el impacto de la pandemia en nuestra corporación y hemos podido proyectarnos a fin de año con cifras realistas acordes a la situación actual. Si bien tenemos planes estructurados de negocio, los hemos tenido que redefinir para adaptarnos a una nueva realidad. Nos enorgullece darnos cuenta de la fortaleza de Chubb. Las buenas decisiones que se han tomado a lo largo de este tiempo son muestra de dicha fortaleza y nos permiten hoy tener la serenidad para actuar de forma prudente e inteligente. A nivel mundial nos mantenemos líderes en la industria, seguimos generando negocios, pagando siniestros y creando valor en nuestro entorno.

Evaluando el período anterior, 2019, podemos decir que fue un muy buen año en términos de resultados; no solo se cumplió el plan presupuestado, sino que se superó al plan del 2018. En Latinoamérica, nos

seguimos expandiendo como compañía y ampliando nuestro portafolio de productos, acción que fortalece nuestra presencia en el mercado. Sin duda, somos un equipo imparables que consiguen lo que se propone. Tanto las líneas de negocio, como las de apoyo, como finanzas, RRHH, operaciones, legal, tecnología, comunicación y marketing etc., son la base que nos mantiene sólidos para generar negocios y cumplir con nuestros compromisos.

Cómo Presidente Regional de Chubb en América Latina, me complace comunicar que hemos dado un impulso importante a la sostenibilidad en cada una de nuestras operaciones en la región. Reconocemos la importancia de trasladar la misma disciplina que tenemos en el negocio y generar más valor en nuestras actividades diarias, al igual que concientizarnos en lo que podemos hacer por nuestra comunidad y nuestro planeta. Ecuador siempre ha sido un referente en este sentido, demostrando constancia en sus buenas prácticas y consolidando un modelo eficiente de sostenibilidad. Por esta razón, hemos designado a Edwin Astudillo, su Presidente Ejecutivo como Director de Sostenibilidad para Chubb América Latina. Estamos seguros de que con su guía y liderazgo lograremos los objetivos que nos hemos propuesto.

Chubb es una empresa de seguros diferente. Estamos moviendo nuestra industria hacia adelante, lo cual permite a nuestros clientes, agentes, brókers y socios de negocio perseguir sus sueños -- protegiendo el presente y confiando en el futuro.



Edwin Astudillo
Presidente Ejecutivo de Chubb Ecuador

Declaración del Presidente Ejecutivo de Chubb Ecuador

102-15

Es una alegría para mí el presentarles la décima Memoria de Sostenibilidad de Chubb en Ecuador. Sin duda hemos recorrido un largo camino desde que comenzamos a publicarlas en el 2010. Como operación, estamos muy orgullosos del lugar a donde hemos llegado y sabemos que, mientras crecemos, adquirimos la capacidad de asumir mayores retos. Al igual que la industria a la que pertenecemos, damos pasos firmes que nos permiten cumplir los compromisos que hemos establecido con todos nuestros stakeholders.

El 2019 fue un buen año en resultados para la operación de Chubb en América Latina. Se cumplieron muchos de los objetivos regionales y la operación de Ecuador fue un aporte clave para lograrlos. La estrategia de Chubb es crecer de manera planificada y sostenida. Sabemos a dónde queremos llegar, sabemos cómo hacerlo y tenemos las herramientas necesarias para lograrlo. Somos una compañía de suscripción y disciplina, y es así como planificamos y ejecutamos nuestra estrategia de crecimiento.

En los últimos años, Ecuador se ha caracterizado por ser una de las operaciones de Chubb a nivel global en donde se generan las mejores prácticas e iniciativas. Estas prácticas son replicables en toda la región, y es por esta razón que el país ha sido seleccionado en varias ocasiones para realizar pilotos y pruebas de programas que luego tendrán alcances regionales y globales.

Este 2020, sin duda, es uno de los períodos más complejos que nos ha tocado vivir, tanto en el aspecto laboral, como en el familiar y el personal. Como el resto del país y del mundo, nos encontramos en una posición de tomar decisiones complejas pensando en el bienestar de nuestros colaboradores y socios estratégicos. El momento crítico de la pandemia para Chubb fue cuando, de un día al otro, todo lo que conocíamos y nos era familiar cambió. Fue ahí cuando tuvimos que activar nuestro plan de contingencia que nos permitiera continuar con el negocio de una manera relativamente normal. Desde el primer día, y con todas las facilidades, tanto tecnológicas como laborales trabajamos con

el 100% del personal con la estrategia de home office.

Estoy muy orgulloso de los resultados que hemos obtenido hasta la fecha. Como compañía nos hemos visto obligados a evolucionar en muchos aspectos, y lo hemos hecho con mucho positivismo y ganas. Todavía es muy pronto para hacer una evaluación integral de lo que hemos vivido y seguimos viviendo, pero puedo decir que este cambio nos ha enseñado a adaptarnos y nos ha fortalecido. A pesar de las adversidades, ha sido muy gratificante ver de que está hecha esta corporación. Desde su liderazgo a nivel global hasta los colaboradores de las distintas operaciones, todos hemos respondido con agilidad, fuerza y entusiasmo. Formamos parte de una de las compañías más grandes del mundo, estamos presentes no solo en la venta de la póliza sino también en la promesa de respaldar a nuestros asegurados, esto amplía nuestro campo de acción y nos lleva a actuar de manera global.

El ser una compañía de seguros conlleva una gran responsabilidad ya que existen movimientos de recursos que están comprometidos en nuestra promesa de cumplir lo que ofrecemos. Es por esta razón que las inversiones que realizamos las hacemos con prudencia, y siguiendo los principios de inversión responsable, garantizando así, la disponibilidad de recursos para cumplir nuestra promesa.

La solvencia financiera de Chubb nos ha permitido mantener la calma en las situaciones más críticas por las que ha atravesado el país. Así mismo, es la que nos ha permitido analizar las diferentes situaciones con objetividad y tomarnos el tiempo necesario para tomar decisiones acertadas en momentos de alto riesgo.

Chubb ha sido un apoyo muy oportuno para nuestros stakeholders y otras organizaciones con las que nos relacionamos. Durante este tiempo hemos entregado soluciones integrales y brindando la serenidad que se requiere para conllevar una crisis. Nuestros equipos se han enfocado en agregar valor, generando iniciativas positivas con un alto impacto en la vida de quienes nos rodean.

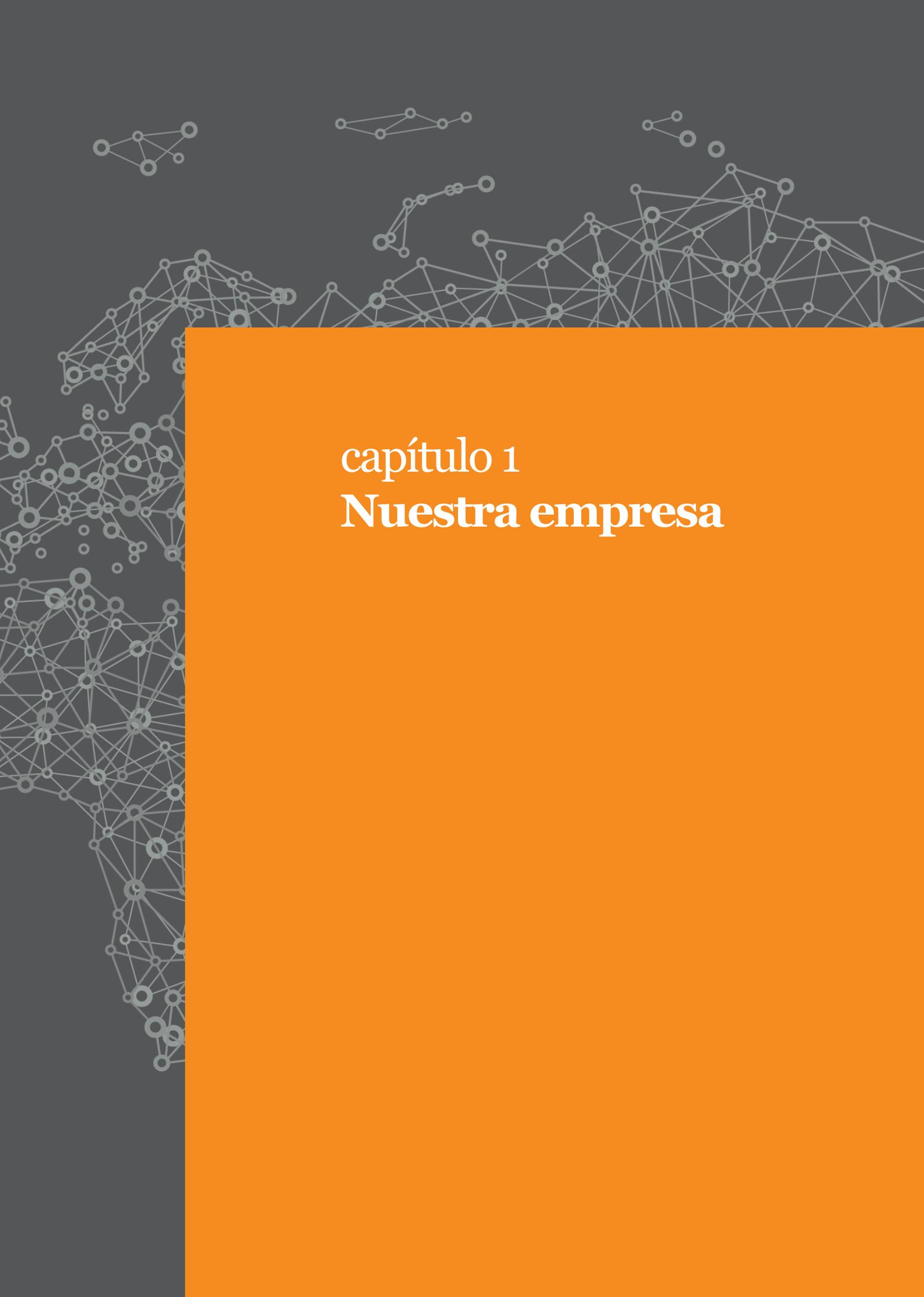
Este desafío ha hecho también que aceleremos varios procesos y proyectos que hemos desarrollado a lo largo de los años. La migración hacia el mundo digital estaba planificada para un corto y mediano plazo, sin embargo, ya está aquí y la hemos aprovechado de la mejor manera posible.

Entendemos el rol protagónico que tenemos dado el impacto de nuestro giro de negocio. Estamos orgullosos de que Chubb tiene seres humanos íntegros entregados a nuestro entorno social. Es así que en el 2019 y para este 2020 tenemos varias iniciativas que ya están en marcha con las cuales queremos proyectar nuestras buenas prácticas y crear impacto positivo. Este 2020 hemos tomado el liderazgo de la Mesa de Trabajo 5 por la Igualdad de Género, programa del Pacto Global que promueve los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Así mismo, somos miembros de varias mesas de trabajo que se ejecutan con el objetivo común de cumplir con la agenda 2030 del Pacto Global. Este año, y en un futuro trabajaremos nuevamente por las mujeres y su igualdad en el deporte con nuestro proyecto “Cambiamos el Juego”. Entre otras iniciativas, estamos consolidando nuestro programa de Voluntariado Corporativo y trabajando activamente con nuestra cadena de valor para potenciar la responsabilidad social.

Chubb ha demostrado una gran capacidad de resiliencia. En momentos como los que estamos viviendo reflexionamos en que una compañía de seguros es la que demuestra que sus productos y servicios tienen el fin de proteger a las personas y a su patrimonio en momentos difíciles. Continuaremos cumpliendo con nuestras promesas y reforzando nuestra cadena de valor a través de nuestras buenas prácticas y experiencia en el negocio.

Desde ya, agradezco la confianza, dedicación y el compromiso de todos que han contribuido para los buenos resultados que Chubb les presenta hoy y seguirá desarrollando.





capítulo 1
Nuestra empresa



Nuestra empresa

102-2, 102-6,

Chubb es la mayor aseguradora de propiedad y responsabilidad civil que cotiza en bolsa. Asegura propiedad y responsabilidad civil comercial y personal, seguros de accidentes personales y salud complementario, reaseguros y seguros de vida a un diverso 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 opera en los siguientes países:

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

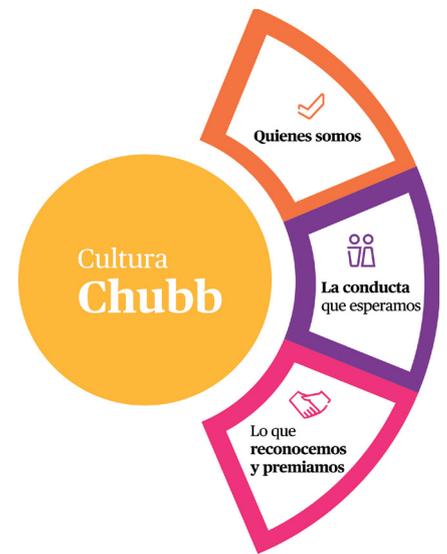
“Chubb tiene como misión llevar nuestra promesa de excelencia en servicio, suscripción y ejecución. Tenemos una combinación de personas, productos y lugares única, que nos permite satisfacer siempre las necesidades de nuestros clientes, independientemente del lugar del mundo en el que se encuentren.”

Evan Greenberg,
Chairman & CEO

La cultura Chubb

102-16, 102-17, 102-26

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, formada por los estándares de conducta escritos en nuestro código (ver página 17) 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*. Esta cultura se renueva y se define con las acciones y decisiones que tomamos a diario.



16.3
Promover el estado de derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos.



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.

Atributos

- 1.- Suscripción Superior
- 2.- Servicio Superior
- 3.- Ejecución Superior

Propuesta de valor

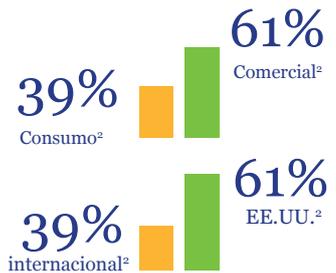
- Un enfoque disciplinado al asumir riesgos y excelencia al conceptualizar y administrar los riesgos
- Pensamiento profundo en el cliente
- Trabajo de calidad y servicio sin precedentes hacia nuestros clientes y agentes



Aseguradora de prioridad y responsabilidad civil que cotiza en bolsa



millones en primas brutas emitidas¹



\$174.000 millones en activos²

Fortaleza financiera³

AA
Standard & Poor's
A++
A.M. Best



Inversión de **\$1** billones anuales para ser una compañía digitalmente integrada



Profunda cultura de suscripción



Servicios de ingeniería de riesgos y siniestros líderes en la industria

¹ Ejercicio 2018
² 30 de junio de 2019
³ Calificaciones de fortaleza financiera de compañías operativas principales

Principios y normas de Chubb

102-16, 102-17

Testimonio



Para nosotros en Graiman, es muy importante la búsqueda de la sostenibilidad en todas las áreas o aspectos de nuestra operación, las mismas que se enmarcan en una política enfocada en la creación de valor compartido y la construcción de condiciones más justas, que nos permitan perdurar en el tiempo.

Es esta declaración precisa estar muy cerca de todos los actores de nuestra cadena de valor, y buscar siempre una relación sincera y transparente con cada uno de ellos, condición que nos ha permitido contar con proveedores que se han convertido en socios y puntales fundamentales de nuestro negocio. La gran mayoría de ellos han estado con nosotros por muchos años, en búsquedas comunes, compartiendo principios y valores, y nos enorgullece que Chubb este en ese grupo.

Además de lo dicho, puedo decir que Chubb ha sido un actor sumamente profesional en el mercado, con el que hemos mantenido una relación franca y coincidente con nuestros valores, que nos ha permitido mejorar, crecer, y dar pasos importantes hasta llegar a donde hemos llegado, sin detenernos.

Juan Pablo Malo
Gerente General
Graiman Cia. Ltda
Cliente

El Código de Conducta Chubb

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 lo que nos define. Es nuestro deber ofrecer a nuestros clientes, accionistas, socios comerciales y compañeros una conducta ética y honesta en el día a 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, tienen 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, un entorno laboral sin acoso, consumo de alcohol y drogas, velar por la salud y seguridad de los demás.

Confianza y fiabilidad: Justicia con clientes, agentes y socios comerciales, relaciones con colaboradores 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, reglas para intercambios de regalos y actividades de ocio, viajes y alojamiento, comidas y actividades de ocio.

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

Por el bien universal: Proteger el medio ambiente, 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, prevención de corrupción, soborno y blanqueo de capitales.

Es responsabilidad del Órgano Superior de Gobierno de Chubb en el Ecuador respetar el Código y asegurarse de que se cumpla en toda la operación.

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 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 solventaran 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 los valores institucionales vienen desde nuestra matriz, y se aplican a las operaciones de Chubb de manera global, 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, 102-28, 102-29, 102-30, 102-31, 102-33, 102-35, 102-26



16.7
Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades.



5.5
Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública

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, Presidencia Ejecutiva, el Directorio y de la Alta Gerencia. Las políticas dictadas por este organismo son formalizadas en un documento que se define como *Código de Gobierno Corporativo*, el mismo que contempla la forma de evaluar el cumplimiento de los procesos de administración de riesgo.

La Junta General de Accionistas

La Junta General Ordinaria 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. Así como la constitución de Comités de carácter consultivo y de control. El Directorio está compuesto por Gerentes de Chubb en Ecuador y altos ejecutivos de la región de América Latina. Los miembros del Directorio mantienen su puesto en el mismo, entre dos y cuatro años. El Directorio actual está conformado únicamente por colaboradores de Chubb, siendo cuatro mujeres y seis hombres, los cuales, 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 de

la Compañía, 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 realicen sus operaciones cotidianas de forma eficaz y oportuna de acuerdo con las estrategias, políticas y procedimientos, la compañía promueve una cultura de administración de riesgos sana, de cumplimiento y un tratamiento justo a los clientes, incorporando procedimientos adecuados a las mejores prácticas corporativas.

Además 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 riesgos; los cuales deben ir asociados con la definición constante en la estrategia.

Los temas más relevantes son llevados a través del Presidente del Directorio, y los más importantes para los distintos grupos de interés 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 normativas y el monitoreo de estrategias diseñadas en los ámbitos de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos. Además, engloba auditoría, calificación de inversiones, administración de riesgos, ética, retribuciones y los ámbitos sociales, económicos y ambientales. Más que cargos ejecutivos, son unidades, las responsables de dichas gestiones. El Directorio también forma parte de estos Comités de carácter consultivo a través de sus representantes. 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:

- Comité de Administración Integral de Riesgos
- Comité de Retribuciones
- Comité de Ética
- Comité de Cumplimiento
- Comité de Calificación de Inversiones
- Comité de Auditoría

Los Comités se integran y tienen las atribuciones y funciones señaladas en la normativa expedida por las instancias de regulación y control. Dentro de las funciones de estos Comités está el cumplimiento de normativas 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.

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. Él es quien, con las facultades necesarias, ejerce los deberes y facultades de vigilar la marcha administrativa de la Compañía, bajo los principios de diligencia, lealtad, comunicación y tratamiento de los conflictos de interés, vigilando el cumplimiento del Código de Conducta de Chubb. Entre sus funciones también están: aceptar, ceder riesgos y celebrar los respectivos contratos de seguros y reaseguro.

Código de Buen Gobierno Corporativo

Las políticas y procesos destinados a asegurar los principios básicos de responsabilidad social que rigen la gestión empresarial se formalizan en un documento que se define como el Código de Gobierno Corporativo en el que se incluyen, 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.

Gestión de Riesgos

102-26, 102-29, 102-30, 201-2, 102-33, 102-35, 103-2, 103-3. Desempeño económico. Presencia en el mercado

Como una compañía de suscripción, asesoramos, asumimos y gestionamos los riesgos con visión y disciplina. Al ser una 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. 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, los mismos que debido a la naturaleza de los riesgos que asumimos, pudiera incidir en el pronóstico de resultados de la operación. El impacto económico del cambio climático, sea este, 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 de 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.

Chubb frente al Covid 19

- Donación de 250 mil para Ecuador de Evan Greenberg

Donación a la Fundación Salvar Vidas, organización que recauda fondos para adquirir y donar insumos y equipos médicos para entrega a las principales casas de salud y así atender la emergencia sanitaria.

- Chubb Foundation

Cree que las contribuciones que apoyan a comunidades a nivel mundial proporcionan beneficios sostenibles para la sociedad, colaboradores y empresa. Apoya a proyectos que resuelven problemas con resultados sostenibles y medibles. El compromiso se centra en áreas de la educación, salud y medio ambiente. A través de su fundación, Chubb esta donando 10 millones de dólares para ayudar a combatir los efectos de la pandemia actual. El apoyo se destinará a personas y programas que brindan servicios de emergencia en primera línea y a quienes más se han visto afectados por la misma.



13.1 Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países.



16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades

Presidente Ejecutivo

Vicepresidente de Finanzas

Vicepresidente de P&C

Vicepresidente de Multilíneas

Gerente de Riesgos y Compliance

Gerente de Operaciones

Gerente Comercial

Gerente de Siniestros

Gerente del RRHH

capítulo 2
**Chubb y la
Sostenibilidad**

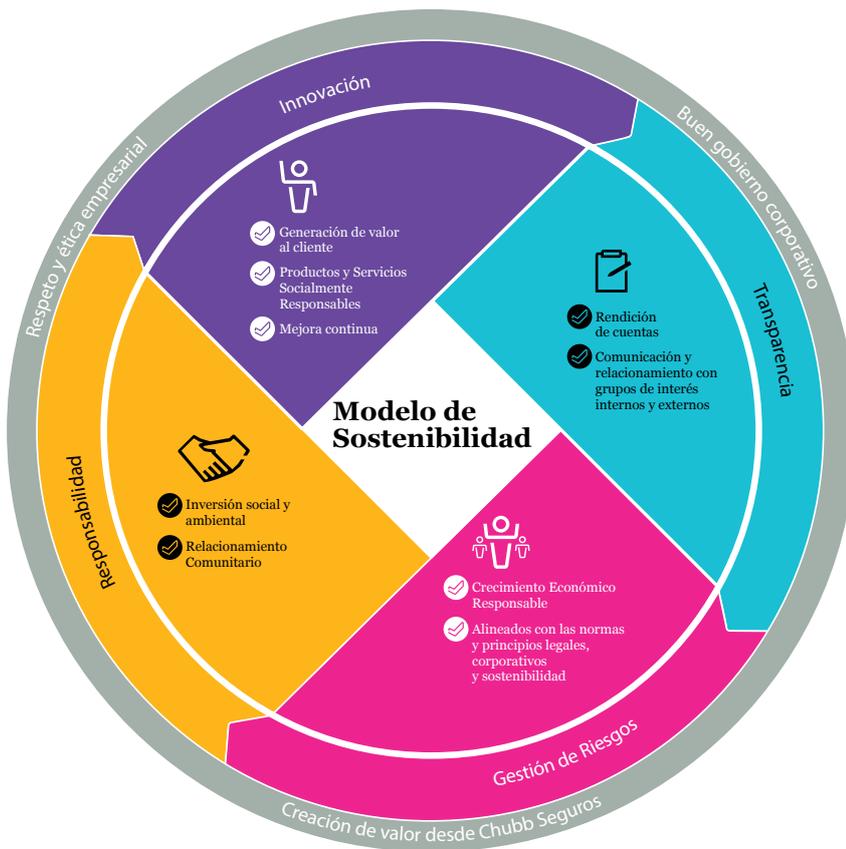
Modelo de Sostenibilidad

El Modelo de Sostenibilidad presentado a continuación permite a Chubb centrar sus acciones en cuatro pilares concretos. Estos no solo generan valor a la Compañía, sino que también impactan positivamente a nuestros distintos grupos de interés. (stakeholders).

Este modelo abarca lo económico, social y ambiental, dimensiones esenciales de Responsabilidad Social y Sostenibilidad. Cada uno de estos ejes es la base para generar planes de acción que nos llevan a alcanzar los objetivos de la Compañía.

Estrategia de Sostenibilidad Chubb

Ser referente de Sostenibilidad, a través de la mejora continua, creando valor para nuestros stakeholders y fortaleciendo la imagen de la empresa

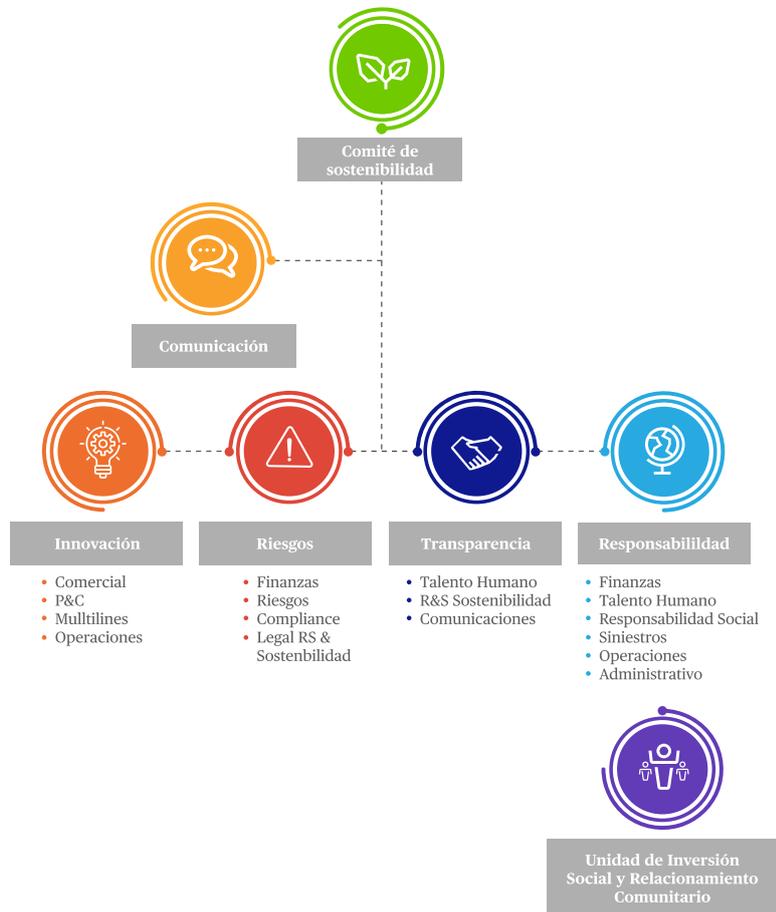




Comité de Sostenibilidad

102-27

En el proceso de implementación de un modelo de sostenibilidad en Chubb, se vio la necesidad de contar con un órgano que incluya a todas las áreas de la Compañía y que, además, esté en la capacidad de tomar decisiones importantes. Es así como se conformó el Comité de Sostenibilidad de Chubb, cuyos miembros son el Presidente Ejecutivo y su staff gerencial. Este alto nivel permite que la sostenibilidad sea parte de la estrategia del negocio incluyendo los aspectos económicos, sociales y ambientales. El Comité sesiona de manera periódica para evaluar y monitorear el Plan de Trabajo, analizando el contexto del momento y tomando decisiones según tendencias locales y globales. Todos sus miembros están plenamente alineados con la filosofía de responsabilidad corporativa que es la base para la toma de decisiones.



Grupos de Interés

102-40, 102-42, 102-43,

En enero 2020, se realizó el segundo mapeo para conocer los grupos de interés prioritarios de la Compañía. Si bien la organización se relaciona con un vasto número de instituciones, vemos necesario definir los grupos de relación prioritarios. De esta manera, armamos un plan de acción a corto, mediano y largo plazo que se alinea con nuestra estrategia de Sostenibilidad. Chubb definió a 11 grupos y 33 subgrupos con los que se inició el mapeo de grupos de interés prioritario.

Anualmente se realiza un diálogo para conocer los asuntos de interés y materialidad de los grupos y subgrupos, contenido que se incluye en la Memoria de Sostenibilidad. El proceso para definir los grupos de interés prioritarios es:



Los grupos de interés prioritarios resultado de este trabajo de mapeo son los siguientes:



Existen varios canales de comunicación con nuestros grupos de interés, siendo el principal los colaboradores de Chubb designados a mantener una relación. En los diálogos hechos con los grupos de interés la retroalimentación es tomada en cuenta para nuestro proceso de mejora continua.

Testimonio



Mi experiencia con Chubb Seguros ha sido sobresaliente. Siempre ha sido considerado nuestro socio estratégico. Su comportamiento en el mercado, ética y valores nos garantizan el éxito con nuestros clientes. Es fácil y cómodo para nosotros tener en Chubb Seguros una aseguradora con la cual compartimos nuestro ADN, Apasionados, Buscadores de la Excelencia, Creativos, Íntegros y Responsables, son valores que los practicamos por igual, día a día, en la consecución de los objetivos. Sus procesos, la tecnología y su gente son el aval que permite a nuestra asesoría contribuir con el desarrollo del mundo de los seguros. Finalmente su compromiso con la comunidad y todos los atributos expuestos hacen que la sinergia que tenemos con Chubb Seguros prevalezcan en el tiempo.”

Esteban Araujo
Gerente General Seguros Masivos
Teeniseguros
Corredor

Grupos de interés		
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	Trimestralmente, Anualmente
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
Brókers	Reuniones con los ejecutivos, diálogo con grupos de interés	Periódica, anual
Asegurados Corporativos	Reuniones con los ejecutivos, diálogo con grupos de interés	Periódica, anual
Prestadores de Servicios	Reuniones con los ejecutivos, diálogo con grupos de interés	Periódica, anual
Ajustadores de siniestros	Reuniones con los ejecutivos, diálogo con grupos de interés	Periódica, anual

Testimonio



Es un honor trabajar para Chubb Seguros. Destacamos su manera de pensar, sus valores, sus constantes esfuerzos para integrarnos como sus aliados estratégicos y motivarnos día a día a ser mejores en nuestro servicio. Son sin duda alguna, la aseguradora referente en el Ecuador por su profesionalismo, liderazgo y su contribución a la comunidad mediante su propia Fundación y programas sociales.

Sebastian Judge
Presidente Ejecutivo
Autosuplente Provealquileres S.A.



Los resultados del diálogo muestran que los grupos de interés de Chubb ven a la Compañía como una organización que genera confianza gracias a su respaldo multinacional, con una gran solidez y seriedad en el pago de siniestros. Como consecuencia, se genera buena reputación en el mercado, un excelente clima laboral y buenos resultados técnicos.

Diálogo con grupos de interés

102-21, 102-34, 102-44

Con el objetivo de conocer la percepción que se tiene de la Compañía en un aspecto económico, social y ambiental, en el 2019 se realizó el tercer diálogo entre Chubb y sus grupos de interés prioritarios. Este diálogo consiste en entrevistas con los principales stakeholders, que son hechas por los encargados de la coordinación de Responsabilidad Social y Sostenibilidad de Chubb. Esta entrevista se socializa al comité de Sostenibilidad y posteriormente se comunican los resultados en la Memoria de Sostenibilidad.

En los diálogos se identifican áreas de oportunidad para generar más valor a nuestros stakeholders, incluyendo mejoras en los tiempos de respuesta, agilización en procesos internos e inversión en tecnología, al igual que más flexibilidad por parte de Chubb. Varias de estas aristas se han trabajado desde el 2017, con el objetivo de lograr un servicio óptimo para nuestros grupos de interés.

Tomando en cuenta la tendencia en los últimos tres años, podemos concluir que los tiempos de respuesta siguen con una importante oportunidad de mejora, así mismo, tenemos todavía que innovar en tecnología. En términos de posicionamiento de marca, vemos que nuestros esfuerzos han dado frutos, sin embargo, tenemos todavía mucho trabajo por delante para dar a conocer a Chubb tanto en el mercado asegurador como en el país.

Los grupos de interés, como lo son el Directorio y el Público Interno están enfocados en mejorar la experiencia de nuestros clientes y aliados a través de la agilización de procesos e innovación. Es de interés de la Compañía mejorar la experiencia del colaborador en su ambiente laboral con el propósito de retener el talento.

En un futuro se espera que Chubb continúe creciendo de manera sostenida, de tal forma que los grupos de interés crezcan paralelamente y se consoliden las relaciones a largo plazo. Nuestro objetivo es que nos vean como una Compañía no solo líder en el negocio, sino también líder en la agilidad de procesos, tecnología e innovación.

Testimonio



Trabajar activamente con Chubb a lo largo de varios años ha significado recibir el respaldo y soporte permanente de un aliado estratégico para nuestras iniciativas comerciales, lo que incluye los mejores beneficios del mercado para los clientes de financiamiento automotriz de NovaCredit. Sin embargo, la mayor satisfacción ha sido identificar en Chubb un claro direccionamiento en sus políticas de responsabilidad social y su impacto positivo en la comunidad.

Además, me impresiona gratamente el compromiso del equipo humano de Chubb para dar continuidad a los proyectos de la Fundación Faces, haciendo un mix entre el tiempo dedicado a actividades laborales y el trabajo con la Fundación. En resumen, en Chubb lograr buenos resultados económicos y bienestar social es consecuencia de hacer las cosas bien, con liderazgo de sus ejecutivos dentro de una cultura de sostenibilidad. Sin duda, un ejemplo y modelo a seguir.

Fausto Córdova
Gerente General
Novacredit
Sponsor



16.7
Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades.

Perfil de la Memoria

102-32, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54

La Memoria de Sostenibilidad de Chubb es una publicación anual. La presente Memoria reporta el período de 1ro de enero hasta 31 de diciembre 2019. *Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI.* Este reporte es elaborado por la coordinación de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, revisado por el comité de Sostenibilidad y aprobado por el Presidente Ejecutivo de Chubb en Ecuador. El contenido y diseño de esta es revisada por el equipo local y regional de Marketing y Comunicaciones. La Memoria del 2018 fue publicada en mayo del 2019.



Principios

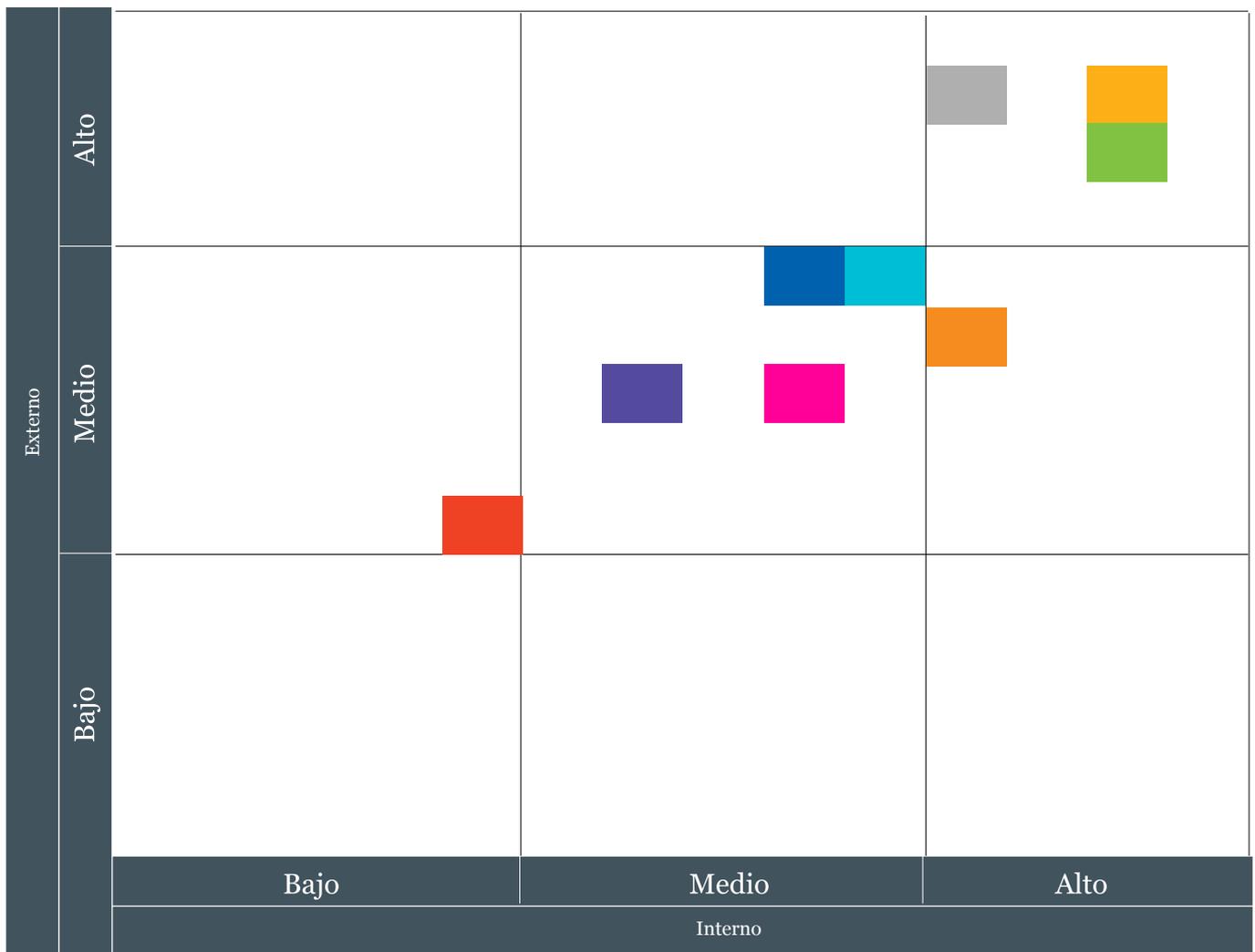
102-46

Principios	
Inclusión de los grupos de interés	En el año 2018, Chubb en Ecuador realizó su segundo diálogo con grupos de interés, el mismo que se realizó con algunos objetivos: 1) Identificar materialidad para 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. 4) Evaluar tendencias y cambios con respecto de años anteriores.
Contexto de Sostenibilidad	Esta Memoria reporta sobre los temas 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 del 2017.
Exhaustividad	Los temas materiales y su cobertura están detallados en un cuadro específico en la página 30.
Equilibrio	Este reporte es transparente en cuanto a la información que publica, de tal manera, se ven reflejados tanto los aspectos positivos como los negativos.
Precisión y claridad	La información es presentada de manera cuantificable, clara y concisa, respondiendo a los indicadores de tal forma que sea accesible a todos los grupos de interés.
Puntualidad	La Compañía ha cumplido con su compromiso de publicar la Memoria de Sostenibilidad anualmente.
Fiabilidad	Todos los datos aquí presentados pueden ser sujetos a revisión y auditoria.

Temas materiales

102-47

- Desempeño Económico
- Cumplimiento Regulatorio Socioeconómico
- Formación y Enseñanza
- Salud y Seguridad en el trabajo
- Presencia en el Mercado
- Marketing y Comunicaciones
- Socios de Distribución Independiente
- Privacidad de los clientes
- Diversidad e Igualdad de Oportunidad



Los Objetivos de Desarrollo Sostenible aquí detallados responden a un ejercicio de análisis de los temas materiales y los ODS a los que corresponden.



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 y 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 brókeres. Somos una de las compañías líderes 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.	No aplica
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 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, 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 primordial 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.
Socios de Distribución Independientes	El impacto dentro de Chubb sigue siendo alto ya que en 2018 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.

Testimonio



Después de tener el privilegio de trabajar 5 años en esta gran compañía, estoy convencida de haber tomado una de las mejores decisiones de mi vida profesional ingresando a Chubb, si no es la mejor. La cultura corporativa, el expertiz en seguros, la solidez financiera y el involucramiento de la compañía en la sostenibilidad me atraía antes de incorporarme; vivirlo es aún más impactante y gratificante.

Tras trabajar como subgerente comercial administrativa durante dos años, fui nombrada a la cabeza del equipo comercial para el canal de corredores a nivel nacional. Un reto muy desafiante tanto en términos de metas como de gestión del capital humano, que es el recurso más valioso de Chubb y del cual tengo un inmenso orgullo. Con lineamientos claros desde la cabeza, una coordinación de excelencia entre las distintas áreas y un equipo altamente calificado en constante desarrollo, Chubb tiene el ecosistema ideal para prosperar tanto profesional como humanamente. Además de la reputación de Chubb en el Ecuador y en el mundo por su transparencia, sus altos estándares técnicos y sus resultados frutos de la disciplina, destaco y aplaudo el interés e involucramiento de la corporación por la huella que deja en la sociedad. Nuestro modelo de sostenibilidad, que abarca lo

económico, social y ambiental, se refleja en cada acción que se toma con un impacto tangible interna y externamente, tanto con nuestros colaboradores, socios de negocios, clientes y como con personas ajenas al mundo de los seguros.

Es importante enfatizar en el hecho que existen empresas que obran por hacer de este mundo un mejor lugar, con el profundo respeto por los derechos humanos en toda su amplitud y la protección de nuestro planeta.

Anaïs Bettencourt Medvedeff
Gerente Comercial Nacional
Chubb
Colaborador

Chubb frente al Covid 19

- Relacionamiento con stakeholders
Chubb ha estrechado los vínculos con cada uno de sus grupos de interés durante esta pandemia, manteniendo y fortaleciendo los canales de comunicación, escuchando sus necesidades y atendiendo sus requerimientos.

Punto de contacto

102-53
Lorena Guarderas
Coordinadora de Responsabilidad Social y Sostenibilidad
Maria.guarderas@chubb.com
EKOPARK, Vía a Nayon y Av. Simón Bolívar; Torre IV, Piso 5, Quito, Ecuador
+593. 2373. 1810







capítulo 3
Chubb en el mercado



340505 6
2261

241508 0
2261

331972 7
2261

563022
2261

TTU 301754 0
2261

255999 8
2261

226362 6
2261

246035 1
2261

305932 1
2261

201700 3
2261

251754

Chubb en el Ecuador

102-1, 102-3, 102-4, 102-5, 417-1

Chubb en Ecuador es parte de Chubb INA International Holding Limited, Compañía de Seguros y Reaseguros a nivel mundial. Nuestra oficina matriz para la región de América Latina está en Miami (EE.UU), y en Ecuador, en la ciudad de Quito. A nivel local contamos también con dos sucursales, en Guayaquil y Cuenca, así como con oficinas en Ambato, Loja y Machala.

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

Desempeño económico

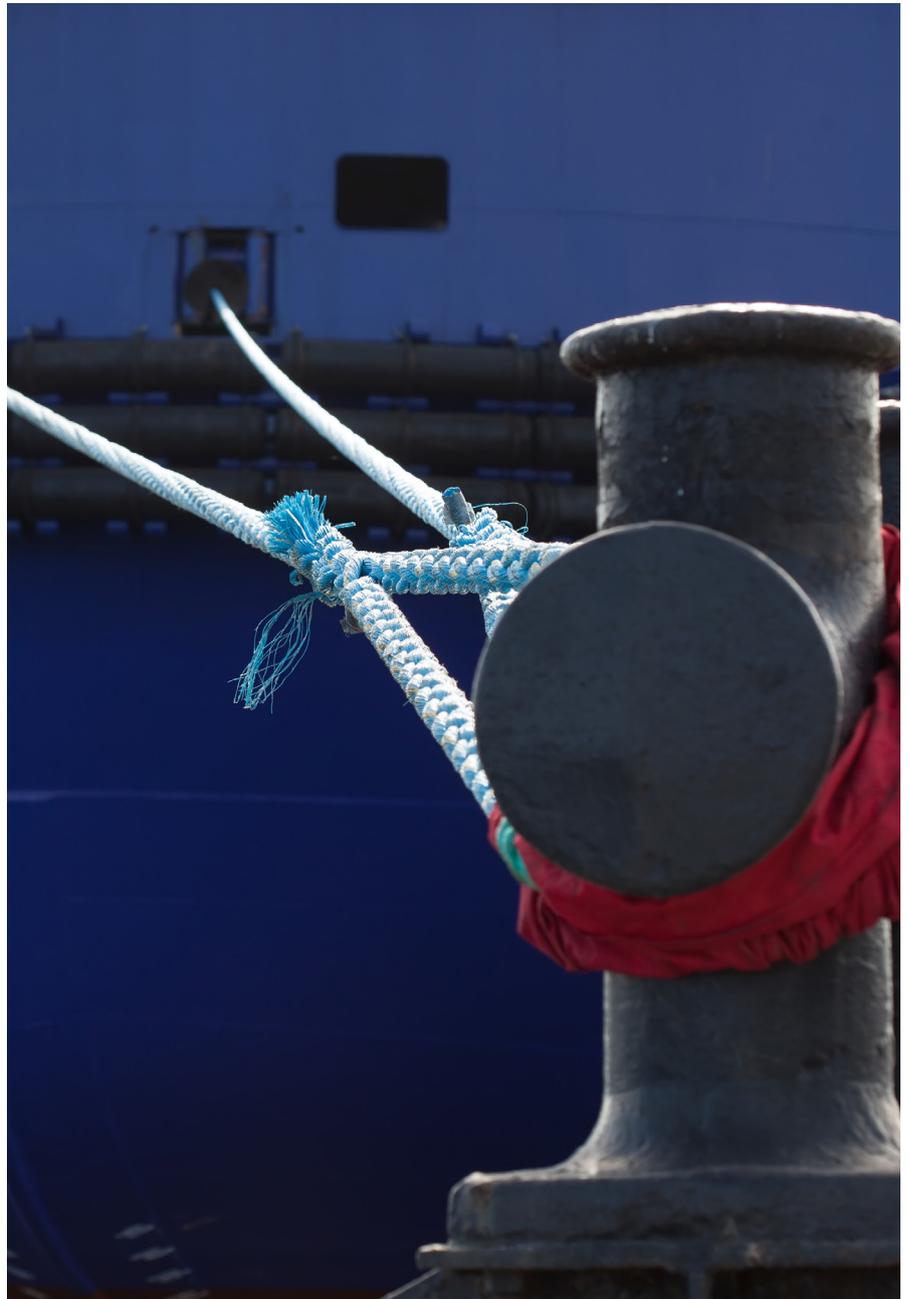
Desempeño económico y presencia en el mercado. 102-7, 103-2, 103-3

Con un crecimiento, en el 2019, del 6,41% en relación al 2018, y primas emitidas por \$1.797 millones comparado con \$1.689 millones en 2018, el mercado asegurador ecuatoriano estuvo conformado por 30 empresas de seguros en el 2019.

Con una participación del 9%, Chubb en Ecuador escala del 3er lugar al 2do lugar en el mercado ecuatoriano en el 2019.

Al obtener el segundo mayor patrimonio del mercado, nos mantenemos con un fortalecimiento en el giro del negocio. El mismo no solo cubre las exigencias de capital adecuado dispuesto por la norma, sino que permite tener un excedente patrimonial que sustente el crecimiento sostenido de la Empresa en el tiempo.

A lo largo de los años, la Compañía ha mantenido indicadores financieros eficientes, entre estos, índices de liquidez de 1,61 frente a 1,19 del mercado, seguridad de 1.31 frente a 1.21, ROE de 26,75% frente a 9,10%. Estos indicadores ratifican una vez más la prudencia financiera, buen control del riesgo y la disciplina presente en todos los procesos de planificación, ejecución y evaluación.

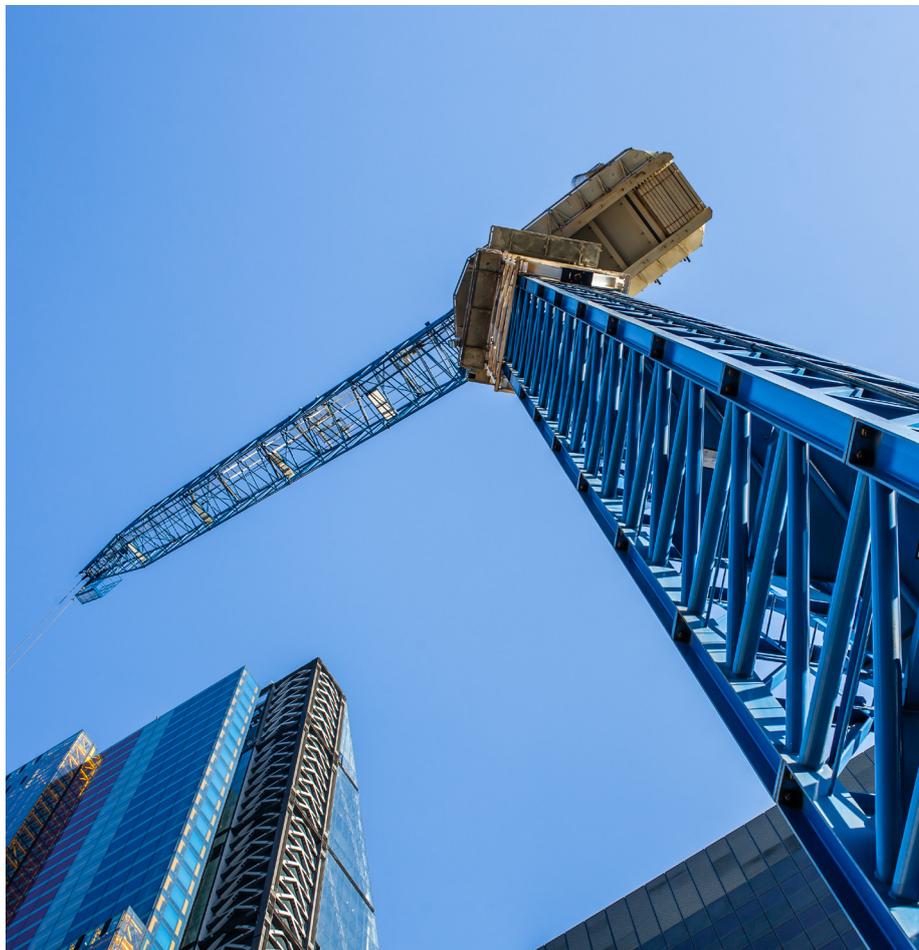
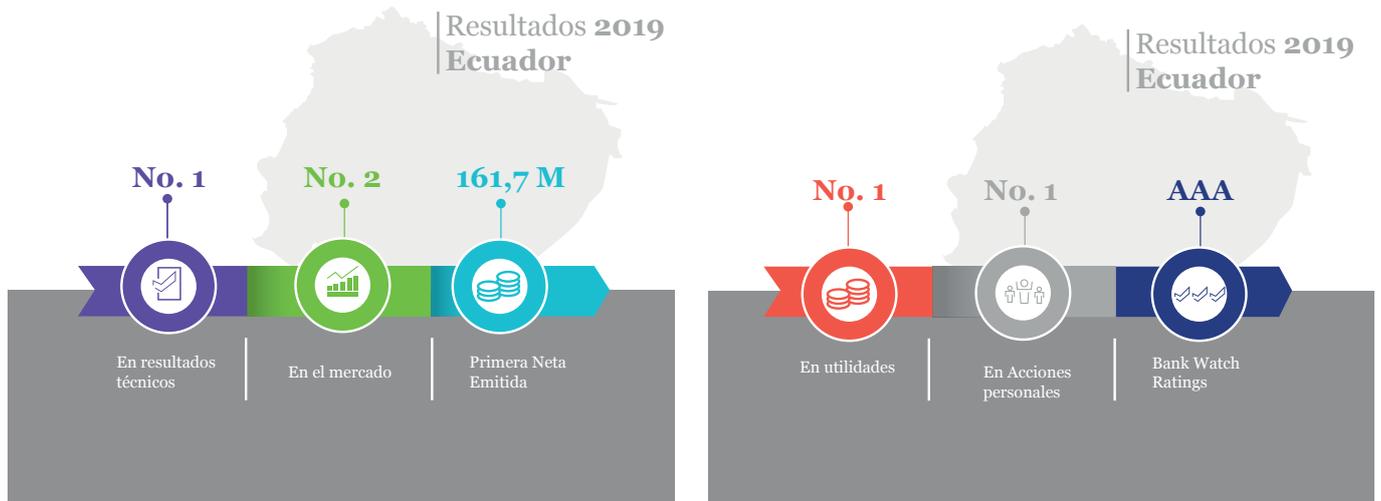


Cifras Económicas (en dólares americanos)			
	2017	2018	2019
Ventas netas	141.829.760,79	153.452.627,61	161.708.576,14
Capitalización			
Patrimonio	49.102.393,52	49.248,799	54.081,617
Capital	16.973.000,00	16.973,000	17.163,000
Reservas técnicas	55.303.136,23	67.952,055,56	60.614.363,47
Resultados del ejercicio	3.789.568,15	10.050.836,87	11.552.702,44
Activos totales	148.976.402,08	180.828.705,84	180.565.589,57



Nuestros resultados

201-1, 103-2, 103-3 Desempeño Económico, Presencia en el Mercado



Testimonio



Mantenemos con Chubb más de 15 años de una excelente relación de negocios, la misma que se ha caracterizado por la ética, transparencia y el apoyo mutuo.

Nos sentimos muy tranquilos de contar con un socio del prestigio nacional e internacional que tiene Chubb, así como de su fortaleza financiera.

Nos identificamos plenamente con sus programas de responsabilidad social, pues las dos instituciones tenemos como objetivo contribuir al crecimiento del país.

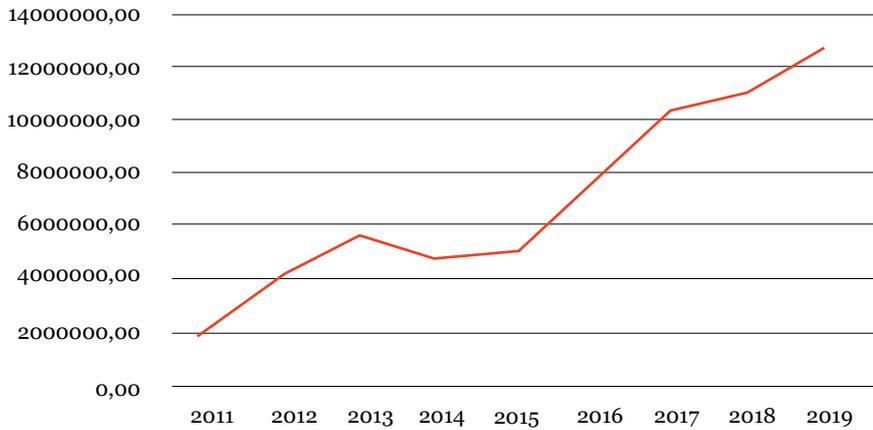
Edison Viteri
VP de Finanzas
Banco Solidario
Sponsor

	2017	2018	2019
Valor económico directo creado (VEC) (en dólares americanos)			
a) Ingreso			
Clientes	145.359.859,22	157.607,203.40	165.773,024.61
Recuperaciones de siniestros	19.706.490,58	13.237,170.71	23.755,549.38
Comisiones recibidas	12.373.955,08	9.755,148.83	4.340,315.40
Liberación de reservas	36.236.013,55	50.463,804.85	46.240,259.06
Inversiones financieras	2.735.915,77	2.057,303.12	2.518,242.95
Otros ingresos	2.626.715,66	1.014,860.67	2.439,447.27
Total	219.038.949,86	419.825,434.45	245.066,838.67
Valor económico distribuido (VED)			
	214´828,318,58	222,967,895.07	232,230,502.63
b) Costos operativos			
Pagos a reaseguradores	44´935.199,43	42,257,336.11	32,123,660.99
Pagos a clientes	47´113.815,17	41,774,601.07	57,448,275.03
Comisiones pagadas	41´910.339,27	44,666,363.14	44,921,238.80
Constitución reservas	46´292.932,53	52,493,711.80	55,273,274.47
Pagos a proveedores	11´837.852,95	14,904,119.93	13,893,139.
Otros egresos	4´303.433.11	4,303,433.11	4,879,189.64
Comunidad y Medioambiente	54.724,00	76.577.21	65,717.50
Total	195´027.986,0052	200,476,142.37	208,604,495.45
c) Salarios y beneficios sociales para empleados			
Gastos del personal	9´348.697,53	12,341,258.29	12,875,271.70
d) Pagos a gobiernos			
	10.451,634.53	10,150,494.41	10,750,735.48
Valor económico retenido (VER)	104.51634.53	11,167,596.52	12,836,336.04



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
 8.1 Mantener el crecimiento económico per cápita de conformidad con las circunstancias nacionales y, en particular, un crecimiento del producto interno bruto de al menos el 7% anual en los países menos adelantados.

Histórico Valor Económico Retenido



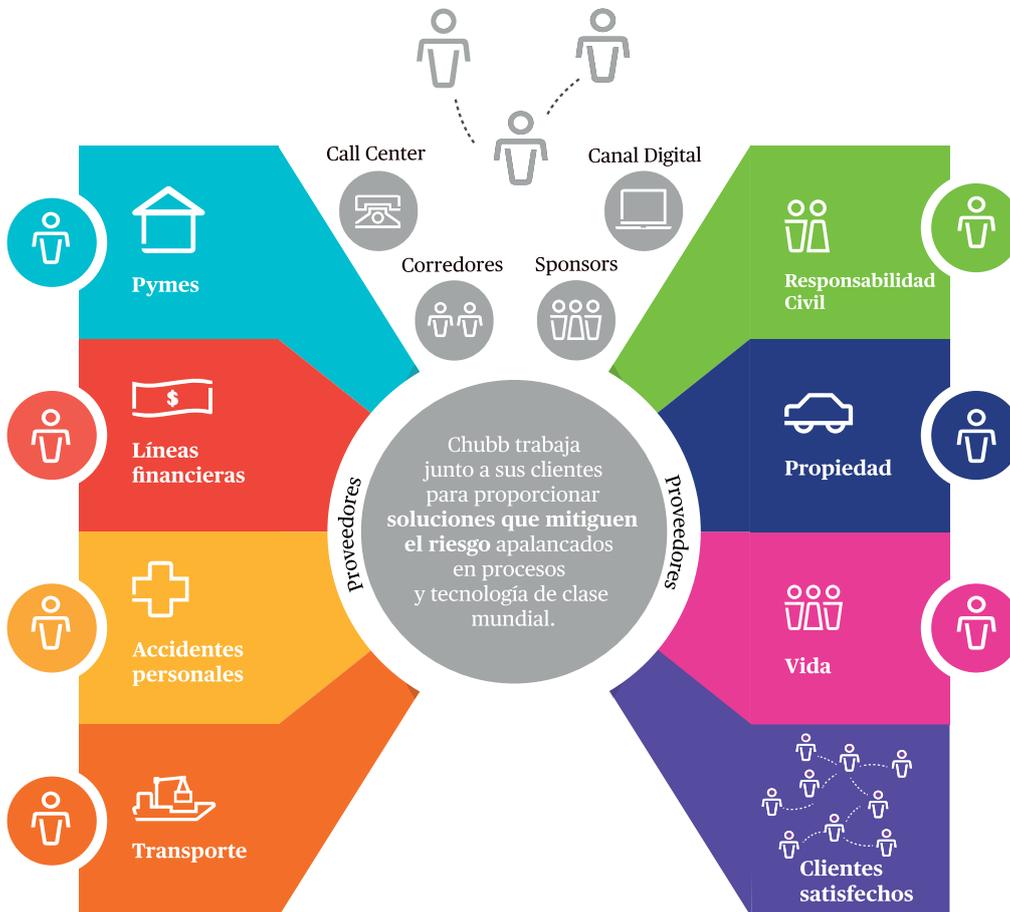
El 31 de diciembre de 2019 fue publicada la Ley Orgánica de Simplificación y Progresividad Tributaria, sus principales impactos son:

- Contribución temporal por el 0.20% sobre los ingresos provenientes de impuesto a la renta año 2018 por un período de tres años.
- Dividendos de accionista a partir del 2020 se graba con el 25% de impuesto a la renta sobre el 40% del dividendo efectivamente distribuido.
- Jubilación Patronal y Desahucio, gasto deducible de colaboradores con antigüedad mayor a 10 años, aplica para 2021.

Nuestra cadena de suministro

102-9

Necesidades de los clientes



Nuestros proveedores

102-9

Porte	2019
Grande	13
Mediano	38
Pequeño	495
Micro	275
Total	821

Tipo	2019
Bienes	48
Servicios	773
Nacionales	798
Internacionales	23
Total	821

- Lucro cesante por incendio y rotura de maquinaria

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. 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

Gracias a nuestra especialización, solidez, capacidad financiera y presencia global, tenemos preferencia de negocio 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

En el clima empresarial que cambia rápidamente en la actualidad, los reguladores están cada vez más atentos a los controles internos y al Gobierno Corporativo dado el aumento exponencial del fraude comercial y el entorno progresivamente más litigioso. En este contexto, es fundamental que las organizaciones se centren en la gestión de riesgos y preserven el balance personal de la empresa y/o del individuo frente a cualquier exposición inesperada al riesgo para asegurar el futuro del negocio. Esto, sumado al entorno conectado de hoy en día, ha convertido a la seguridad cibernética en una preocupación común. Cualquier empresa podría verse afectada por incumplimiento relacionado con el manejo de la información sensible de sus clientes o colaboradores. Incluso, el extravío de un equipo portátil, si no se gestiona adecuadamente, puede convertirse en un desastre en las relaciones públicas de la empresa, destruyendo no sólo la marca, sino también sus finanzas. Como uno de los líderes mundiales del mercado en gestión y seguro de responsabilidad civil profesional, Chubb comprende las exposiciones al riesgo que enfrentan las empresas en todo el mundo a diario y ha

Testimonio



Chubb es una compañía muy importante para NESEC. La misma nos da la oportunidad de proponer y desarrollar opciones innovadoras de servicios de asistencia, en aplicaciones y sistemas de comunicación. Estamos comprometidos en el desarrollo de nuevos productos con servicios en línea. Respecto a la responsabilidad sobre sus clientes, resalta el interés que tiene sobre la ejecución de los estándares de atención y cumplimiento de la oferta de valor.

Andres Gutierrez
Gerente General
NESEC
Proveedor

Nuestros productos

102-2, 102-6, 102-7, 417-1

A través de nuestras oficinas en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato, Loja y Machala, atendemos en todo el territorio ecuatoriano. 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. Los ramos son: Accidente Personales, Aviación, Bancos e Instituciones Financieras, Buen Uso de 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 Aliadas, Lucro Cesante a Consecuencia de Incendio y Líneas Aliadas, Marítimo, Montaje de Maquinaria, Multirisgo, 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

desarrollado un conjunto de soluciones de gestión de riesgos de Líneas Financieras.

Nuestro conjunto de productos de seguros de líneas financieras incluye lo siguiente:

Seguro de Responsabilidad Civil para directores y oficiales (D&O)
- Diseñado para proporcionar protección personal a directores, funcionarios y gerentes contra pérdidas financieras derivadas de las posibles exposiciones asociadas con la administración o supervisión de la empresa.

Seguro de Crimen Comercial
- Diseñado para proporcionar protección directa contra pérdidas financieras a la empresa contra las crecientes amenazas de deshonestidad y fraude de sus empleados o personas ajenas.

Seguro para Bancos e Instituciones Financieras
- El seguro para Bancos e Instituciones Financieras se proporciona a través de las pólizas Bankers Blanket Bond (BBB) y Electronic Computer Crime (ECC). Estos productos protegen las pérdidas financieras directas sufridas por la institución financiera por actividades delictivas internas y externas.

Responsabilidad Civil Profesional (Arquitectos, Ingenieros, Abogados, Educadores, etc)
- Diseñada para brindar protección a una persona o entidad profesional (que no sea una institución financiera) para reclamos de responsabilidad civil que resulten de una pérdida derivada de los servicios profesionales que se ofrecen a sus clientes.
Seguro de Responsabilidad Civil Profesional Médica
- Diseñado para proteger a los establecimientos médicos y/o profesionales de la salud individual en la prestación de servicios profesionales de salud.

Seguro de Responsabilidad Civil para la Gestión de Riesgos Cibernéticos
- Diseñado para proporcionar protección a cualquier entidad u organismo profesional contra la responsabilidad por infracción de privacidad, responsabilidad de seguridad de la red, responsabilidad de los medios, extorsión cibernética, pérdida de activos de datos e interrupción comercial en la realización de sus negocios.

Transporte

Ofrecemos seguro y protección contra daños que pueda sufrir su carga durante la importación, exportación o distribución en el Ecuador. Es por eso que ponemos a disposición de nuestros clientes la red mundial de oficinas para asistencia e

inspecciones en origen; Así mismo, les brindamos el acceso a nuestra plataforma en línea (www.acetransportes.com/marine), por medio de la cual pueden declarar sus embarques de una manera más rápida e innovadora, optimizando su tiempo. . Las principales pólizas para Ecuador son:

- Importación
 - Exportación
 - Transporte interno
 - Multinacionales
 - Integrales
 - Para grandes proyectos – ALOP
 - Llave en mano (Transporte – Montaje)
 - Para contenedores
 - Para agrupadores como agentes de carga, operadores logísticos, transportistas
 - Para operadores postales, couriers ajustados a los requerimientos del ente regulador
 - Prescritas para clientes Pyme
- Tenemos una alta capacidad para suscribir grandes riesgos, al igual que la agilidad para atender las consultas de nuestros clientes con transparencia y flexibilidad.

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. Esta póliza incluye la exposición de vehículos, contaminación o la responsabilidad derivada de la manufactura y la 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 de RC para eventos deportivos, culturales o sociales.

Multilínea

En lo que a seguros se refiere, estamos conscientes del limitado alcance que tiene la población ecuatoriana; tanto en coberturas

fundamentales para la persona y su familia (Accidentes Personales y Vida), así como en coberturas para sus bienes más importantes. El limitado alcance vuelve vulnerable a la población ya que esta se ve desprotegida ante eventos imprevistos. El departamento de Multilíneas junta varias líneas de negocio haciendo productos más completos, con coberturas amplias y sencillas; lo que permite una mayor y mejor protección para nuestros asegurados. A través de socios de afinidad y sponsors llegamos a un sector desatendido de la población, poniendo a su disposición productos que cubran sus necesidades, minimizando la consecuencia de un siniestro.

Los productos comercializados en este ramo incluyen seguros de accidentes personales, vida, enfermedades críticas/graves, desempleo, etc., etc., con coberturas para sus bienes personales, como: casa, auto y artículos personales de valor, entre otros. Al dar extensas coberturas, Chubb brinda tranquilidad al asegurado y a su familia, permitiéndoles mantener su estilo de vida ante una crisis, y cumpliendo, así con el fin de la actividad aseguradora como tal.

Accidentes Personales:

Brindamos protección y seguridad a través de productos de diferentes segmentos hechos a la medida, incluyendo: 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 Brókeres y Agentes, dirigido a cuentas corporativas, medianas y pequeñas empresas (pymes).

- **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 para hospitalización por accidente o enfermedad
- Desempleo involuntario e incapacidad temporal y total 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:** Se comercializa a través de nuestros Brókeres y Agentes. Está dirigido a empresas que se preocupan por la protección de sus empleados y 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: 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 en caso de muerte del deudor su familia no se vea afectada. Coberturas de acuerdo con lo requerido en la ley.

Seguro Masivo de Vida: Se comercializa a través de sponsors o socios estratégicos, tiene como objetivo llegar al consumidor

final con precios y coberturas competitivas; asimismo, tiene el objetivo de fidelizar 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. Con la finalidad de ofrecer soluciones integrales de seguros a las diferentes y cambiantes necesidades de las personas en el desarrollo de sus actividades actualizamos y potencializamos los productos existentes, al igual que creamos productos nuevos que se ajusten a las necesidades de nuestros asegurados. Los productos de Líneas Personales ofrecen cobertura al patrimonio de individuos y sus familias. Durante los últimos años hemos desarrollado herramientas fáciles de uso para nuestros clientes, contruyendo para el desarrollo de sus actividades diarias de forma eficiente. Algunos productos en este ramo disponibles:

- **Chubb Auto Protegido:** Protección integral para enfocado en el conductor y su vehículo, ofreciendo diversas alternativas que le permitirán al asegurado cubrir no solo los daños a terceros, sino también mantener una cobertura completa, amparando pérdidas parciales y totales por daños y/o robo. En Chubb, ofrecemos un servicio de indemnización ágil y oportuno en caso de que el vehículo se vea afectado

por un evento amparado dentro de las coberturas. Además, nos diferenciamos en el mercado con un valor agregado que entrega beneficios adicionales y asistencia vial establecidos en nuestra Póliza. Este producto actualmente es uno de los mejores en el mercado ecuatoriano. Al contener un nuevo condicionado general, permite añadir coberturas como portabilidad de responsabilidad civil a daños en propiedad ajena y cobertura extraterritorial. Así mismo, se apoya en la herramienta Autonet, la misma que agiliza el proceso de cotización y emisión en línea en el segmento individual.

- **Chubb Hogar Protegido:** En los últimos años, hemos sido y seguimos siendo testigos de cómo los eventos de la naturaleza ocurren de forma imprevista y pueden impactar directamente a nuestro patrimonio. Por esta razón, en Chubb desarrollamos un seguro de protección integral para viviendas que ampara la inversión más importante ante posibles pérdidas. Presenta productos tradicionales a través de productos cotizados a la medida del asegurado: Homeaway, un nuevo producto empaquetado de Hogar Protegido da cobertura a los contenidos, desde la primera semana de cobertura. Este producto es ideal para personas que viajan habitualmente o en períodos vacacionales. Producto de contenido específico, ideal para ser comercializado a través de un retail, asegurando un electrodoméstico nuevo recientemente adquirido, ideal para fomentar la cultura de seguro.

- Specialty Personal Lines (SPL):

Productos cuya función es incrementar el valor agregado y ofrecer excelentes coberturas a precios accesible. Por ello es comercializado de manera masiva. Estos productos están enfocados en atender las necesidades de cada persona, otorgando coberturas para bienes personales, como teléfonos celulares, tablets, tarjetas plásticas (débito y crédito), protección de identidad, seguro para documentos, llaves, neumáticos, bicicletas, mochilas, bolsos, billeteras, lentes, electrodomésticos, contenidos del vehículo, llantas, entre otros.

Comercial

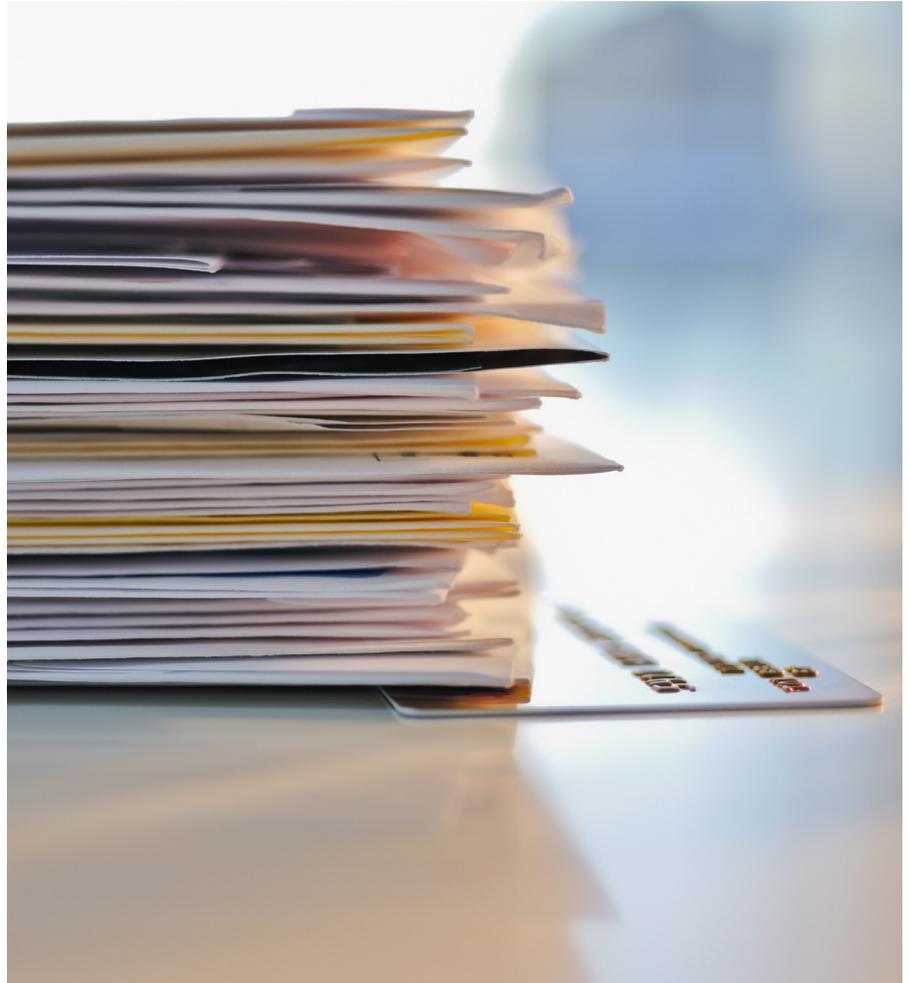
La propuesta de valor del área comercial se enfoca en brindar un servicio de excelencia a nuestros corredores y socios estratégicos a través de un asesoramiento oportuno sobre toda la gama de productos y servicios que Chubb ofrece. El equipo humano, constituido de profesionales en constante capacitación y desarrollo, se enfoca en construir relaciones sólidas y duraderas con nuestros corredores y brókeres, así como facilitarles un canal de comunicación exclusivo que les permita apreciar una experiencia integral con Chubb. Con el objetivo de servir mejor a nuestros asegurados y contribuir al crecimiento de nuestros corredores, este canal de distribución pone mucho énfasis en optimizar procesos y apoyar la implementación de proyectos tecnológicos que contribuyen a entregar soluciones de negocios a través de la diferenciación.

Manejo de siniestros e Indemnizaciones

Nuestra filosofía Corporativa se basa en la siguiente 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 enfocarnos 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 situaciones más variadas. El equipo de siniestros se alinea a los objetivos corporativos; conscientes de su rol, saben ejecutarlos y entienden el efecto que esto crea en nuestra cadena de valor.



Una de nuestras fortalezas siempre ha sido el oportuno y justo pago de reclamos a nuestros asegurados y terceros. Nuestro constante crecimiento y los cambios que ocurren en el ámbito de seguros demandan que seamos proactivos, enfocándonos en incorporar más medios digitales al servicio de los clientes.

Testimonio



Llevamos años trabajando con Chubb Seguros, una aseguradora con la cual nos sentimos tranquilos y a gusto recomendándolos a nuestros clientes por su óptimo servicio y trayectoria; caracterizándose por su agilidad en pagos de siniestros.

Genaro Cucalón
Gerente General
APESE S.A.
Corredor

Socios de Distribución Independiente

103-2, 103-3 Plan de Agentes de Distribución Independiente

Con un equipo de más de 20 personas a nivel nacional, el canal comercial atiende alrededor a 500 corredores en todo el país, con el objetivo de entregar la propuesta de valor de Chubb a través de la comercialización de productos y servicios de primer nivel. El departamento comercial de Chubb Ecuador es parte del programa regional IDP (Independent Distribution Partners) del cual participan también México, Brasil, Argentina y Colombia en América Latina. Desde la implementación del programa, nuestra operación experimentó una tasa de crecimiento arriba del 15% hasta 2018 para alcanzar un 5% en el año 2019, llegando a un nivel de madurez y desempeño sostenible.

La hoja de ruta articulada alrededor de pilares estratégicos claros y medibles brinda un entorno estructurado al equipo de ventas y a los socios estratégicos de Chubb:

- Gestión de portafolio:

- Cada ejecutivo comercial es responsable de un portafolio de corredores asignados (promedio de 40 corredores por ejecutivo) y los gestionan de manera integral y personalizada. El corredor que se contacta con Chubb puede a través de su ejecutivo comercial, tener un solo punto de comunicación integral con la compañía. Cada portafolio tiene un presupuesto de ventas que se mide diaria, semanal y mensualmente para mantener un control adecuado de los resultados y realizar ajustes oportunos en los planes de acción.

- El ratio de actividad (número de agentes que producen con Chubb dividido por el número total de corredores) incrementó en un 5% del 2018 al 2019.

- Visitas

- Siguiendo un estándar metodológico estructurado con agenda, minuta y seguimiento, la ejecución de visitas y el reporte de las mismas se realizan a través del CRM de Chubb implementado en el 2019.

- Cada ejecutivo debe cumplir con una meta de visitas que está monitoreada semanalmente. Del 2018 al 2019, el volumen de visitas se incrementó en un 15%.

- Training

- Las capacitaciones comerciales y técnicas que se entregan a grupos o de manera individual, se enfocan en los productos y servicios que brinda la compañía.

- En todo el año 2019, se realizaron en totalidad 1.100 capacitaciones a nivel nacional (sesiones grupales e individuales)

- El uso de plataformas virtuales para la entrega de las capacitaciones se ha implementado en el año 2019 para brindar más eficiencia y agilidad a los corredores.

- Constantemente el equipo comercial de Chubb recibe entrenamiento técnico-comercial para garantizar un completo conocimiento de los productos desarrollados y comercializados por Chubb.

- Productos

En coordinación con las líneas técnicas, el departamento comercial participa de la actualización y desarrollo de productos para ofrecer soluciones integrales a nuestros socios y clientes garantizando los más altos estándares técnicos.

Con el objetivo de brindar mejores opciones de servicio, reducir costos operativos de nuestros socios y mejorar la eficiencia, Chubb desarrolla y adapta sus productos empaquetados. En el año 2019, se actualizaron los productos paquetes disponibles (Pymes, Hogar, Auto, Accidentes personales) y se lanzó el producto de RC Médicos.

- Tecnología

Chubb está enfocado en el desarrollo tecnológico y proporciona a los corredores opciones de autoservicio que les permite crecer su negocio sin tener que aumentar sus costos de operación en la misma proporción.

Tras un piloto exitoso en el año 2019, se lanzó oficialmente Chubbneta en el 2019, una plataforma integral de gestión para corredores que brinda el acceso a cotizadores en línea. Cotizar y emitir en línea permite al corredor ser más eficiente y tener una ventaja competitiva en la comercialización.

Internamente, se implementaron nuevos desarrollos y funcionalidades del CRM para mejorar la eficiencia en la gestión comercial y los tiempos de respuestas internos.

Pólizas

417-1, 103-2, 103-3 Desempeño económico y presencia en el mercado.

Los servicios que ofrecemos en los ramos de seguros cumplen con las respectivas aprobaciones por parte de los organismos de control.

Diariamente se entregan pólizas de seguro a nuestros clientes, en las cuales estas están descritas las condiciones generales que incluye:

- Coberturas
- Exclusiones
- Límites de responsabilidad
- Descripción del objeto del seguro
- Definiciones
- Condiciones legales
- 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

La información necesaria acerca de un seguro adquirido se la puede encontrar en la póliza. De la misma manera, se le entrega al cliente información en donde podrá buscar

Testimonio



Hemos trabajado con Chubb Seguros desde sus inicios. Es una Empresa que ha demostrado transparencia y profesionalismo, cualidades reconocidas entre los principios de la responsabilidad social corporativa. Siempre se ha desenvuelto con ética y respaldo hacia los Asesores Productores de Seguros, ratificando la sinergia necesaria para la sostenibilidad del mercado asegurador ecuatoriano. Cabe destacar que sus principales ejecutivos han dado muestra en todo momento de la seriedad y capacidad de servicio para sus clientes. Hacemos votos para que esta trayectoria de éxitos se acreciente en los años venideros, a beneficio de quienes confiamos en ellos.

Raul Coka Barriga

Socio – Director
Raul Coka
Corredor

atención e información. Chubb cuenta con un equipo altamente capacitado en servicio cuya función es específicamente atender las necesidades de los clientes.

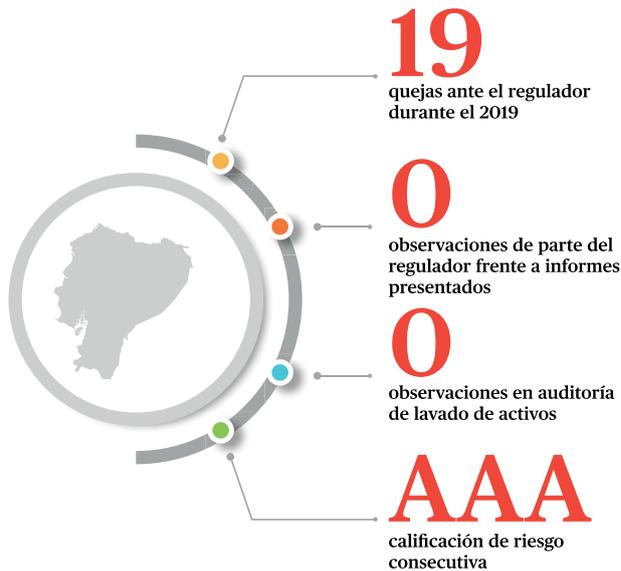
Marco regulatorio

417-2, 417-3, 418-1, 419-1, 103.2, 103-3
Desempeño económico, presencia en el mercado, cumplimiento regulatorio socioeconómico

El Directorio delega la facultad de cumplir con las regulaciones al área de Compliance; las cuales se ejecutan por medio de una matriz de cumplimiento en la que cada área determina cuál es la responsable del acatamiento de las normas. El departamento de Compliance local y regional cumplen un importante rol, pues son responsables de garantizar el respeto a las normas locales e internacionales, normas profesionales, normas éticas y de buen comportamiento definidas por la empresa.

El área de Compliance requiere un total conocimiento y comprensión del giro de negocio de la Compañía y tener un enfoque abierto y flexible, así como sensibilidad al entorno regulatorio en constante cambio. El programa de cumplimiento de Chubb se centra en fomentar el respeto, los valores corporativos e incluir políticas y medidas concretas y efectivas en todos los niveles de la Empresa. Es de vital importancia que la Alta Gerencia, el Directorio, y el Presidente Ejecutivo, tengan un comportamiento ejemplar y consistente, que se alinee a los valores de la Compañía. Anualmente, el departamento de Compliance regional hace una revisión in situ para verificar el cumplimiento del área local y asegurarse que no exista ningún contingente regulatorio. El programa de cumplimiento se enfoca en tres aspectos:

- **Concienciación:** Asegurar que cada empleado esté consciente de la importancia del cumplimiento y respete y contribuya a su implementación. Esto se realiza a través de cursos en línea, reafirmación del código de ética y entrenamientos presenciales.
- **Asesoramiento:** Mantener estrecha la comunicación con el Directorio, Alta Gerencia, Ejecutivos de la empresa y Área Legal con el propósito de contribuir en la evaluación de riesgos, especialmente en situaciones puntuales tales como presentación de nuevos productos, licitaciones de una nueva norma, entre otros.
- **Informes:** Informar las mejores prácticas a implementar a nivel local y a nivel internacional. Este programa parte del



16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades.

conocimiento del ADN de la Compañía y se correlaciona con la gestión de riesgos, corrupción, reputación, responsabilidad social, etc. El Comité de Ética apoya a la ejecución de este programa mediante el conocimiento y análisis de casos de incumplimiento que pudieran presentarse y aplicar las sanciones necesarias. En 2019, no hemos tenido multas ni sanciones debido a incumplimientos del marco regulatorio.

Privacidad de nuestros clientes

103-2, 103-3 Privacidad de los clientes

La privacidad de la información del cliente es una de las normas más importantes de seguridad en Chubb, ya sea por la intimidad de los datos personales, como la prevención contra ataques cibernéticos. Con Chubb, los clientes se sienten tranquilos al saber que su información está resguardada y que bajo ningún motivo será mal utilizada. No solo el cumplimiento de las normas legales nos lleva a velar por la privacidad de la información del cliente, sino también la confianza que este ha depositado en la Compañía al otorgar sus datos personales. Por ello, es nuestra obligación proteger dicha información.

Las normas y políticas de seguridad son implementadas por nuestra Casa Matriz y ejecutadas obligatoriamente por todos

los países en donde Chubb opera y por sus respectivos colaboradores. Estas normas están encaminadas a guardar y procesar los datos, reforzando los derechos de privacidad y seguridad de la información del cliente. Los colaboradores en Chubb tienen que obligatoriamente cursar entrenamientos de seguridad de la información. De igual modo, son voceros del cumplimiento de las obligaciones de la Compañía ante el regulador.

A partir de febrero del 2018, se implementó la norma PCI DSS (Payment Card Industry, Data Security Standard), para incrementar el control de los datos de las tarjetas de crédito y minimizar el riesgo de fraude. El cumplimiento de este proceso y otros, bajo directrices regionales es manejado por el área de operaciones de la compañía, y su cumplimiento es evaluado anualmente.

Marketing y comunicación

103-2, 103-3 marketing y comunicación

El marketing y la comunicación juegan un papel muy importante para Chubb. A nivel estratégico el área es responsable de transmitir la promesa de marca a colaboradpres, clientes, colaboradores, socios de negocio y accionistas. Al se encargar de potenciar uno de nuestros principales activos, la marca Chubb, el área de Marketing y Comunicaciones (M&C) es



responsable de difundir los valores tangibles e intangibles que nos diferencian frente a la competencia, con actividades centradas en promocionar nuestro talento, servicio, ejecución y suscripción superiores.

Además de garantizar el uso correcto, la difusión eficiente y la gestión precisa de la marca, el área enfoca en transmitir de forma clara los objetivos, valores y ejes que conforman el modelo de cultura de Chubb.

Internamente, es fundamental que nuestros colaboradores se sientan comprometidos, valorados y reconocidos. Externamente, somos responsables de garantizar que sea veraz y oportuna la información que la Compañía entrega a nuestros clientes, medios de comunicación y demás stakeholders; garantizamos que esta sea veraz y oportuna. Es parte de nuestra labor entregar contenido de calidad sobre nuestros productos, temas de interés y vanguardia de la industria aseguradora a nuestros clientes, socios de negocio y actores del mercado asegurador. Buscamos tener un impacto positivo tanto interna como externamente.

La ejecución de M&C se gestiona entre nuestros colaboradores, brindándoles herramientas e información que constantemente faciliten su trabajo y les ayuden a cumplir con los objetivos planteados en cada una de sus áreas. Asimismo, constantemente comunicamos nuestros valores, principios y actividades fundamentales, creando un impacto que profundice la interacción con nuestros clientes y socios estratégicos.

Buscamos generar un impacto positivo tanto interna como externamente, transmitiendo nuestra promesa de marca mediante acciones que sean transversales. Uno de nuestros compromisos para el período 2019-2020 es tener un impacto en los colaboradores que trascienda y se vea reflejado fuera de la organización. Buscamos brindar información relevante y coherente con lo que nos identifica como Compañía y el negocio que hacemos.

La marca Chubb es fuerte y reconocida mundialmente. También se distingue en el mercado ecuatoriano por su buena trayectoria en el negocio y pago de siniestros al igual que por brindar seguridad, solidez

y confianza en sus clientes al momento de hacer negocios. A través de nuestra estrategia comunicacional, buscamos transmitir nuestra esencia, una Compañía global con presencia local, que cuenta con profesionales de gran experiencia y compromiso en entregar el mejor servicio a nuestros clientes y socios de negocio. Hoy estamos posicionados entre las mejores aseguradoras del país, demostrando la habilidad técnica de suscripción y nuestro profundo compromiso con la sociedad.

Gestionado localmente en cada país donde Chubb opera, el área de M&C está alineada a políticas globales de comunicaciones que definen nuestros estándares y marcos de acción. Si bien Chubb es una empresa geográficamente diversa, tenemos el desafío de adaptar nuestros mensajes y contenido para cumplir con el mercado local.

Para el 2019 y 2020 uno de nuestros principales objetivos es continuar posicionando tanto la marca como a nuestros ejecutivos como líderes de opinión y referentes en el mercado asegurador. Posicionar una marca no es tarea fácil, pero nuestro objetivo es dar a conocer,



no solo los servicios y productos que ofrecemos, sino también el compromiso que mantenemos con nuestros clientes y socios de negocio.

Constantemente buscamos nuevas formas y canales para llegar a los grupos de interés; generamos material y contenido que impacta el negocio de una manera positiva según a sus necesidades. Fortalecemos nuestros canales de distribución, tanto en medios tradicionales como digitales, permitiendo un alcance más amplio para llegar a nuestra audiencia.

El departamento de M&C es un apoyo para todas las líneas de negocio y áreas de la Compañía. Aparte de su operación del día a día y ejecución de su plan, se encuentra involucrada en todas las actividades empresariales. El área es responsable de liderar el diseño y ejecución de campañas, lanzamientos de nuevos productos, implementación de servicio y herramientas, entre otras actividades.

Actualmente, estamos apoyando una campaña regional para mostrar la oferta de productos y capacidades que tiene la compañía tanto para el mercado empresarial como para las pequeñas y medianas empresas, un segmento en el que queremos estar cada vez más presentes con soluciones a la medida de sus necesidades. Los resultados del área se evalúan como

las demás líneas de negocio. Contamos con indicadores de desempeño que nos ayudan a medir el impacto y calidad de las acciones de comunicación. Con estos indicadores hacemos un análisis de los resultados obtenidos para continuar con el proceso de mejora. La Memoria de Sostenibilidad es un reflejo de los resultados

Las auditorías que se realizan en el área son internas y relacionadas con el uso adecuado de la marca y el cumplimiento de todas las políticas de comunicación de la compañía.

Como se mencionó anteriormente, la compañía sigue estándares que son establecidos desde la casa matriz, y es de la misma manera que con todos los proyectos se establece un plan de revisión para asegurar que Chubb esté alineado globalmente.

Chubb frente al Covid 19

- Capacitaciones y webinars para agentes y brókeres

Como cuidar y mantener los activos durante la pandemia, El proceso de ventas virtuales, Acompañando y empoderando a distancia, La evolución de la industria de seguros, Somos lo que compartimos y contenidos efectivos para redes sociales, entre otros.

- Riesgos

El rol de Riesgos y Compliance ha sido fundamental durante la pandemia. Como eje transversal en todas las áreas actuó, precautelando la operatividad del negocio bajo los lineamientos locales e internacionales, vigilando que los riesgos derivados de esta crisis sean evaluados y se incorporen los controles necesarios para mitigar los mismos. Ha mantenido constante comunicación con los reguladores, cuidando para que cualquier norma, evaluación e impacto, pudiera ser valorado por la compañía. Hemos brindado a las áreas regionales de cumplimiento y riesgos información sobre el manejo de crisis que llevaba Ecuador.

- Marketing

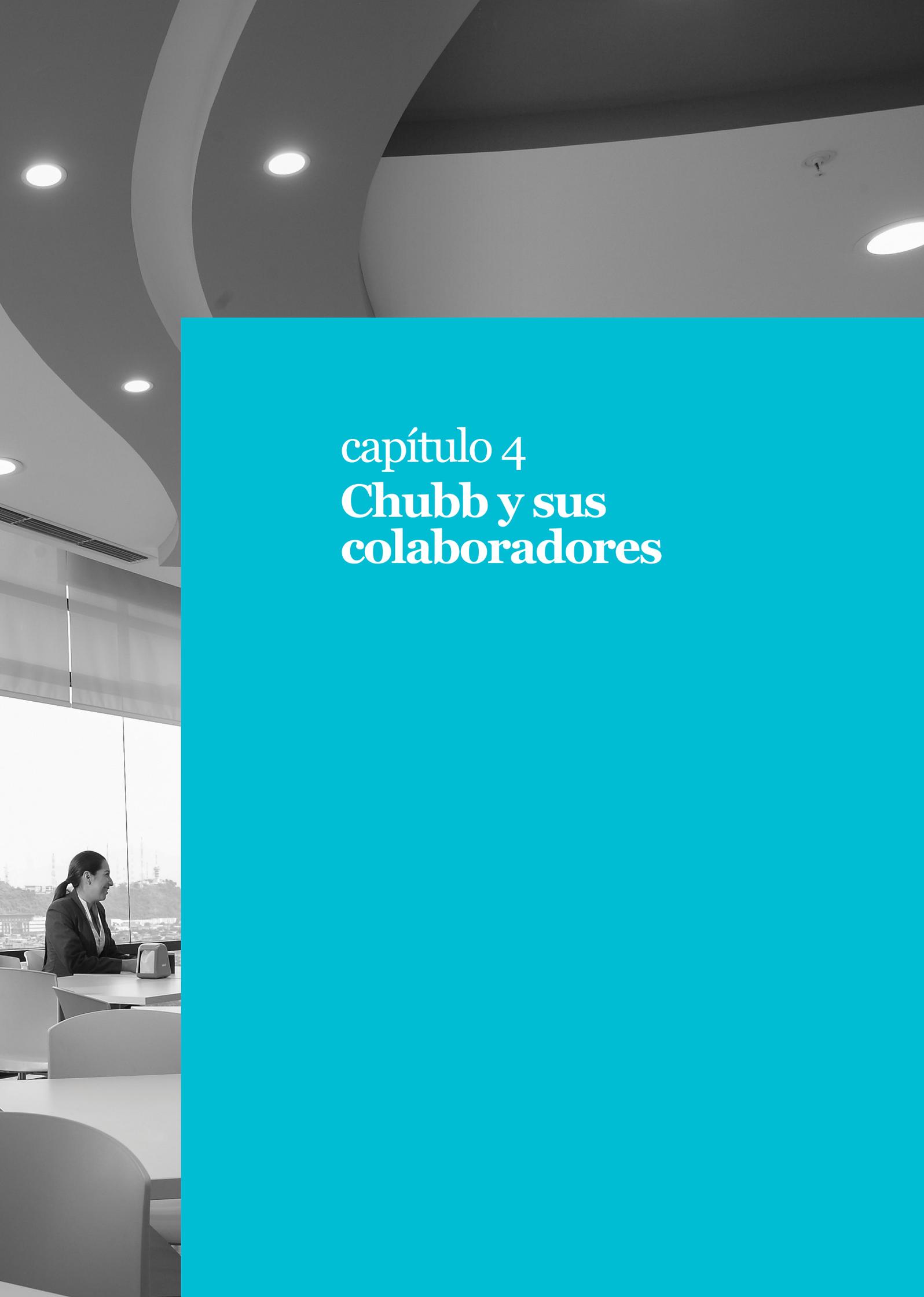
El rol del departamento de Marketing y Comunicaciones durante la pandemia ha sido excepcional. Como un área de servicio interno, se ha demostrado un apoyo fundamental en la ejecución del plan de cada línea de negocio y área de la Compañía. Hemos logrado un gran alcance y presencia de marca en cuanto al nombre de Chubb y el posicionamiento dentro del mercado. Adicional a la responsabilidad prevista del área, hemos apoyado en campañas, comunicados, capacitaciones, regulaciones, contenido creativo, publicaciones al mercado y nuevos proyectos que continuarán ejecutándose incluso después de la contingencia.

Iniciativas COVID

El impacto COVID en las actividades comerciales se ha notado considerablemente en el mercado. Como respuesta a una situación incierta y compleja, una semana después del estado de excepción declarado en el Ecuador, Chubb definió implementar un programa de capacitaciones en línea con el fin de mantener una comunicación y relación cercana con nuestros socios, pese a la distancia. De marzo a julio 2020, se realizaron 170 capacitaciones digitales, con un total de 223 horas de entrenamiento. Para llevar a cabo las sesiones, nuestros socios tuvieron acceso a nuestra plataforma corporativa Webex, garantizando estabilidad y seguridad tecnológica.

Adicionalmente, para garantizar la continuidad del negocio y manteniendo la misma estructura de visitas según la metodología de Chubb, se implementaron las visitas virtuales; en total de marzo a julio a nivel nacional, el equipo comercial realizó 2.254 visitas, registrando un crecimiento de visitas realizadas arriba del 140% comparado con el año anterior al mismo periodo.





capítulo 4
**Chubb y sus
colaboradores**

Nuestra gestión



8.5

De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor



10.3

Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas a ese respecto

Estructura ¡Vive Chubb!



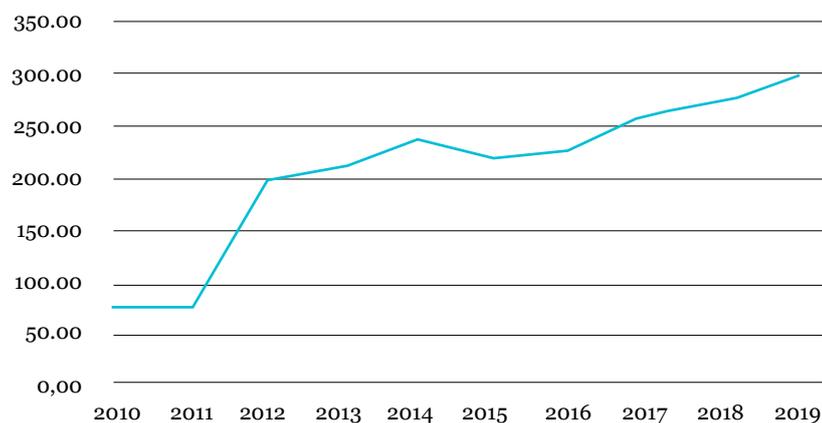
Chubb Ecuador

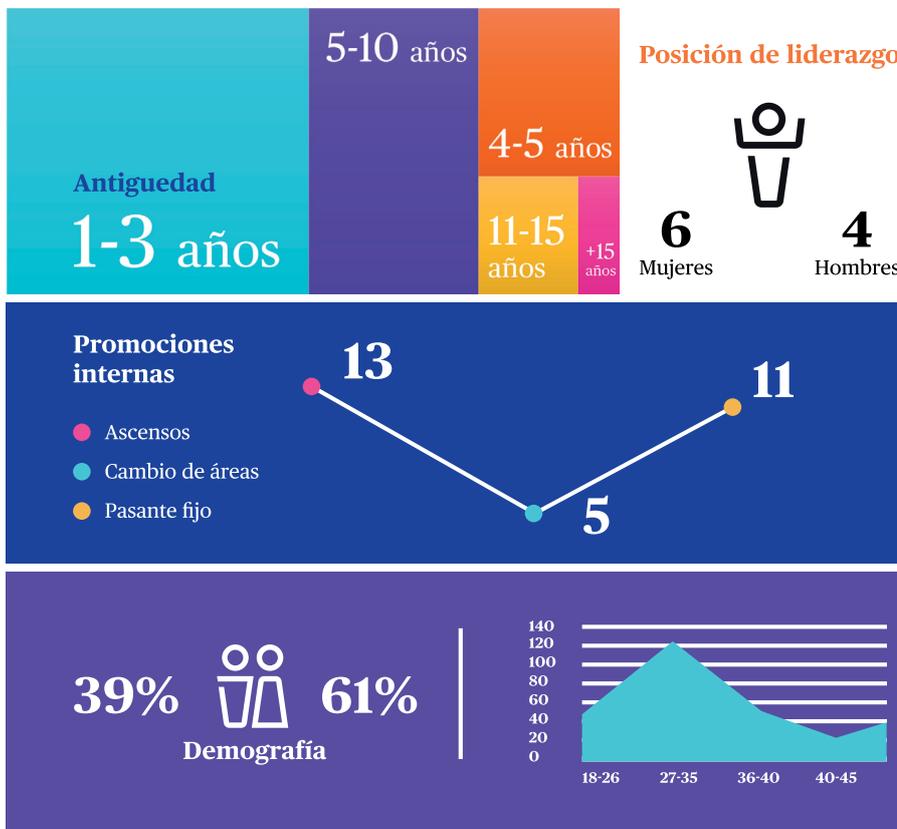
102-8, 103-2, 103-3, 405-1 Diversidad e Igualdad de Oportunidades

Plantilla por contrato y sexo									
	2017			2018			2019		
Ciudad	Total	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino
Contrato indefinido	253	155	98	226	165	101	270	166	104
Pasantías	17	9	8	15	10	5	15	8	7
Contratos eventuales							12	5	7
Contratos juveniles							3	2	1
Servicios complementarios	4	3	1	3	3	2	6	4	2
Horarios profesionales	2		2	3	3	0	8	6	2
Total	276	167	109	289	181	108	314	191	123

Plantilla por región y sexo									
	2017			2018			2019		
Ciudad	Total	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino
Quito	129	78	51	146	96	50	155	94	61
Cuenca	15	11	4	17	13	4	18	13	5
Guayaquil	0	0	0	118	66	52	132	77	55
Ambato	3	3		4	3	1	4	4	
Machala	1	1		1	1	0	1	1	
Santo Domingo	1			1	0	1	1		1
Loja	1	1	1	1	1	0	1	1	
Manta	0	0	0	1	1	0	2	1	1
Total	150	94	56	289	181	108	314	191	123

Histórico Total Colaboradores





Testimonio



Mi experiencia en Chubb como colaborador ha sido a todo nivel y estoy muy agradecido no solo de formar parte de este equipo, sino por las oportunidades que la compañía me ha dado y que me han ayudado a crecer personal y profesionalmente. Comencé en el año 2015 como KAM de P&C en Lima, Perú. Luego estuve un año como LATAM Associate en São Paulo, Brasil, para luego de este periodo ser contratado como Underwriter en el área de Truckers Liability, dentro del equipo de Marine. Después de tres años en este país y operación, la compañía me dio la oportunidad de venir a liderar la operación de Marine en Ecuador. Esto solo demuestra la confianza que deposita la empresa en jóvenes talentos de la mano de sus programas internos que te permiten tener experiencias internacionales de vida y trabajo, además de poder conocer cómo opera la empresa en otras partes de la región. Chubb ha sido mi casa durante muchos años y la calidad humana y el compromiso de las personas que he podido conocer en diferentes operaciones han hecho que finalmente nos consolidemos como empresa y estemos logrando un diferencial versus nuestros pares en el negocio. En Ecuador, además de tener una posición muy sólida en el mercado de seguros, tenemos un equipo dedicado a llegar a un nivel muy alto de excelencia en la ejecución y de impecabilidad en nuestro trabajo. Sin duda alguna, las personas que forman parte de esta compañía son nuestra mayor fortaleza.

Fernando Pizarro
Marine Manager
Chubb
Colaborador

Todos quienes somos parte de Chubb, 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 las soporta y promueve, y los colaboradores forman parte de este proceso clave.

Desarrollo

404-1, 404-2, 103-2, 103-3 **Formación y Enseñanza**

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 enfocada en la salud y bienestar, formación profesional de conocimientos técnicos y formación técnica de seguros.

Los resultados de nuestros planes de formación impactan en todos nuestros grupos de interés, quienes encuentran a seres humanos capacitados y empáticos, además de un servicio de calidad en todas sus áreas.

Recursos Humanos y los líderes de la organización son los encargados de levantar oportunidades de desarrollo de acuerdo a

las necesidades del negocio, sin embargo, nuestra política de formación permite que colaboradores que deseen cursar formación especializada, dentro o fuera de Ecuador, pueden aplicar a nuestras políticas de financiamiento.

Contamos con una malla de contenidos sugeridos para colaboradores para que puedan aprender en línea, además de talleres de servicio y ventas, trabajamos para nuestros grupos de interés internos y externos, y en este sentido, nos preparamos en competencias duras y blandas.

Nuestros colaboradores son nuestros mejores embajadores. Son ellos quienes construyen nuestra credibilidad hacia socios estratégicos como Brókeres, sponsors, clientes y proveedores. Nuestros colaboradores recién vinculados destacan a nuestra organización como inclusiva y de gran aprendizaje. El impacto reputacional es favorecedor debido al nivel de formación de profesionales que Chubb desarrolla, Chubb busca colaboradores con capacidades integrales en los aspectos técnicos, profesionales y personales.



Testimonio



Formo parte de Chubb desde hace tres años. Mi primera y mejor experiencia en seguros generales, en Chubb no tienes límites para alcanzar lo que te propongas. La accesibilidad que la empresa te ofrece para tu crecimiento profesional y personal merece ser reconocida.

A más de su solidez financiera y posicionamiento dentro de las mejores aseguradoras a nivel local e internacional, tiene el elemento más importante que le permite colocarse donde esta, su gente.

La base de los seguros es su estrecha relación de personas, por lo que el trabajo en equipo, el entregarse con pasión haciendo lo que nos gusta, facilita ofrecer a nuestros clientes un Servicio Superior, uno de los pilares primordiales de la compañía.

Como no mencionar el trabajo social que realiza Chubb con la Fundación Faces y sus Memorias de Sostenibilidad que refleja su calidad humana, digna de reconocimiento.

Me siento orgullosa y agradecida de pertenecer a esta compañía.

María Augusta Abril
Key Account Manager, Comercial Chubb Colaboradora.

Formación continua

103-2, 103-3 Formación y Enseñanza

Para Chubb, la formación de sus colaboradores es una inversión importante. Tenemos herramientas en línea y capacitaciones presenciales que nos ayudan en el perfeccionamiento de las habilidades de nuestros colaboradores. Esto impacta no solo en el nivel de compromiso sino también en el desarrollo de las competencias.

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 colaboradores considerados clave y con potencial según evaluación.
Entrenamiento Portal de Talentos	Entrenamiento regional orientado a reforzar cultura organizacional, mejorar competencias de liderazgo y conocimientos técnicos.
Ofertas de puestos Locales y Regionales	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.
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.

Recursos Humanos LATAM promueve programas de formación con una malla regional, enfocadas al desarrollo de habilidades de liderazgo y de conocimiento técnico.

Nuestro compromiso es el de fortalecer el liderazgo y potenciar nuestro talento con

formación profesional, hemos logrado apoyar a muchos colaboradores en la culminación de sus estudios académicos y seguimos desarrollando iniciativas nuevas que permitan alcanzar al mayor número de colaboradores con títulos superiores. Logramos desarrollar a colaboradores para ocupar posiciones dentro de las oficinas

regionales, alrededor de siete colaboradores ocuparon estos roles estratégicos, ecuatorianos que son nuestros embajadores en nuestras oficinas en Latinoamérica.

Capacitación 2019

103-2, 103-3 Formación y Enseñanza

Chubb tiene tres principales aristas de formación: Capacitación Técnica, Personal y Profesional

Buscando fortalecer al colaborador como un individuo integral, las capacitaciones se pueden dar de manera presencial o en línea, fortaleciendo así competencias digitales en pro de las nuevas tendencias de formación.

Aprovechamos el talento interno: muchos de nuestros capacitadores técnicos son colaboradores expertos en su ramo, lo que además nos permite medir un retorno de la inversión en formación especializada.

Durante el 2019 logramos más de 9.000 horas de capacitación y cerca de 12 personas graduados en carreras de pregrado o maestrías. Incentivamos a los colaboradores

a formarse y desarrollarse cada día más. Como buena práctica tenemos mediciones de cada programa de formación y recibimos retroalimentación de los participantes. Dicho feedback es tomado en cuenta para medidas correctivas en futuros programas.

Capacitación					
Grado	# Colaboradores	Horas capacitación	Promedio/ empleado	Femenino	Masculino
2017					
26-34	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
10-12	103	2967	29	19	10
Total	253	6692	25	15	10
2018					
26-32	12	59	5	3	2
23-25	25	621	25	12	13
20-22	84	3293	39	22	17
15-16	28	1136	42	25	15
10-12	177	3899	33	30	5
Total	266	9008	144	92	52
2019					
26-32	11	322	29	16	13
23-25	34	1369	40	22	18
20-22	87	3245	37	21	16
15-16	33	1082	33	19	14
10-12	129	3717	29	19	10
Total	294	9735	168	97	71

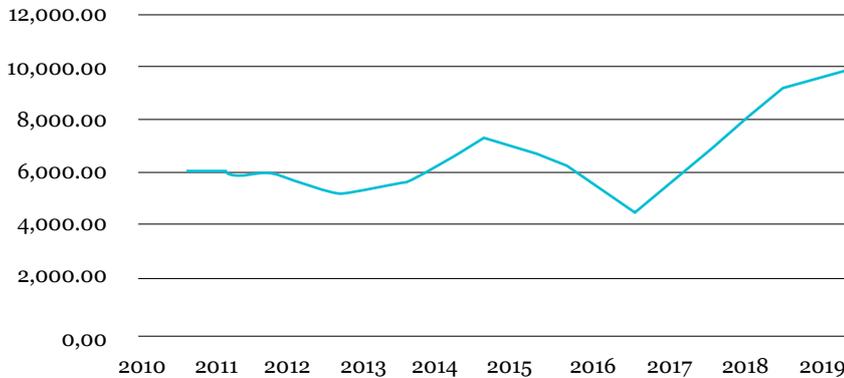
Horas por método de capacitación	
Presencial	Online
5735	4005

Horas por tipo de capacitación		
Técnica	Profesional	Personal
3505	4847	1388



4.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento; 4.7 De aquí a 2030, asegurar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas mediante la educación para el desarrollo sostenible y los estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad de género, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y la contribución de la cultura al desarrollo sostenible

Histórico Horas de Capacitación



Desempeño

102-28, 404-3

El proceso de gestión de desempeño anual, conocido como el PMP (de su sigla en inglés Performance Management Process) anual es una herramienta para establecer estándares de desempeño superior y respaldar el desarrollo de los colaboradores. El proceso comienza cuando se establecen objetivos significativos según al área de trabajo. Luego, se fomentan las discusiones 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.

Testimonio



En el 2004 comencé a trabajar en Seguros en el área de siniestros y por 10 años estuve en una sola empresa. En el 2014 me uní a esta gran familia; adaptarme a nuevos sistemas y procesos, sin lugar a dudas, fue un excelente reto que requirió algunos meses de adaptación. He crecido profesionalmente debido al volumen de casos que manejamos en las distintas líneas, cuyas coberturas pueden ser similares pero siempre con circunstancias diferentes. Desde el 2014 Chubb ha crecido en primaje y en el número de empleados, lo cual evidencia que venimos trabajando con un mismo enfoque y los resultados se ven a simple vista.

Cada año tenemos nuevos retos y exigencias en busca de mejorar el servicio hacia nuestros asegurados. Una muestra de servicio y compromiso fue nuestra operación durante el terremoto de 7.8 grados en la escala de Richter, el 2016 en Manabí. Tras esa catástrofe, conocí el alto nivel y profesionalismo de Chubb ante éstos eventos. La Compañía demostró que tenemos muy claro el plan y las funciones a seguir y todas muy bien organizadas y coordinadas. El enorme compromiso de la Corporación con sus clientes, nos permitió llegar hasta nuestros asegurados con una atención oportuna y rápida. Este evento marcó un antes y un después en mi carrera. El primer reto fue abrir una oficina provisional en tiempo record. Desde ahí, dimos atención personalizada a nuestros clientes, coordinamos inspecciones en la provincia afectada y esto nos permitió emitir pagos a los pocos días de sucedido el terremoto. Nuestro compromiso era tal, que recuerdo que algunos pagos estuvieron listos para entregar en tres horas. El que Chubb haya tenido una destacada participación, no hubiese sido posible si no contáramos con un excelente equipo de

trabajo en el área de siniestros, cuyo soporte y apoyo fue fundamental.

El área de Siniestros es donde esa venta de un intangible como es una póliza de Seguros, se hace efectiva y es donde debemos dar lo mejor de nosotros para cumplir con esa promesa de responder de forma correcta y oportuna ante una eventualidad. Nuestro equipo tiene gran compromiso y profesionalismo; buscamos mejorar el servicio hacia nuestros asegurados cada día.

El trabajar en lo que te gusta es lo mejor. Cada día nuevos casos, no existe la monotonía y aprendemos cosas nuevas con cada caso que llega. No cabe duda que para mí, la carrera de Seguros es la mejor.

Carlos Hidalgo
Subgerente de Siniestros
Chubb
Colaborador

Personal con evaluación de desempeño					
Grado	# Colaboradores	Femenino	Masculino	Ciudad	
2017					
26-32	9	5	4	Quito	27
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	121	81	40		121
2018					
26-32	114	71	43	Quito	114
23-25	120	56	46	Guayaquil	102
20-22	16	12	4	Cuenca	16
15-16	4	3	1	Ambato	4
10-12	1	1		Loja	1
10-12	1	1		Manta	1
10-12	1		1	Sto. Domingo	1
	1	1		Machala	1
Total	240	145	95		240
2019					
26-32	132	82	50	Quito	132
23-25	114	67	47	Guayaquil	114
20-22	12	9	3	Cuenca	12
15-16	3	3		Ambato	3
10-12	1	1		Loja	1
	1	1		Manta	1
	1		1	Sto. Domingo	1
	1	1	0	Machala	1
Total	265	164	101		265

Diversidad

103-2, 103-3 Diversidad e Igualdad de Oportunidades

Chubb promueve desde el más alto nivel la importancia de la diversidad de origen, género y edad, entre otros. Es por eso que se encuentra implícito en uno de nuestros valores el Respeto, ya que valoramos a nuestros colaboradores, socios y comunidades. Nuestros pilares son el trato justo, la diversidad, la confianza y el respeto mutuo.

En Chubb, la meritocracia es parte de nuestra cultura. Cerca del 61% de la nómina está compuesto por talento femenino, el 60% de posiciones de segunda línea están

compuestas por mujeres que lideran áreas de negocio y soporte. Tenemos cuatro generaciones (Baby Boomer, Generación X, Millennial y Centennials) colaborando juntos. Esto nos permite tener una visión más amplia del entorno y la cultura. Esta diversidad es uno de los valores agregados que tiene nuestra organización, no solo por la posibilidad de trabajar con personas de distintos orígenes, también por el enriquecimiento de experiencias, lo que nos da una fortaleza importante.

Vivimos una cultura de diversidad que se basa en los siguientes puntos:

a. Un modelo de Cultura organizacional meritocrático.

b. Mediciones de compromiso y planes de acción.

c. Igualdad de oportunidades sin importar la edad, raza, género y religión, entre otras.

d. Nos basamos en el nivel de potencial de cada colaborador.

En este contexto se crearon las siguientes iniciativas:

- **Chubb Women Force:** Programa destinado a tratar temas que promuevan el desarrollo integral de las mujeres que forman parte de Chubb.

- **Principios de Empoderamiento de las Mujeres:** Iniciativa de ONU Mujeres. Conjunto de buenas prácticas empresariales que promueven la igualdad entre mujeres y hombres en todas las áreas de gestión.

- **Nuevas Masculinidades:** Iniciativas orientadas a la implantación de nuevos conceptos en los roles del hombre en el hogar.

- **Chubb Next:** Programa de Digital Coaching protagonizado por talentos juniors para nuestros líderes senior.

- **Chubb Signatures:** Crear un espacio en el que, los colaboradores que forman parte de las nuevas generaciones en Chubb expongan sus experiencias y opiniones sobre su camino profesional dentro y fuera de la industria, destacando sus percepciones sobre los temas actuales relacionados a la dinámica de trabajo.

- **Comité de Diversidad e Inclusión:** Comité integrado por colaboradores de Chubb Ecuador, orientado a desarrollar nuevas iniciativas.

- **Lideres por los ODS:** Lideramos la Mesa del ODS 5 Igualdad de Género, proyecto en el cual diseñaremos un Manual de Igualdad de Género junto a importantes organizaciones, y lo aplicaremos en un programa de apadrinamiento.

El presupuesto para la ejecución de la estrategia de diversidad está dentro del presupuesto de capacitación, siendo que muchas iniciativas no tienen costo y usamos recursos propios para el desarrollo integral de nuestros colaboradores. Nuestro mejor recurso es la predisposición de nuestros colaboradores.

Las iniciativas que se ejecutan localmente se basan en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en los Women Empower Principles (WEFs), y en las estrategias del equipo de RRHH regional de Chubb en LATAM.

Salud y Seguridad

103-2, 103-3 Salud y Seguridad en el Trabajo

La salud y la seguridad de las personas son de suma importancia para lograr una vida saludable y un mejor desempeño en el trabajo. En Chubb tenemos un compromiso con nuestros colaboradores y en el cuidado de su salud y bienestar. Es por eso que los programas que hemos desarrollado tienen un fin preventivo que permita al empleado desenvolverse de manera adecuada en su espacio de trabajo.

Los indicadores al que impacta una correcta ejecución de Seguridad y Salud Ocupacional son de beneficio mutuo; por ejemplo, disminuir el ausentismo mejora el clima laboral y aumenta la retención de personal, mejorando así la productividad del colaborador.

Los programas que Chubb administra tienen un enfoque en el cuidado ocupacional. Se gestionan programas y charlas de prevención y vacunación contra la influenza a cero costos para el empleado y de manera opcional para quien quiera tomarlo.

Hemos conformado el Comité de Seguridad y Salud, brigadas de emergencia, árbol de llamadas de emergencia para siempre estar conectado con el colaborador y su familia.

Los Programas de Salud tienen varios enfoques:

Reto Vive Sano Vive Chubb: Este programa incluye retos de control de peso, ejercicios, nutrición.

Salud Psicosocial-Pausas Activas: Consejos de correcta ergonomía, postura en el lugar de trabajo, encuesta Psicosocial.

Salud Preventiva – Exámenes ocupacionales: Programas de vacunación, chequeos médicos ocupacionales.

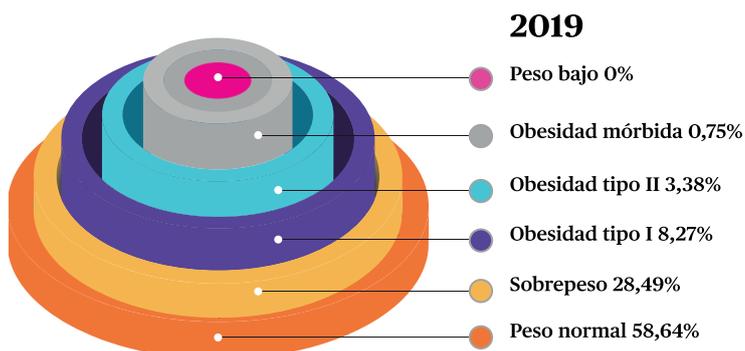
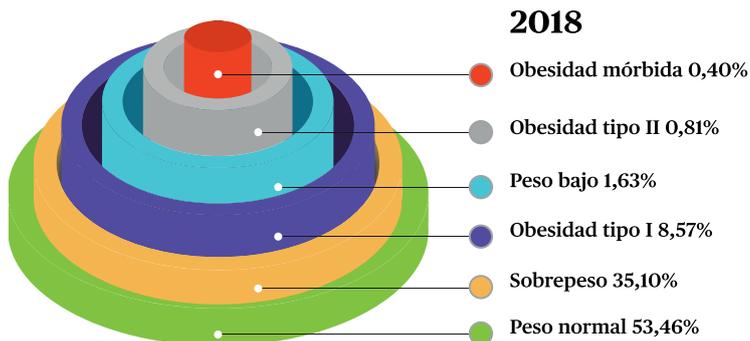
Como parte de la Salud preventiva se realizaron charlas con enfoques en: Enfermedades respiratorias, salud sexual, salud reproductiva, cáncer de mama y nutrición, entre otras.

Con nuestro programa de vida saludable hemos logrado generar hábitos de buena alimentación e impactar en la salud de colaboradores, reduciendo indicadores de colesterol, sobrepeso y obesidad.

Incluimos a su vez un carrito nutricional, con alimentos en su mayoría de productos balanceados y se aumentó el número de convenios de alimentación con proveedores de comida light.

Nuestro objetivo es que estos hábitos de correcta alimentación, cuidado y ejercicio sean transmitidos a los familiares de nuestros colaboradores.

Condición



Beneficios

201-3

Beneficios	Contrato indefinido	Servicios complementarios	Pasantes	Descripción
Integración y reconocimiento	SI	SI	SI	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, así busca fomentar cultura e identidad corporativa creando un lugar de trabajo excepcional.
Vacaciones y días libres	SI	SI	SI	El tiempo libre y personal de los colaboradores es valorado. Chubb da 15 días laborables de vacaciones (sin tomar en cuenta fines de semana). Se dan dos días libres al año.
Seguro de Vida y Asistencia Médica	SI	SI	NO	Cubierto en un 80% por la Compañía y un 20% por el colaborador.
Uniformes	SI	SI	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	SI	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 valor del activo es exactamente la suma del aporte del empleado + el aporte de la compañía. Es decir las obligaciones son iguales al activo, cuando el empleado sale se le entrega lo ahorrado. Los colaboradores que actualmente están en el plan de ahorro pensional es el 26% de la nómina.
Plan de compra de acciones	SI	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	SI	NO	NO	Posibilidad de adelantar sueldos, décimos, utilidades y vacaciones en situaciones especiales. Descontados hasta en tres meses.
Becas Univeristarias para hijos de los colaboradores	SI	NO	NO	Casa Matriz ofrece un Plan de Becas Universitarias para los hijos de los colaboradores que tengan entre 16 y 25 años. Aplica para todos los países donde Chubb tiene operaciones.
Descuentos	SI	NO	NO	Descuentos en rol de pagos como gimnasio, crédito navideño, seguro de automovil, universidad, entre otros.
Salud	SI	SI	NO	Convenios para descuentos en gimnasio, descuento en rol de pagos. Charlas de prevención.
Horario viernes	SI	SI	SI	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 más tempranamente.
Temporada escolar	SI	SI	NO	Convenios para la compra de útiles con 15% de descuento, descuento vial rol de pagos hasta 6 meses.
Seguro de vehículos	SI	SI	SI	Póliza corporativa con tasa preferencial.

Colaboradores

Todos quienes hacemos Chubb 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 colaboradores a ser parte de esta cultura.



Chubb frente al Covid 19

- Actividades Vive Sano Vive Chubb:

Clases de baile, cuida tus niveles de estrés, telemedicina, Cómo aumentar nuestros niveles de energía, yoga y ejercicios,

- Actividades y experiencias familiares:

Acceso a plataformas de entretenimiento, opciones de aprendizaje en línea para niños, invitación a shows y museos virtuales, prevención y denuncia de violencia intrafamiliar, tutorías. Participación familiar en las plataformas de Chubb.

- Talleres para Padres:

Para que puedan organizarse y apoyar a sus hijos en las formas de estudio requeridas durante la crisis y para que puedan también atender sus necesidades emocionales.

- Consejos de higiene y bioseguridad:

Cómo limpiar el celular, cómo desinfectar, como ir de forma segura al supermercado, consejos psicológicos, cómo usar la mascarilla.

- Talleres profesionales y personales:

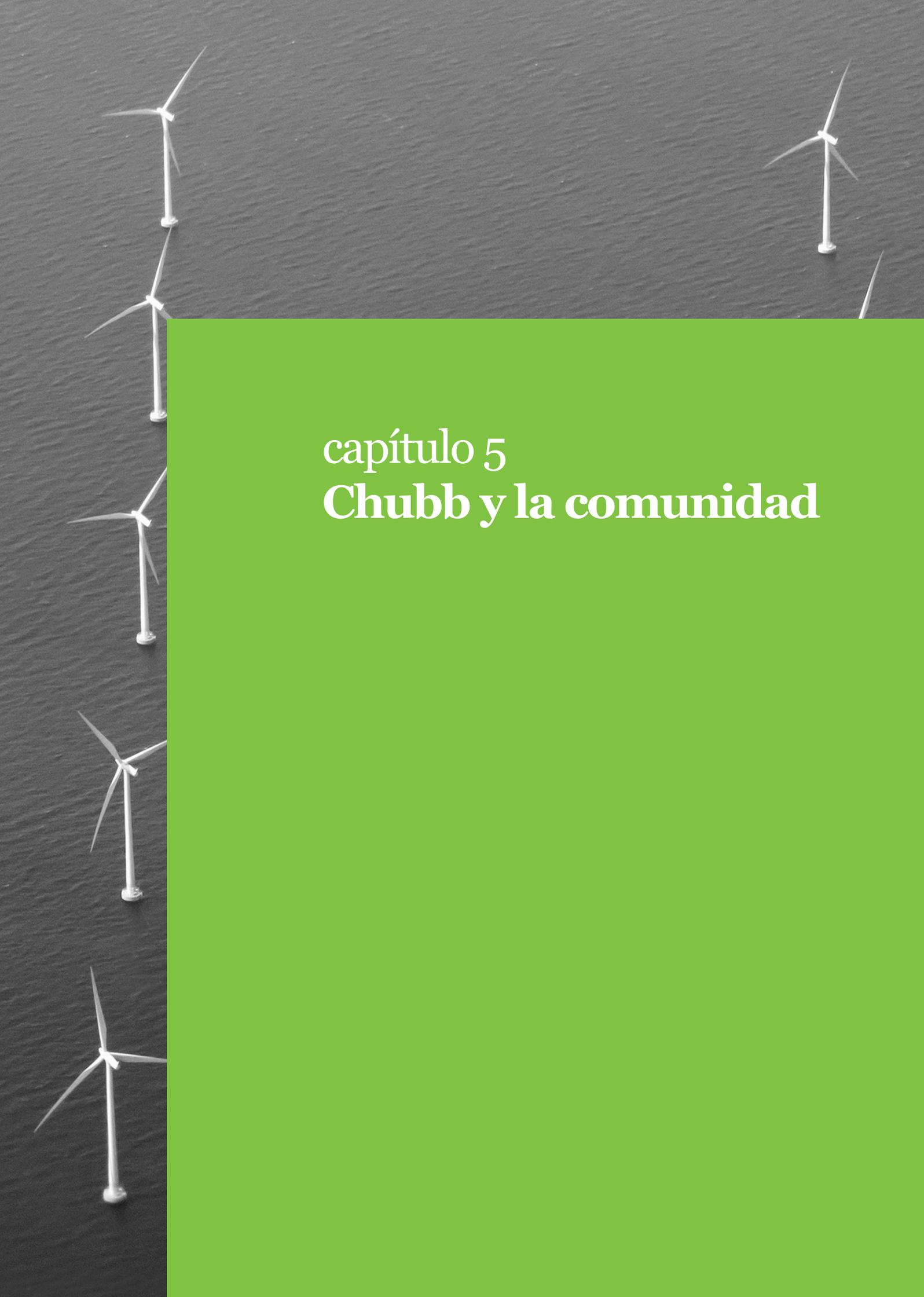
Trabajo virtual, oportunidades en tiempos de crisis, presentaciones de impacto, lidero de mi tiempo, cómo escuchar, cómo liderar, soy protagonista.

- Monitoreo de bienestar:

Se tiene contacto con todos los colaboradores para conocer su nivel de bienestar y conciliación de vida laboral y familiar durante la pandemia.







capítulo 5
Chubb y la comunidad

Programas e Iniciativas

102-12, 102-13

LÍDERES POR LOS ODS



WOMEN'S
EMPOWERMENT
PRINCIPLES



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).

En el 2019, Chubb firmó el compromiso con los 7 Principios para el Empoderamiento de las Mujeres promovidos a nivel mundial por ONU Mujeres, con el objetivo de fortalecer sus políticas corporativas de igualdad de género, para incidir con acciones en los lugares de trabajo, en su cadena de valor y comunidad. (Es voluntario y aplica a todos los grupos de interés).

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 a sus familias).

En el 2019, Chubb recibió el distintivo Empresa Socialmente Responsable por parte del Centro Mexicano para la Filantropía, CEMEFI. Este es un reconocimiento y un compromiso para seguir trabajando por la sostenibilidad en nuestro entorno. (Es voluntario y aplica a la comunidad).

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).

En 2018, Chubb se registró en las mesas de trabajo de los ODS, iniciativa del Pacto Global. Estas mesas son, 1: Fin de la Pobreza; 5: Igualdad de Género y 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico, y 11: Ciudades y comunidades sostenibles. (Es voluntario y aplica a la comunidad).

Chubb a nivel global está 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 2019, postuló para Liderar la Mesa de Trabajo del ODS 5. Igualdad de Género. Fue seleccionada y actualmente trabaja con sus miembros en un proyecto que genere impacto con la meta 5.5: Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo en todos los niveles decisorios de la vida política, económica y pública. (Es voluntario y aplica a la comunidad).

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)

Voluntarios Chubb



comunidades a las que servimos. El Programa Ambiental Corporativo de Chubb está ahora en su doceavo 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.

Los tres pilares en los que Chubb trabaja por el medio ambiente son:

- 1.- Productos y servicios
- 2.- Operaciones
- 3.- Inversión social

Proyecto ambiental de salvamento

Esta iniciativa nace en Cuenca, Ecuador, en el año 2015, cuando al realizar los recorridos por los talleres concertados de esta ciudad, se evidenció una oportunidad común entre todos, el creciente espacio destinado a reunir la chatarra y demás ítems producto de la reparación de los vehículos, a la espera que los recolectores los retiren. Chubb, coherente con los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y comprometido en fomentar los Objetivos de Desarrollo Sostenible como el de gestar alianzas para lograrlo, identificó la oportunidad de iniciar un proceso de reciclaje junto a aliados estratégicos que permitan promover una mayor responsabilidad ambiental.

El proceso consiste en el retiro de todos los salvamentos de talleres aliados. Estos son revisados, separados y clasificados por parte de un segundo socio estratégico la empresa Toro Loco. De esta manera, estos pueden ser reutilizados, dando así una alternativa de solución para aquellas personas que no poseen un seguro y que no pueden acceder a un repuesto nuevo.

Un 50% de las piezas que se cambian en un siniestro pueden ser reparadas y reutilizadas, ya que la mayoría de ellas son de metal. De este porcentaje un 30% es chatarra, lo que se consolida y vende al peso a fábricas como Adelca, que lo funde y reutiliza.

Chubb, promueve una economía circular con el mantenimiento de materiales y recursos en la economía el mayor tiempo posible, disminuyendo la generación de residuos.

El 2019 se consolidó nuestro Programa Voluntarios Chubb, el cual trabaja en dos ejes: social y ambiental.

El programa ha tenido gran acogida entre los colaboradores de Chubb, quienes con mucho entusiasmo han sido parte de las iniciativas generadas por la Compañía. Chubb desarrolló el Programa Educativo en la Fundación Faces con el objetivo de reforzar la empleabilidad en jóvenes que forman parte de la fundación. Los voluntarios son quienes imparten estos temas a modo de talleres con los chicos de distintas edades de la Fundación Faces.

Se está trabajando con nuestros voluntarios el Chubb Green, un programa de Gestión Integral de Residuos. Al próximo reporte tendremos cifras sobre este proyecto.

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 a minimizar riesgos, 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. Reconocemos que el cambio climático afecta a todos - nuestros clientes, colaboradores, accionistas, socios comerciales, y a las personas que viven y trabajan en las



- 121 niños beneficiados
- 133 horas de voluntariado
- 498 horas de capacitación
- 47 voluntarios

Mediante este programa, en 2018, tuvimos un incremento en la recolección de chatarra del 41%. Esto nos indica la magnitud de la importancia de hacernos responsables de nuestros desechos y de los generados en nuestra cadena de valor producto del giro del negocio.

Programa de Impresoras

En el siglo XXI, implementar prácticas medio ambientales es un gran desafío para las compañías. Sin embargo, desde el 2018, Chubb decidió sumarse a este gran reto a través de la implementación de equipos de impresión que estén alineados a las prácticas medio ambientales, lo cual ha generado un ahorro económico a la compañía y ha beneficiado al medio ambiente. En el año 2018, ahorramos el 52% en nuestra facturación mensual vs 2017 y para el año 2019 se han mantenido los valores a nivel financiero; sin embargo, a nivel de contribución de ahorro al medio ambiente se observa un gran aporte. Asimismo, los datos que demuestran el ahorro ambiental.

Chubb cuenta con equipos de impresión marca HP, los que han obtenido la certificación de Verificación del Inventario de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero, cumpliendo la normativa ISO 14064. También forma parte del programa Planet Partners, lo cual nos permite reciclar de forma correcta los suministros de impresión. Cada tres meses, se reciben los certificados de reconocimiento por cumplir con esta gestión.

Ahorro	2018	2019
Ahorro en impresiones	30.649	34.140
Árboles	3.23	4.10
CO2	866	1.089
Ahorro en hojas	19.271	20.135
Ahorro en resmas de papel	38	41
Ahorro en kWh	1.457	1.823

Reforestación

Como parte de la iniciativa Chubb Green, colaboradores de Chubb en Ecuador participaron en la reforestación de 400 plantas de Achupalla en el páramo andino de Papallacta, el mismo que se encuentra a 42.00 MSNM en el Parque Nacional Cayambe-Coca, reserva natural de flora y fauna y hogar de especies andinas en peligro de extinción, entre esos, el Oso de Anteojos Andino.

El seguimiento del crecimiento de las plantas de Achupalla plantadas, se hará en los próximos meses y años, asegurando de esta manera el alcance de Chubb y su apoyo en la preservación del Páramo Andino y la conservación del Oso de Anteojos Andino.

Gestión social a través del fútbol

Chubb está consciente de que el deporte, específicamente el fútbol, es un canal muy potente para difundir mensajes, generar proyectos capaces de transformar vidas y lograr cambios en la sociedad. Desde hace más de 10 años, la compañía auspicia a varios equipos del fútbol ecuatoriano tanto en sus primeras divisiones, como en las formativas y divisiones femeninas. El potencial de los jóvenes deportistas es algo que no nos 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 Compañía queremos asegurar que eso suceda.

Actualmente, Chubb es auspiciante del Club Deportivo Cuenca en la primera división masculina, así como a la primera división de Liga Deportiva Universitaria de Quito, el equipo de primera división de Independiente del Valle y las formativas del Club Sport Emelec.

En el caso del Independiente del Valle, es un proyecto social que nace en sus divisiones formativas y se desarrolla en todos sus campos de acción con el objetivo de transformar al fútbol ecuatoriano a través de sus jugadores, técnicos y directivos.

El término “auspiciante” ha evolucionado y ahora lo conocemos como “aliado estratégico”: un concepto que representa el valor agregado de una relación de sinergia que permite el crecimiento mutuo. Para Chubb, un vivo ejemplo de esta alianza estratégica está representado por Independiente del Valle.

Cambiamos El Juego

En el 2018, la FIFA pone en marcha una estrategia para empoderar a mujeres, niñas, a luchar contra la discriminación por género y hacer del fútbol un deporte para todos. Chubb Seguros, consecuente con su accionar en el apoyo al deporte y a su vez comprometido con los Objetivos de Desarrollo Sostenibles, decidió apoyar al equipo femenino de fútbol del Deportivo

Cuenca. Chubb se hizo presente desde el primer momento, diseñando un proyecto que transforme el fútbol femenino en el Ecuador y sea un modelo replicable.

La iniciativa se gestó tras el auspicio principal de la Compañía aseguradora al Club Deportivo Cuenca Femenino y el compromiso de proveer recursos a las jugadoras y brindar al equipo las condiciones y herramientas necesarias para alcanzar los más altos logros deportivos a través de la excelencia.

En este marco, Chubb convocó a organizaciones como Fudela, Women for Women y ONU Mujeres a ser parte del proyecto denominado “Cambiamos el Juego”.

Cada una de las organizaciones convocadas aportó con su experiencia para llevar al equipo, individual y colectivamente, a su mejor versión. En una primera etapa del proyecto, realizada en agosto, se llevaron a cabo una serie de talleres que tuvieron por objetivo aportar al desarrollo integral de las jugadoras y cuerpo técnico.

Los talleres estuvieron compuestos por seis módulos: Desarrollo Humano Integral, Comunicación, Trabajo en Equipo, Empoderamiento, Equidad de Género y Autoestima. En cada uno de ellos la participación del equipo fue activa y receptiva, evidenciando resultados positivos en los partidos jugados posterior a la actividad, donde consiguieron la victoria con una gran diferencia de goles.

Las integrantes del Deportivo Cuenca Femenino 2019 son mujeres ejemplo de perseverancia, resiliencia y pasión que dan todo de sí en la cancha, el hogar y los estudios. Mujeres con historias y de ahí nace el compromiso de Chubb para escucharlas, capacitarlas, alentarlas, apoyarlas y entregarles las herramientas necesarias para demostrar su valor.

Chubb, junto a sus aliados, tuvo como objetivo generar un cambio en la sociedad a través de este proyecto, demostrar que apostar por las mujeres es una buena inversión, al igual que formar líderes que sean referentes para las siguientes generaciones.

En este 2020 tenemos previsto apoyar a dos equipos adicionales y replicar este proyecto que tuvo un gran éxito para todos quienes participaron en el.



Testimonio



Las palabras escritas a continuación son pocas para lo que mi corazón y vivencia pueden decir del increíble e incondicional apoyo que recibimos las jugadoras y yo, en el 2019, de parte del equipo de Chubb.

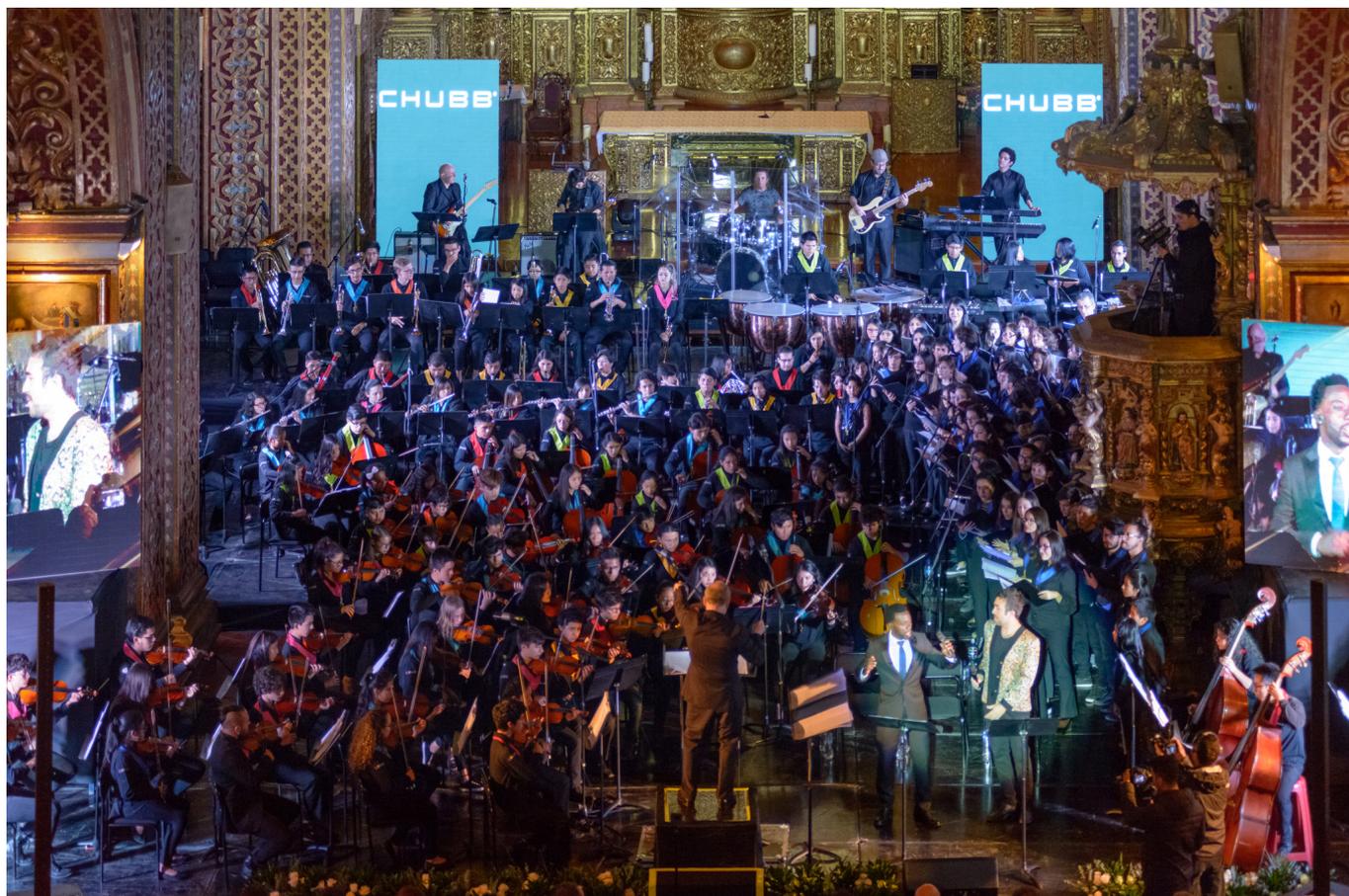
En mi experiencia, más que un auspicio, Chubb fue y siempre será parte de nuestra familia. Durante el tiempo que trabajamos juntos nos hicieron sentir el significado de tenencia, de residencia, de empoderamiento y de incursionar en un espacio ajeno, no solo dentro del club sino también con el país entero. Lo logrado con el equipo femenino fue tanto un logro individual como colectivo de cada una de las chicas. Durante el 2019, se demostró pasión

por el deporte, trabajo en equipo y tolerancia a la adversidad. Se dió a conocer que las mujeres somos capaces de transformar la forma de pensar de una sociedad en la que no existía aceptación en el fútbol femenino. Chubb es un gran aporte al desarrollo del deporte femenino en el Ecuador.

Gracias por arriesgar con este grupo de mujeres. Con su apoyo dimos a conocer a un país entero que buscamos la igualdad de género. Gracias por ser ese aporte que ayudó a cumplir tantos sueños. Fue algo maravilloso que Chubb llegara justo a tiempo para darnos a conocer y formar parte de nuestra familia. Como exjugadora y entrenadora de fútbol, esta experiencia ha sido de las más satisfactorias de mi carrera

profesional; una experiencia clara de empoderamiento y crecimiento del fútbol femenino en nuestro país. Estoy agradecida con Dios por ponerme en mi camino a gente maravillosa que me ayudó a crecer en mi vida personal y profesional. Gracias por esa maravillosa enseñanza que nos convirtió en familia y creo un lazo difícil de romper. Agradezco al equipo de Chubb por el respaldo y por trabajar por la equidad de género y por darnos el valor que muy pocos creen que puedan lograr sin asociarlo con género.

Wendy Villon
Directora Técnica Equipos Femeninos de Fútbol Comunidad



En el 2004, se fundó la Fundación Faces, a partir de una iniciativa de los colaboradores de Chubb (ACE en ese entonces). Esta Fundación funciona con un modelo de autogestión. El trabajo es voluntario y aplica a la Comunidad.

El 2019, se realizó un proceso de Planeación Estratégica para evaluar y actualizar los lineamientos de la Fundación Faces. En este trabajo quedó definida la misión y objetivos de la fundación para los próximos años.

Misión

Promover la educación integral de niños y jóvenes en situación de riesgo a través de programas de arte y cultura, brindando herramientas que les permitan transformar su vida.

Visión:

Soñamos con transformar las vidas de niños y jóvenes en situación de riesgo.

Proyectos:

Quito:

1.- Casa de Colores

- Formación artística. Clases de: arte visual y teatro
- Niños de 6 a 12 años.
- 25 niños

2.- Nuevos Colores

- Formación multidisciplinaria. Clases de teatro, música, artes visuales.
- Niños de 6 a 16 años
- 47 niños

3.- Grandes Talentos, Multicolores

- Formación artística. Becas por rendimiento académico y/o logros deportivos. Clases de música, artes escénicas y performáticas.

4.- Sinfónica de Colores FACES

- Formación musical
- Niños de 6 a 17 años
- 75 niños

Guayaquil:

San Andrés de Colores:

- Formación musical y artística
- Niños de 3 a 18 años
- 70 niños

Cuenca:

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 que con la ilusión de ser jugadores de fútbol profesional, que llegan solos desde diferentes lugares del país, sin ninguna o muy poca ayuda. A través de este proyecto se dota de instalaciones adecuadas para el desarrollo de actividades deportivas, extracurriculares y trabajo para la potenciación de sus habilidades sociales y emocionales.



Aporte en Nuestra Cadena de Valor

A través de la estrategia de sostenibilidad Chubb se ha comprometido a apoyar a todas las organizaciones en nuestra cadena de valor que se hayan identificado con potencial para llevar a cabo iniciativas de responsabilidad social como, por ejemplo, publicar una Memoria de Sostenibilidad. En 2018, el Club Independiente del Valle publicó su primera Memoria de Sostenibilidad. Nos sentimos muy orgullosos de haber sido un aporte importante para este logro a través de nuestro know how y recurso humano. Sabemos que con este impulso el Club ha dado grandes pasos para consolidar un modelo sostenible en su institución.

Este año estamos trabajando de la misma manera con otra importante empresa de nuestra cadena. Sabemos que mientras más organizaciones trabajemos bajo un mismo enfoque y con objetivos comunes, más valor estamos creando en nuestra sociedad.

Testimonio



Hablar de Chubb es hablar del referente de la Responsabilidad Social y Sostenibilidad en el Ecuador. Sus procesos a todo nivel, expuestos en esta publicación, han inspirado a Independiente del Valle para enfocar su gestión hacia la misma ruta que hoy nos permite disfrutar de esta décima Memoria de Sostenibilidad. IDV, por su lado, es el primer club en el Ecuador y uno de los pocos en el continente en publicar una Memoria de Sostenibilidad. Esto es posible gracias a ese intercambio de valores descritos con un socio estratégico ideal. Gracias a Chubb por guiarnos al camino de la Sostenibilidad.

Andrés Larriva
*Director de Marketing
Independiente del Valle
Aliado Estratégico*

Chubb frente al Covid 19

- Donación kits comida:

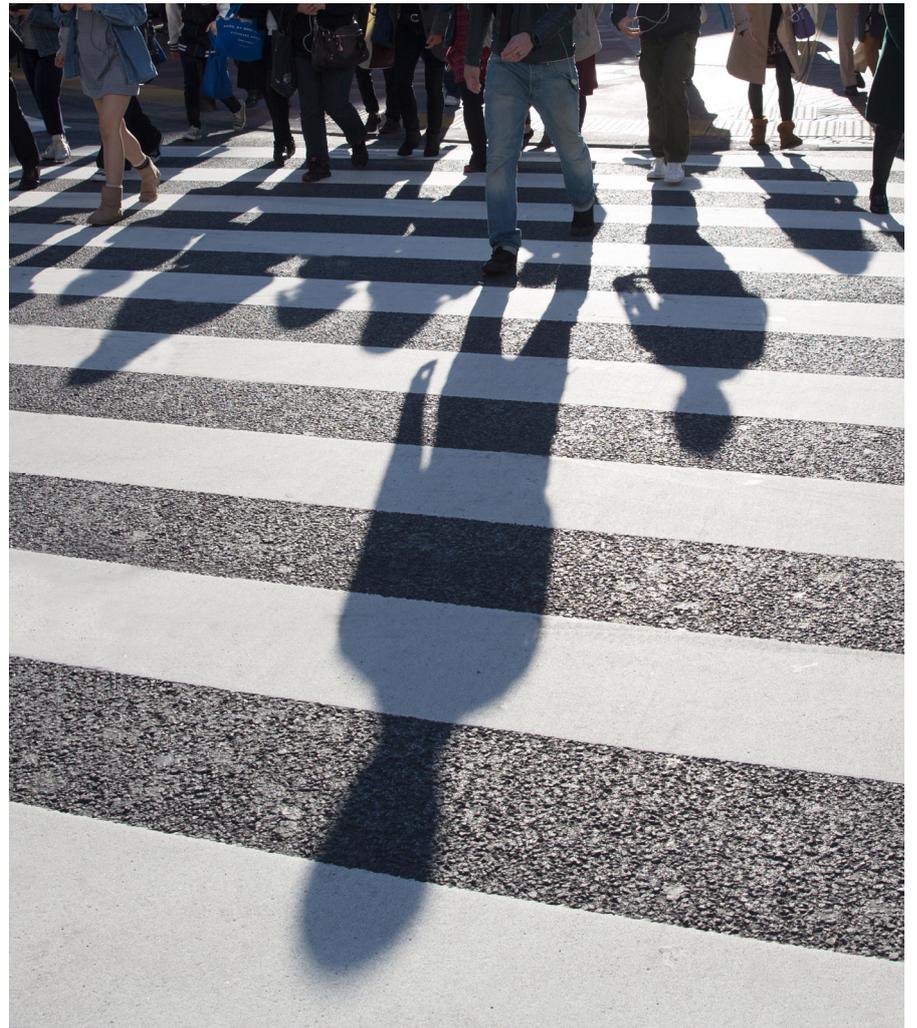
La Fundación entregó 70 kits de alimentación a las familias de los niños durante el confinamiento.

- Trabajo fundación:

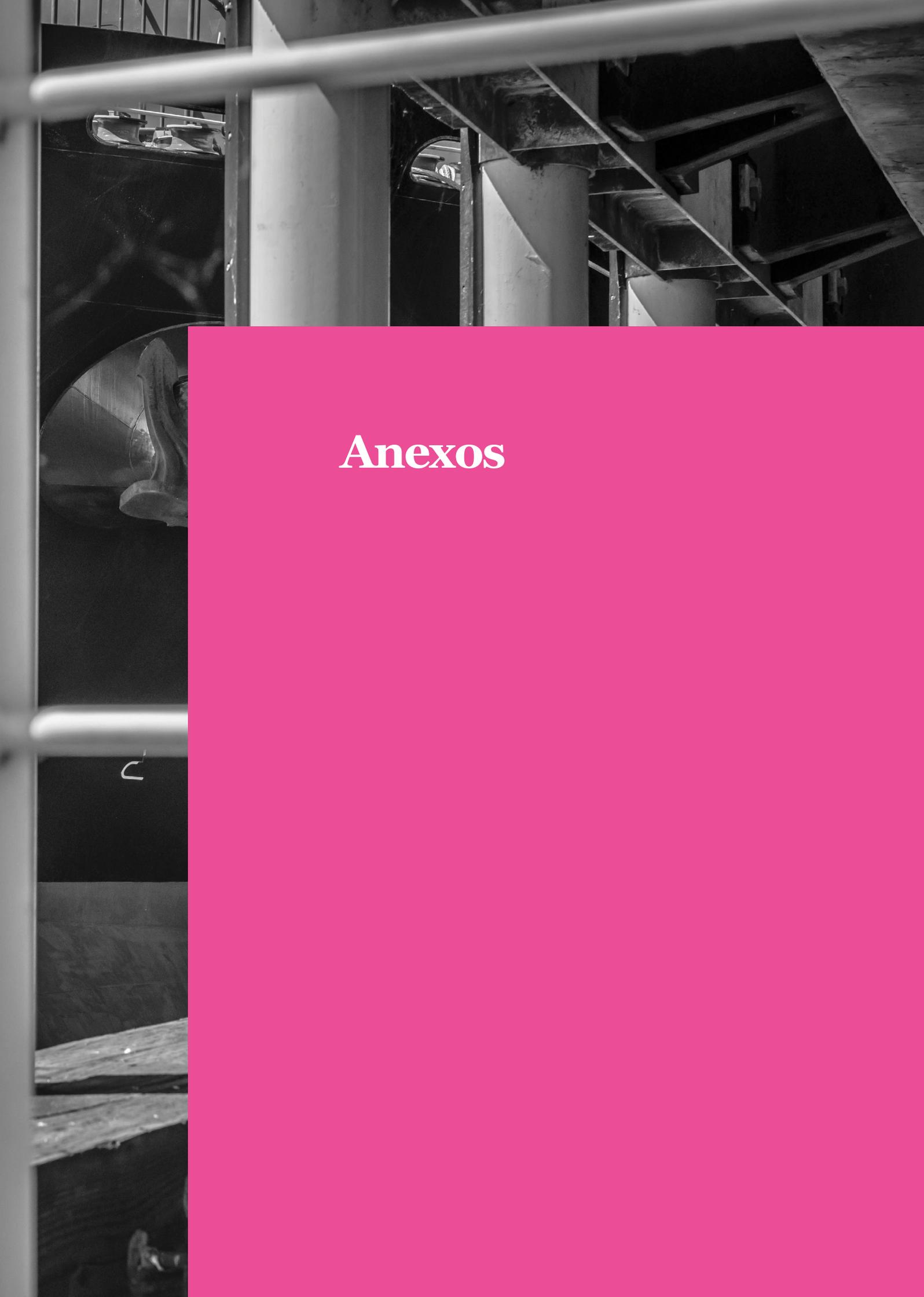
La Fundación continuó sus actividades en medida de lo posible, gracias al esfuerzo de sus profesores que impartieron sus clases, consejos y entretenimiento de manera virtual con los niños y sus familias.

- IDV alianza:

Donación de 10.000 mascarillas al sistema de Salud Nacional.







Anexos

Comunicación del Progreso del Pacto Global de las Naciones Unidas: COP

	Principio	Compromiso	Acciones	Resultados	Referencia
1.	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.	Chubb desempeña un papel importante en el fomento de condiciones que promueven los derechos humanos. Identificamos oportunidades de negocio en países en desarrollo de América Latina, donde las tendencias a largo plazo apuntan al crecimiento del PIB. El acceso a seguros, que ofrece protección a las familias y empresas de riesgos y amenazas impredecibles, es uno de los elementos que ayudan a impulsar el crecimiento en las economías. La actividad económica dinámica, impulsa el surgimiento y expansión de la clase media. La función de asunción de riesgos de las aseguradoras tiene un impacto profundo y positivo en la vida de personas, empresas, economías y, en definitiva, los Derechos Humanos.	<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.</p> <p>Beca del Estado de Derecho de Chubb:</p> <p>Chubb, a través de su fundación caritativa, apoya la beca Chubb Rule of Law Fellowship. Esta beca crea nuevos caminos para que los estudiantes construyan carreras en el gobierno internacional de Derecho y derechos humanos. Los graduados de Penn Law seleccionados para la beca obtienen una valiosa experiencia en una organización de defensa reconocida mundialmente, lanzando sus carreras en el campo del estado de derecho y los derechos humanos.</p> <p>Línea de ayuda de ética de Chubb</p> <p>La Línea de Ayuda Ética de Chubb es un canal confidencial para que los colaboradores informen posibles infracciones al Código de Conducta o a cualquier ley, norma o reglamento, incluidos posibles abusos a los derechos humanos. Los colaboradores pueden contactar con la Línea de ayuda de ética las 24 horas del día, los siete días de la semana. La línea de ayuda de ética de Chubb está integrada por especialistas externos en ética y cumplimiento.</p>	El 100% de los colaboradores conoce nuestro Código de Conducto y se apegan a él. GRI 102-16	Pag 18
2.	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.		Inclusión de cláusula de apego a los DDHH en todos los contratos.	100% de los contratos firmados con proveedores contienen cláusula de DDHH.	www.chubb.com
3.	Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	<p>Chubb busca 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 contratos colectivos, tampoco tiene actividades en las que el derecho a la libertad de asociación pueda correr riesgo.</p> <p>La Compañía respeta los derechos de los trabajadores, y muestra total apertura en el caso que nuestros colaboradores deseen asociarse libremente.</p>	N/A	N/A	

Comunicación del Progreso del Pacto Global de las Naciones Unidas: COP					
	Principio	Compromiso	Acciones	Resultados	Referencia
4.	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	<p>“Todos los colaboradores de Chubb merecen realizar su trabajo con libertad y en un entorno respetuoso, sin comportamientos que generen unas condiciones laborales hostiles u ofensivas.”</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.	<p>El 100% de los colaboradores conoce nuestro Código de Conducta y se apega a él.</p> <p>GRI 102-16</p>	Pág 18
5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	Chubb promueve que cada empleado apoye los esfuerzos para eliminar los abusos como el trabajo infantil, la esclavitud, la trata de personas y el trabajo forzoso. Se puede reportar cualquier sospecha o evidencia de abusos a los derechos humanos en nuestras operaciones o en las operaciones de nuestros socios comerciales. También recordando que el respeto por los seres humanos la dignidad comienza con nuestras interacciones diarias entre nosotros y con nuestros clientes.	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.	El 100% de los colaboradores conoce nuestro Código de Conducto y se apega a él.	Pág 18
6.	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	El trabajo en equipo y el respeto son las piedras angulares de nuestra forma de trabajar y creemos que las mejores soluciones son las que surgen de diversas ideas y perspectivas. Consideramos a todos nuestros colaboradores responsables de nuestro éxito y aspiramos a crear un entorno laboral comprensivo, tolerante y gratificante, en el que todo el mundo tenga la oportunidad de aportar su granito de arena. Chubb se compromete a cumplir las leyes de igualdad de oportunidad en el empleo, así como los demás derechos civiles, humanos y laborales vigentes. Cumplimos con nuestras obligaciones respetando las leyes que velan por los derechos de las personas con discapacidad	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	Pag 18

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.	En el 2015, se redujeron las emisiones de gases de efecto invernadero en un 5,3% a nivel global.	https://www.chubb.com/_global-assets/documents/chubb-environmental-report.pdf
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”</p> <p>Evan Greenberg</p>	Reducción de consumo de energía, papel y plástico en las oficinas.	En el 2015, se redujeron las emisiones de gases de efecto invernadero en un 5,3% a nivel global.	https://www.chubb.com/_global-assets/documents/chubb-environmental-report.pdf
9.	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	Chubb está comprometida con el cuidado del medioambiente por lo que procuramos que todas nuestras tecnologías cumplan con estándares ambientales actuales.	Reducción de consumo de energía, papel y plástico en las oficinas.	En el 2015 se redujeron las emisiones de gases de efecto invernadero en un 5,3% a nivel global.	https://www.chubb.com/_global-assets/documents/chubb-environmental-report.pdf
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, colaboradores es responsable por el cumplimiento del Código de Ética de Chubb, que engloba aspectos de corrupción, de prácticas comerciales, de abuso de drogas, de lavado de dinero, de respeto a los derechos humanos, etc.	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	Pag 18

Índice de contenidos GRI

102-55

Para el Content Index Service, GRI Services ha confirmado que el índice de contenidos de GRI en el reporte es claro, y que las referencias para cada contenido incluido correspondan con las secciones indicadas del reporte.



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	35	-
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	14	-
	102-3 Lugar donde se encuentra la sede de la Organización	35	-
	102-4 Lugares donde opera	35	-
	102-5 Naturaleza del regimen de propiedad y su forma jurídica	35	-
	102-6 Mercados a los que sirve	14 y 40	-
	102-7 Tamaño de la organización	35	-
	102-8 Información de empleados y otros trabajadores	51	-
	102-9 Cadena de suministro	39	-
	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	65	-
	102-12 Iniciativas Externas	64	-
	102-13 Afiliación a asociaciones	64	-
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	9	-
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	11	-
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	15	-
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y conducta ética	15	-
	102-18 Estructura de gobernanza	18	-
	102-19 Delegación de autoridad	18	-
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	18	-

Índice de contenidos GRI

Estandar GRI	Contenido	Página	Omisión
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-21 Consulta a grupos de interes sobre temas económicos, ambientales y sociales	26	-
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	18	-
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	Marcos Gunn, SVP Chubb Group; y Presidente Regional para América Latina, 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	18	-
	102-25 Conflicto de intereses	18	-
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	15 y 18	-
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	23	-
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	18 y 56	-
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	18	-
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	18	-
	102-31 Evaluación de temas económicos, sociales y ambientales	18	-
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de Sostenibilidad	27	-
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	18	-
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	26	-
	102-35 Políticas de remuneración	18	-
	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 en la organización es el Presidente Ejecutivo. La Mediana de la compensación anual de todos los empleados , sin incluir a la persona mejor pagada es de \$14.53. El ratio de la compensación total anual de la persona mejor pagada frente a la mediana de la compensación anual de todos los empleados es de 6.17%. En este cálculo se consideran salario, bono y comisiones.	-	

Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	2017: Persona mejor pagada 4%. Restos de personas 5.03% 2018: Persona mejor pagada 4%. Resto de personas 4%.	-
	102-40 Lista de grupos de interés	24	-
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Chubb no tiene colaboradores cubierto con acuerdos de negociación colectiva.	-
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	24	-
	102-43 Enfoque para la participación de grupos de interés	24	-
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	26	-
	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	27	-
	102-47 Lista de temas materiales	28	-
	102-48 Reexpresión de la información	No existen reexpresiones de la información	-
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	No existen cambios en la elaboración de informes	-
	102-50 Periodo objeto del informe	27	-
	102-51 Fecha del último informe	27	-
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	27	-
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	30	-
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad los estándares GRI	27, Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción exhaustiva de los Estándares GRI	-
102-55 Índice de contenidos GRI	76	-	
102-56 Verificación externa	Chubb ha decidido no verificar externamente este reporte	-	
Temas Materiales			
Desempeño Económico			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	29	-
	103-2 El Enfoque de gestión y sus componentes	19, 35 y 45	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	19, 35 y 45	-
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	37	-
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	19	-
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	59	-
	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	29	-
	103-2 El Enfoque de gestión y sus componentes	19, 35 y 45	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	19, 35 y 45	-

Índice de contenidos GRI							
Estandar GRI	Contenido	Página	Omisión				
Temas materiales							
Desempeño economico							
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	37	-				
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	19	-				
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	59	-				
	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	29	-				
	103-2 El Enfoque de gestión y sus componentes	19, 35 y 45	-				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	19, 35 y 45					
GRI 202: Presencia en el Mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoria inicial estandar por sexo frente al salario mínimo local		# Ingresos	Rango Salarial (en usd)	Femenino	Masculino	-
		19		\$396-499	6	13	
		14		\$500-\$600	11	3	
		6		\$650-\$840	2	4	
		9		\$841-\$2700	6	3	
	2		\$2700-\$6000	1	1		
202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	El 100% de los altos ejecutivos de Chubb son contratados localmente. 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	29	-				
	103-2 El Enfoque de gestión y sus componentes	58	-				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	58	-				
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.	En el periodo de reporte el departamento médico de Chubb registró: 786 atenciones médicas, o accidentes laborales. 21% 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	29	-				

Índice de contenidos GRI

Estandar GRI	Contenido	Página	Omisión			
Formación y enseñanza						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-2 El Enfoque de gestión y sus componentes	52	-			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	52	-			
GRI 404: Formación y Enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	52				
	404-2 programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	52				
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	56				
Diversidad e igualdad de oportunidades						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	29	-			
	103-2 El Enfoque de gestión y sus componentes	51 y 57	-			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	51 y 57	-			
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	51	-			
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	# Ingresos	Rango Salarial (en usd)	Femenino	Masculino	-
		36	\$396-\$499	15	21	
		61	\$500-\$600	40	21	
		78	\$650-\$840	47	31	
		92	\$841-\$2700	59	33	
24		\$2700-\$6000	15	9		
6	\$6000-\$10000	4	2			
3	\$10000-20000	1	2			
Marketing y comunicaciones						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	29	-			
	103-2 El Enfoque de gestión y sus componentes	46	-			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	46	-			
GRI 417: Marketing y Comunicaciones 2016	417-1 Requerimientos para la información de etiquetados y productos	35,40 y 45	-			
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	45	-			
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	45	-			
Privacidad del cliente						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	29	-			
	103-2 El Enfoque de gestión y sus componentes	45	-			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	45	-			
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentales relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	45	-			

Índice de contenidos GRI

Estandar GRI	Contenido	Página	Omisión
Cumplimiento regulatorio socioeconómico			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	29	-
	103-2 El Enfoque de gestión y sus componentes	45	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	45	-
GRI 419: Cumplimiento regulatorio Socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	45	-
Plan de agentes de distribución independiente			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	29	-
	103-2 El Enfoque de gestión y sus componentes	44	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	44	-

Chubb. Insured.

Quito

EKOPARK, Vía a Nayón y Av. Simón Bolívar
Torre IV, Piso 4, Quito, Ecuador
Tel: (593 2) 3731810

Guayaquil

Edificio World Trade Center
Torre A, Piso 15
Kennedy Norte
Tel: (593 4) 3731810

Cuenca

Alfonso Cordero 3-77
Edificio Atlantis, Piso 5
Tel: (593 7) 3731810

Ambato

Los Guaytambos 04-40 y Montalvo
Tel: (593 4) 3731810 Ext. 6301

Machala

Rocafuerte y Junín
Edificio de la Gobernación de El Oro
Tel: (593 4) 370 0400 Ext. 6101

Loja

José Antonio Eguiguren
y Bernardo Valdivieso 1er Piso Alto
Tel: (593 4) 3731810 Ext. 6000

1700 111 999
www.chubb.com/ec