



CHUBB®

Memoria  
de Sostenibilidad 2015

## Créditos

Chubb Seguros del Ecuador S.A.  
Edwin Astudillo

Coordinadora Proyecto: Lorena Guarderas  
Crédito Fotografías: Juan Pablo Merchan,  
Base Chubb, Banco de Fotos Chubb Ecuador.  
Edición Fotográfica: Juan Pablo Merchán  
Colaboradores: Cesar Flores,  
Audrey Ramirez, Melissa Tomalin,  
Carmita Sánchez, María Jose Troya  
Foto de portada: Alois Speck  
Foto Cuenca, pág. 3: Bernardo Domínguez

Diseño y realización: Trama Ediciones  
Gerente General: Juan Moya Peralta  
Director de Arte: Rómulo Moya Peralta  
Artes: María Gabriela Loza Pinto  
Corrección de estilo: Evelia Peralta

Trama: Juan de Dios Martínez N34-367 /  
Quito, Ecuador  
Telf. 2246315 / 2246317  
www.trama.ec / editor@trama.ec

Hecho en Quito, Ecuador, octubre 2016

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



Avenida Loja, Cuenca

## Contenido

---

<b>Presentación del presidente regional Chubb América Latina</b>	7
<b>Declaración del presidente Chubb Ecuador</b>	9
Capítulo 1 <b>Nuestra empresa</b>	11
Capítulo 2 <b>Chubb en el mercado</b>	21
Capítulo 3 <b>Chubb y sus colaboradores</b>	39
Capítulo 4 <b>Chubb y la comunidad</b>	57
Capítulo 5 <b>Chubb y la sostenibilidad</b>	65
<b>Comunicación del Progreso del Pacto Global de las Naciones Unidas: COP</b>	81
<b>Anexos</b>	85
Índice de contenidos GRI G4	87

## Presentación del presidente regional Chubb América Latina

G4-1



**Jorge Luis Cazar**  
Presidente Regional América Latina

En la sexta Memoria de Sostenibilidad, además de compartir con ustedes nuestro desempeño en los ámbitos sociales, económicos y ambientales, queremos presentarles la nueva marca Chubb.

ACE Limited completó su proceso de adquisición de Chubb Corporation el 14 de enero de este año, transformándose en la compañía de seguros de propiedad y responsabilidad civil más grande del mundo que cotiza en bolsa.

Ha nacido una nueva compañía, proveniente de un ADN común, la cual tiene como valores principales, la suscripción, servicio y ejecución superior. En conjunto, esto nos permite afirmar que ofrecemos una "Habilidad Técnica Superior" (Craftsmanship) a nuestros agentes, brókers, sponsors, clientes y a todos nuestros socios de negocios.

Estamos compartiendo un momento histórico. Tenemos un claro mapa de la ruta por donde debemos ir. Hoy somos el nuevo Chubb, pero debemos continuar con el posicionamiento de la marca con energía, optimismo y con el compromiso de siempre. Estoy convencido de que lo haremos porque tenemos, sin duda alguna, el mejor equipo de suscripción de la región. Esto se logra a través de la suma de capacidades además de la suma de productos de ambas compañías que se complementan con lo que cada una sabe hacer bien.

La capacidad de productos es vasta. Por ejemplo ahora somos la empresa de Caución más grande de la región y nos convertimos en jugadores más relevantes en otros negocios como Responsabilidad Civil, Propiedad, Accidentes y Salud y Transportes.

Somos Chubb 2.0.

ACE tuvo sin duda una historia de éxito, desde sus inicios hasta el cierre del año pasado tuvo un crecimiento muy importante, esto se logró a través de un crecimiento orgánico y adquisiciones. Chubb por su parte, era una compañía que prácticamente se duplicó en los últimos 10 años. Hoy nos hemos juntado para ser la mejor y más sólida empresa de seguros.

Ahora somos una mejor empresa, más grande -con casi 4000 empleados en la región- y con la misma disposición de trabajar con minuciosidad y con un servicio personalizado para cada cliente sin importar su tamaño.

Nuestra estrategia como Compañía de seguros es la de gestionar el riesgo de una manera disciplinada. Nuestra disciplina al momento de suscribir está por encima de la cuota de mercado: nos basamos en los datos a la hora de tomar decisiones. Vemos el negocio de los seguros como un negocio noble porque somos conscientes de la responsabilidad que tenemos para entregar valor a nuestros clientes, empleados, comunidades y clientes, es por esto que protegemos el balance y construimos una solidez financiera. Estamos comprometidos con un servicio superior que es fundamental para nuestra marca. Fomentamos relaciones sólidas y profundas y sobre todo somos optimistas respecto al futuro.

El entorno actual de negocios se presenta retador, y para el sector de seguros especialmente, ya que no existe aún una cultura que priorice esta actividad, ya sea seguros médicos o de patrimonio, y también porque el impacto en cualquier otra actividad termina afectando a la industria aseguradora al formar parte de una cadena de valor. A pesar de estas circunstancias sabemos que contamos con la experiencia y capacidad necesaria para hacer de esta una oportunidad que fortalezca no solo a la Compañía sino también a nuestros grupos de interés.

El nuevo Chubb reitera su compromiso hacia el desarrollo social, el medio ambiente y las comunidades. Es por esto que en junio de 2015, ACE se hizo miembro del Pacto Global de las Naciones Unidas, el mayor proyecto de sostenibilidad corporativa del mundo. Ahora Chubb se une a miles de otras empresas líderes en un compromiso público de respeto a los derechos humanos, de lucha contra la corrupción, de aplicación de normas laborales justas y de sostenibilidad ambiental en todas sus acciones.

Lo que tenemos para presentar como desempeño del 2015 son muy buenas noticias, pero no nos quedamos tranquilos con los resultados: somos perseverantes en la búsqueda de cómo superarnos a nosotros mismos y así lo haremos.

## Declaración del presidente Chubb Ecuador

---

G4-2



A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'E' followed by 'A' and 'S'.

**Edwin Astudillo**  
CEO Ecuador

El 2015 fue un año interesante y complejo a la vez. Empezamos a ver resultados de iniciativas arrancadas en años anteriores e inciamos nuevos proyectos y programas. Esta dinámica y constante movimiento han permitido, con mucho esfuerzo, tener un buen año, creemos que el seguir innovándonos aporta motivación y perseverancia en un entorno desafiante. Nuestra responsabilidad es grande por lo que no podemos dejar de exigirnos estar un paso adelante.

En el 2015 la producción se vio afectada por algunas variables externas como son la situación financiera del país, regulaciones como las salvaguardas; en general se evidenció en la sociedad un estado de expectativa ante la coyuntura que provocó una inactividad en cuanto al sector de seguros.

A pesar de que no se alcanzaron todos los objetivos planteados, la compañía generó buena rentabilidad. No se han perdido clientes pero algunos de ellos decrecieron su actividad por lo que se vio afectada su cadena de valor.

En términos de mercado seguimos siendo la compañía número uno en Property y Accidentes Personales, es la que mayor crecimiento tuvo en el 2015 y la que mejores índices financieros tiene respecto al resto de compañías.

Este 2016 se prevee que Chubb crezca en el Ecuador a la vez que se genere un conocimiento de la marca en el mercado que transmite los valores y fortaleza de esta nueva gran compañía. Se han diseñado estrategias para atravesar este año bajo todos los escenarios posibles y los principales objetivos son crecer conservando todas las fuentes de trabajo, priorizando el gasto, siempre con el apego a las normas y regulaciones, manteniendo la credibilidad ante nuestra Casa Matriz y mantener la confianza del mercado.

La cultura corporativa se fortalece con esta fusión global, en esta etapa se le da especial énfasis al cumplimiento de normativa, vivimos una época en la que hacer negocios éticos no da gran cantidad de socios pero da los correctos. Una mayor capacitación en temas técnicos, de riesgos, legales y regulatorios permiten tener las mejores prácticas y mantener nuestra excelente reputación.

Nuestro compromiso con un buen desempeño económico, social y ambiental sigue tan sólido como el momento en el que decidimos incluir a la responsabilidad social como parte integral de nuestra compañía. Es por esto que seguimos apoyando al Pacto Global de las Naciones Unidas y sus 10 principios. Y aquellas iniciativas que nos lleven a ser un aporte importante en la sociedad y a generar un impacto positivo y un elemento de generación de valor.

capítulo 1  
**Nuestra empresa**



CHUBB®



## Nuestra empresa

### G4-3, G4-5, G4-6, G4-7

En enero de 2016 se concretó la adquisición, por parte de ACE Limited la Corporación Chubb. Chubb es una compañía de Seguros de Propiedad y Responsabilidad Civil con una trayectoria de más de 130 años. Sus principales valores fueron de calidad, equidad e integridad, principios que ACE compartía plenamente por lo que después de un profundo análisis y siguiendo la estrategia de expansión se llegó a la adquisición de esta compañía de gran reputación a nivel internacional.

Es así como nace, la “nuevo Chubb”, esta nueva marca, representa suscripción de alto nivel, servicio o ejecución, atributos compartidos por las dos compañías que se unen.

La unión de estas dos grandes compañías fortalece el liderazgo mundial en seguros de propiedad y responsabilidad civil tanto a nivel corporativo como individual, así como un portafolio de productos sano y equilibrado. Nuestra presencia global se reforzará, expandiendo nuestros canales de distribución y también nuestra capacidad para servir a una amplia gama de clientes comerciales y personales.

Chubb Seguros Ecuador S.A. es parte de Chubb INA International Holding Limited, compañía de seguros y reaseguros a nivel mundial que opera en más de 54 países. Las oficinas ejecutivas se encuentran en Zurich, Nueva York y Londres; nuestras oficinas principales para la región de América Latina están en Miami; y a nivel local en la ciudad de Quito. En Ecuador, también contamos con dos sucursales, en Guayaquil y Cuenca, así como con oficinas en Loja, Machala, Ambato.

Somos una empresa nueva. El pasado debe alimentarnos, pero no nos debe limitar... Estamos creando un camino nuevo. Una nueva visión... Se trata de crear una identidad, un tercero, por así decirlo, de nuestro ADN compartido. Esto será nuestra voz, nuestro centro de gravedad; articulará quienes somos.

–Evan Greenberg  
Chairman & Chief Executive Officer Chubb Limited

Chubb Seguros Ecuador S.A. es una Sociedad Anónima. Nuestro objetivo es el de realizar operaciones de seguros y reaseguros. Desde 2015 está bajo control de la Superintendencia de compañías.

Chubb cuenta con operaciones, valores y seguros en los siguientes países:

América Latina		
Argentina	Brasil	Chile
Colombia	Ecuador	México
Panamá	Perú	
América del Norte		
Bermuda	Canadá	Estados Unidos
Puerto Rico		
Europa		
Alemania	Austria	Bélgica
Dinamarca	España	Finlandia
Francia	Gibraltar	Holanda
Hungría	Irlanda	Italia
Luxemburgo	Noruega	Polonia
Portugal	Reino Unido	República Checa
Rusia	Suecia	Suiza
Turquía		
Pacífico de Asia		
Australia	China	Corea
Filipinas	Hong Kong	India
Indonesia	Japón	Macao
Malasia	Nueva Zelanda	Singapur
Tailandia	Taiwán	Vietnam
África y el Medio Este		
Arabia Saudita	Bahréin	Egipto
Emiratos Árabes Unidos	Paquistán	Sudáfrica

Ecuador es el único país en el cual Chubb implementa una estrategia de RSE en sus operaciones, reportando bajo las Guías del GRI.

## La Cultura Chubb

G4-42, G4-43, G4-56  
ISO 4-4, 6-2, 6.6-3, 7-4-3, 7-7-5

Los valores corporativos y la cultura Chubb son globales y provienen de nuestra Casa Matriz. Desde allí se diseñan políticas medioambientales y sociales para ser seguidas a nivel global, al igual que directrices con objetivos para todos los países donde opera Chubb.

### Valores

#### • Integridad:

Cumplimos todas las leyes, normas y políticas corporativas vigentes, tanto de palabra como de 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. Nuestros pilares son el trato justo, la diversidad, la confianza y el respeto mutuo.

#### • Excelencia:

Reconocemos y recompensamos la excelencia en el trabajo. Para alcanzar un nivel superior, es necesario pensar y actuar como propietarios.

#### • Trabajo en equipo:

Creemos que un ambiente de colaboración y comunicación abierta permite obtener resultados. Alentamos la participación plena, los diferentes puntos de vista, la crítica constructiva y el sentimiento de orgullo en quienes somos y en lo que hacemos.

Adicionalmente, en nuestra operación ecuatoriana hemos implementado el programa de RSE, el cual forma parte de la estrategia de negocio. Chubb en Ecuador crea políticas específicas para asuntos locales en términos sociales, económicos y ambientales.

La cultura de valores es transmitida a los colaboradores en el proceso de inducción y se refuerzan año tras año a todos los que forman parte de Chubb. De igual manera sucede con el Código de Conducta Chubb.



## El Código de Conducta Chubb

G4-58

### La integridad es lo primero El código de conducta Chubb

#### ¿En qué consiste el código?

El código es un documento que define normas y políticas que nos ayudan a entender el papel que tenemos en salvaguardar la reputación y el comportamiento ético de Chubb. Establece estándares que todos los empleados y ejecutivos de Chubb a nivel global deben cumplir.

Los siguientes temas son tratados en el Código de Conducta Chubb:

- Promoción de la diversidad y el trabajo equitativo
- Un lugar de trabajo sin acoso
- Mantenimiento de un lugar de trabajo sano y seguro
- Protección de la información personal de los empleados
- Mayores expectativas aplicables a los supervisores
- Conflicto de Intereses
- Prevención del soborno y la corrupción
- Regalos y entretenimiento
- Protección de los activos de la compañía
- Información financiera y contabilidad

- Prevención y denuncia de fraudes
- Tratamiento de la información interna
- Lavado de dinero
- Sanciones económicas y comerciales
- Trato justo con los clientes, proveedores y competidores
- Competencia leal
- Protección de Información de terceros
- Relaciones comerciales con gobiernos y entidades
- Actividades políticas y de caridad
- Comunicaciones externas
- Responsabilidad Ambiental

Todos los colaboradores, incluyendo a miembros del Órgano de Gobierno de la compañía, reciben capacitación en los temas tratados en el Código; los conceptos del mismo se refuerzan a través de talleres y campañas motivacionales. Conjuntamente, Casa Matriz envía entrenamientos periódicos en línea, los cuales son mandatorios. Los Departamentos de Recursos Humanos y Cumplimiento son los responsables de estas capacitaciones, y de registrar y controlar su consecución.

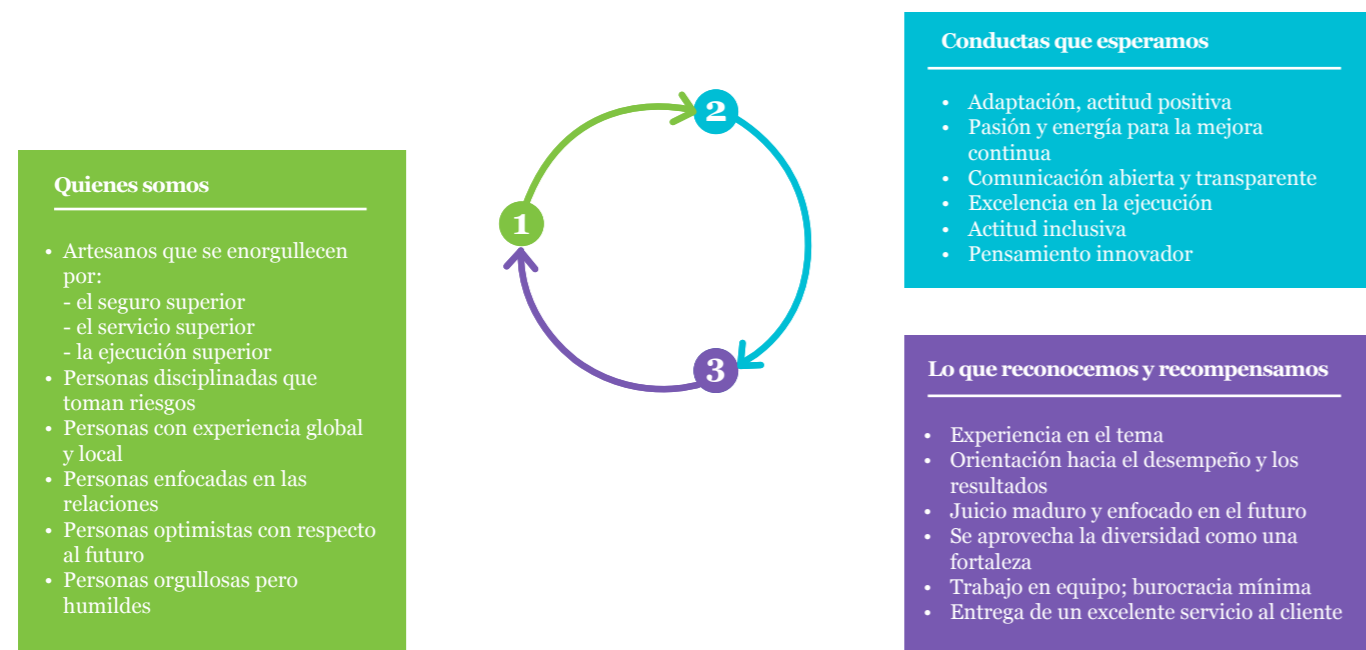
El código también incluye los canales de denuncias que pueden utilizar los colaboradores o personas externas, respetando siempre el anonimato.



**Valor a nuestros clientes y colaboradores**

Quién y qué	Características	Cómo operamos
Identidad de la marca  <i>Quiénes somos</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Habilidad Técnica Superior</li> <li>Seguro superior</li> <li>Servicio superior</li> <li>Ejecución superior</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Excelencia en todo lo que hacemos</li> <li>Mejora continua</li> <li>Ideas globales, acciones locales</li> <li>Actitud positiva</li> </ul>
Propuesta de valor al cliente  <i>Qué valor ofrecemos como negocio</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un enfoque disciplinado en materia de toma de riesgos y excelencia para la conceptualización y administración de riesgos</li> <li>Pensamiento profundo en el cliente</li> <li>Trabajo de calidad y servicio incomparable para nuestros clientes y agentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gran atención a los detalles y dominio técnico superior</li> <li>Uso intencionado del análisis para informar sobre decisiones de seguros e impulsar la rentabilidad</li> <li>Aumento de la velocidad sin comprometer la calidad</li> <li>Orientación hacia los resultados: lograrlo</li> </ul>
Propuesta de valor al empleado  <i>Lo que ofrecemos a nuestros empleados</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cultura emprendedora que recompensa ejecución e iniciativa</li> <li>Una meritocracia inclusiva donde cualquiera con experiencia, pasión y disciplina para generar resultados pueda alcanzar el éxito</li> <li>Más oportunidades laborales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Individuos con una disciplina comprometida a su destreza</li> <li>Sólida ética laboral y responsabilidad</li> <li>Los líderes establecen las pautas: trabajan más que otros</li> <li>Los líderes reconocen y recompensan el alto desempeño</li> <li>Los líderes y gerentes construyen equipos de trabajo diversos e inclusivos</li> </ul>

**Modelo de Cultura Chubb**



**Nuestro Gobierno Corporativo**

G4-34, G4-36, G4-38, G4-40, G4-41, G4-51  
ISO 6.2, 7.4.3, 7.7.5

**La Junta de Accionistas**

El Órgano Supremo de Gobierno es la Junta General de Accionistas cuyas funciones son designar los vocales del Directorio; El Directorio a su vez es el responsable de designar al Presidente y Vicepresidentes de la compañía de entre los miembros del Directorio, nombrar auditor interno y externo según la normativa vigente y aplicar políticas de un buen gobierno corporativo y aprobar las decisiones del presidente ejecutivo y Directorio.

**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. En el periodo de reporte estuvo compuesto de la siguiente manera:

Miembros del directorio	
Nombre	Función
Marcos Gunn	Presidente del Directorio
Audrey Ramírez	Principal
Sonia Medina	Principal
Ricardo Manrique	Principal
Michelle Buendía	Suplente
Roberto Salcedo	Suplente
Mónica Triviño	Suplente
Xavier Pazmiño	Suplente
Juan Diego Suárez	Suplente

Miembros Gobierno Corporativo	
Nombre	Función
Edwin Astudillo	Presidente Ejecutivo
Albita Rojas	Oficial de Cumplimiento
Grant Thorton	Audidores Externos
Vivianne Sarniguet	Compliance Regional
William Stone	Finanzas Regional

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 (periodo establecido en los estatutos). El directorio actual está comprendido únicamente por colaboradores de Chubb, 4 mujeres y 5 hombres; al ser parte de la empresa, no reciben remuneración adicional por su participación en el directorio.

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 los funcionarios 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 financiero, ambiental y social.

**Los Comités**

El Directorio constituirá Comités de carácter consultivo que tendrán por objeto asesorar a dicho cuerpo colegiado en la determinación de la política y estrategias en cuanto a la suscripción de riesgos, inversiones, administración integral de riesgos, reaseguro, comercialización, desarrollo de la compañía y financiamiento de sus operaciones. Los órganos de control que apoyarán la gestión para un buen gobierno corporativo son: el Comité de Administración Integral de Riesgos; el



Comité de Retribuciones; el Comité de Ética; y, el Comité de Cumplimiento, que se integrarán y tendrán las atribuciones y funciones señaladas en la normativa expedida por las instancias de regulación y control.

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 sociales, económicos y ambientales. Los ejecutivos que forman parte de los comités se determinan por la naturaleza del comité y su perfil, esta decisión la toma el Directorio.

#### Código de Buen Gobierno Corporativo

Las políticas y procesos destinados a asegurar los principios básicos de responsabilidad social que rigen la gestión empresarial se formalizarán en un documento que se definirá como el Código de Gobierno Corporativo en el que se incluirán, al menos, los aspectos y contenidos establecidos por las instancias de regulación y control.

En este documento también se define la prevención y manejo de conflicto de intereses dentro del Órgano Superior de Gobierno

#### Funcionamiento y Comunicación del Gobierno Corporativo

G4-35, G4-39, G4-40, G4-43  
ISO 6.2, 7.4-3, 7.7-5

#### Funcionamiento del Directorio

Marcos Gunn, Chief Operations Officer (Vicepresidente de Operaciones) para Chubb Latin America, 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 Casa Matriz y está familiarizado con el mercado ecuatoriano y sus regulaciones.

El Órgano Superior de Gobierno, delega su autoridad en temas de índole económico, social y ambiental a miembros de la alta dirección y a determinados colaboradores cuyo perfil se destaca en iniciativas relacionadas a estos temas y que forman parte de los Comités de apoyo a la gestión del Directorio, los integrantes de los Comités son designados por el Directorio y por el presidente ejecutivo.

Los miembros del Directorio y alta gerencia reciben capacitación de temas específicos que aportan al desarrollo de sus funciones como tal. En el 2015 esta capacitación fue de: Liderazgo (talleres y coaching), entrevistas por competencias, Evaluaciones DISC y 360.

La Comunicación de los asuntos económicos, ambientales y sociales con los grupos de interés se la realiza también mediante delegados responsables de cada una de estas áreas.

#### Comunicación del Directorio

G4-45, G4-46, G4-47, G4-49, G4-50,  
ISO 6.2, 7.4-3, 7.7-5

Mensualmente, se llevan a cabo los Comités de Gerencia en los cuales se reúnen el presidente ejecutivo y la alta gerencia. En estos comités, además de monitorear resultados vs. objetivos, los gerentes transmiten inquietudes de los colaboradores y de los grupos de interés con el que cada uno se relaciona. Chubb mantiene una política de puertas abiertas con el presidente ejecutivo y los gerentes; y varios canales oficiales mediante los cuales los colaboradores pueden manifestar sus consultas, sugerencias y requerimientos.

Chubb mantiene una constante comunicación con sus grupos de interés, y de esta se recogen varios de los aspectos más importantes discutidos en el comité. Además, el Comité de Gerencia evalúa el seguimiento de la estrategia planteada en los siguientes ámbitos: económico, social y ambiental; también se discuten riesgos y oportunidades que se presentan, y se lleva a cabo la debida diligencia y la identificación y gestión de impactos. El comité está formado por un destacado grupo de profesionales, expertos en cada una de sus áreas (incluyen las líneas de negocios, y los departamentos de Sinistros, Operaciones, Recursos Humanos, Finanzas y Compliance).

Una vez se discuten en el comité, los temas más relevantes son llevados al Directorio a través del Presidente del mismo, y los que son más importantes para los colaboradores llegan a través del presidente ejecutivo. Los aspectos más relevantes en el período de reporte que se transmitieron al Órgano Superior de Gobierno fueron todas las regulaciones emitidas a nivel gubernamental. Gracias al gran equipo de trabajo que conforma Chubb y las políticas de prevención de la compañía no hubo ningún incidente negativo en este sentido en el 2015. Chubb trabajó bajo un buen marco de comunicación, e integró a todos sus colaboradores para evitar fallas o posibles multas debido a los cambios en el sector económico y legal.

#### Testimonio



**Marcos Gunn**  
Chief Operating Officer,  
Chubb Latin America

Las cifras macroeconómicas del Ecuador en 2015 no fueron muy alentadoras; crecimiento del PIB en el 0,3%, decrecimiento de los ingresos petroleros por la caída del precio del petróleo, principal fuente de recursos del presupuesto del estado, apreciación del dólar a nivel internacional, déficit en la balanza comercial, imposición de salvaguardias, etc.; aspectos que afectaron a todos los sectores de la economía del país, sin que el sector seguros, además de las regulaciones a la que estuvo sometido, no estuviese alejado. Después de algunos años de crecimientos de dos dígitos, en el 2015, decrece en el 2,23 % respecto al año 2014. ACE, a pesar de todo este entorno alcanzó un crecimiento del 0,5% y refleja resultados técnicos y financieros importantes que han sido una característica consistente en el tiempo. Todo esto se ha logrado gracias a una disciplina en la suscripción y un reforzamiento en los procesos de administración de riesgos y de cumplimiento regulatorio.

## Comportamiento Ético

G4- 57, G4-58  
ISO 6.2, 7.4-3, 7.7-5

En Chubb trabajamos con toda nuestra cadena productiva, buscando mantener un comportamiento ético en todas nuestras interacciones. En el caso de los intermediarios de seguros, estos deben estar alineados con nuestras políticas al momento de trabajar con Chubb. Por ejemplo, en nuestros contratos contamos con cláusulas de anticorrupción, de lavado de activos y de apego a los Derechos Humanos.

En nuestro Código de Conducta se especifican las normas que todos nuestros colaboradores deben seguir; para esto contamos con un área de Compliance Regional y un Gerente de Compliance y Riesgos local, quienes periódicamente controlan y monitorean el cumplimiento del mismo. Las charlas de difusión del Código se dictan en la inducción de nuevos colaboradores, se refuerza cada trimestre y se verifica su cumplimiento mediante una herramienta en línea.

#### Conflictos de interés

“En el transcurso de nuestro trabajo, es posible que se presenten posibles conflictos entre nuestros propios intereses y los de nuestro empleador. Debido a que dichos conflictos de intereses minan el éxito y la reputación de Chubb, procuramos evitar no solo las situaciones que den lugar a conflictos de intereses reales sino también las situaciones que parezcan ser un conflicto de interés.

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.

Un conflicto de interés ocurre cuando las consideraciones personales discrepan con el objetivo, las políticas o las operaciones de Chubb. Un conflicto aparente ocurre cuando una persona razonable pueda considerar un hecho como un posible conflicto”.  
(Código de Conducta)

capítulo 2  
Chubb en el mercado

CHUBB®



## Chubb en Ecuador

### G4-DMA Desempeño económico

El año 2016 empieza con una serie de retos y una consolidación y despliegue de iniciativas con un gran equipo de trabajo en el continuo operar del negocio, con una actitud disciplinada y un servicio superior integral con nuestra nueva marca Chubb Seguros Ecuador.

En el año 2015 ACE Seguros Ecuador, ahora Chubb, tuvo un crecimiento del 0.47%\* frente a un decrecimiento del 2.23% del mercado asegurador ecuatoriano.

El entorno económico del Ecuador ha cambiado radicalmente debido a las condiciones de la economía mundial y nacional, influenciada negativamente por la reducción del precio del petróleo, revaluación del dólar, contracción del gasto público, y regulaciones fiscales e impositivas recientemente adoptadas al igual que la aplicación de las salvaguardias para reducir el déficit fiscal.

Sin embargo, al igual que en años anteriores ACE, ahora Chubb, se mantiene entre las primeras posiciones del mercado con mayor participación en primas.

### Testimonio



**Bernardo Darquea Pallares**  
Vicepresidente Ejecutivo  
Ecuaprimas / Broker

He tenido relación con la compañía desde Cigna, ACE y ahora Chubb. Ha sido un gusto poder trabajar y tener una relación personal con sus ejecutivos, pues en una compañía que ha marcado en nuestro mercado una forma de trabajar muy profesional, pero por sobre todo mucha seriedad. Es una compañía ejemplar en cuanto a la transparencia con la que ha sido manejada en todos estos años, sin lugar a dudas, también han marcado diferencias en la calidad del personal que labora ahora en Chubb, indudablemente una calidad humana y profesional que transmite mucha tranquilidad a las empresas que trabajamos con ellos. Debemos resaltar, además, la gran labor que hacen con la fundación, siendo también un ejemplo para el mercado asegurador.

## Chubb en el mercado

### G4-8, G4-9

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

Chubb en el mercado		
Productos Vendidos	2014	2015
Pólizas Individuales - Negocios Masivos	1.216.777	1.625.891
Pólizas a Clientes Corporativos	10.924	27.594
Pólizas Individuales	51.952	118.443

\*De acuerdo a la contabilidad de Ecuador.



## Nuestros resultados

G4-DMA Desempeño económico  
G4-9, G4-EC1  
ISO 6.8.1 - 6.8.2, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9

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

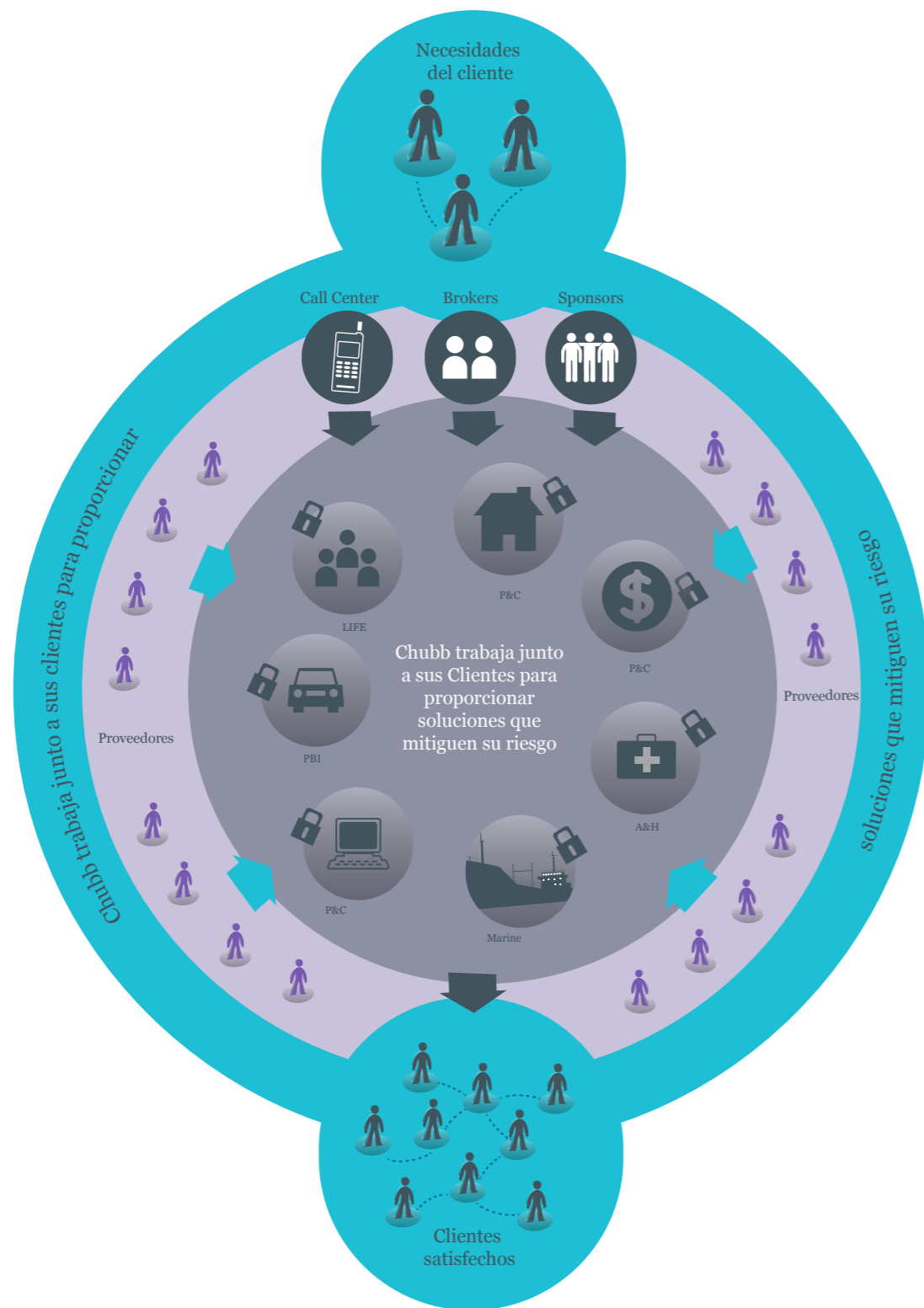
Cifras Económicas			
	2013	2014	2015
Ventas Netas:	133.206.933,85	134.381.591,11	135.010.533,78
Patrimonio	39.735.813,13	44.521.180,17	49.735.958,89
Capital	16.973.000,00	16.973.000	16.973.000,00
Reservas técnicas	33.853.429,65	33.291.756,67	42.471.563,80
Resultados del ejercicio	5.118.079,08	4.322.790,86	4.691.890,13
Activos totales:	101.465.458,98	101.316.780,26	127.410.613,92

## Desempeño económico

	2013	2014	2015
Valor económico directo creado (VEC)			
a) Ingreso			
Clientes	133.206.933,85	136.886.073,01	139.895.631,57
Recuperaciones de siniestros	21.567.887,27	21.976.458,14	13.433.989,26
Comisiones recibidas	29.705.301,16	31.985.602,61	20.767.655,04
Liberación Reservas	29.508.875,71	36.237.004,69	36.761.770,13
Inversiones financieras	2.121.616,06	2.626.452,32	2.085.108,95
Otros Ingresos	2.149.751,31	1.488.247,05	1.622.891,33
Total	218.260.365,36	254.835.837,82	214.567.046,28
Valor económico distribuido (VED)			
b) Costes operativos			
Pagos a reaseguradores	83.065.124,69	87.463.115,96	58.950.581,74
Pagos a clientes	40.904.729,91	42.780.257,39	40.765.549,49
Comisiones pagadas	35.657.203,60	36.888.653,87	39.369.133,63
Cosntitución reservas	34.252.311,12	37.380.279,55	45.167.684,24
Pagos a proveedores	3.893.861,69	4.533.055,16	9.712.801,30
Otros egresos	4.922.758,59	5.966.573,72	2.485.984,40
Comunidad y Medio Ambiente	17.958,65	69.596,73	95.262,03
Total	202.713.948,25	215.077.532,38	196.546.996,83
c) Salarios y beneficios sociales para empleados			
Gastos del personal	7.531.607,80	7.676.217,32	8.905.740,33
d) Pagos a gobiernos			
	2.328.054,78	3.638.987,17	3.901.097,86
Valor económico retenido (VER)	5.686.754,53	29.754.033,34	5.213.211,26

## Nuestra cadena de suministro

G4-12



## Nuestros productos

G4-DMA Desempeño económico, G4-4 ISO 6.3.10, 6.4.1, 6.4.2, 6.4.3, 6.4.5, 6.8.5, 7.8

En Chubb nos destacamos por desarrollar soluciones para individuos y sus familias, pequeñas y medianas empresas, y negocios corporativos y masivos. Combinamos nuestro conocimiento global con la experiencia de nuestros especialistas locales. El cambio permanente del mercado y su entorno, nos estimula a ser cada vez mejores y a esforzarnos en plantear nuevos modelos de negocios; modelos en los que las necesidades de protección e inversión involucran no sólo a la persona, o empresa sino a toda su cadena de valor, desde: proveedores, distribuidores, clientes y hasta sus propios empleados. Debido a que comprendemos y tomamos en cuenta la cadena de valor de nuestros clientes, trabajando de la mano junto a ellos, somos una empresa capaz de hallar la solución de protección e inversión específica que cada cliente necesita.

Contamos con diversas soluciones y una reconocida capacidad para atender las exigencias del mercado asegurador. Basamos nuestro desarrollo en la satisfacción del cliente, contando para ello con un equipo profesional de suscriptores que brinda un servicio de calidad en el asesoramiento de los diferentes productos que ofrece la compañía.

A diciembre de 2015, hemos consolidado un importante crecimiento en el ramo de Vehículos (22,53%). En esta importante línea de negocios nuestro enfoque ha sido estandarizar, simplificar y ampliar la cobertura de autos pensando en una solución integral a las necesidades de nuestros asegurados, es por esto que alcanzamos la implementación de Autonet, herramienta que permite la autogestión para los procesos de cotización y emisión del producto de auto individual.

De igual modo, hemos mantenido el primer lugar en A&H con una participación del 41%. En este ramo, desde hace varios años, estamos liderando el mercado asegurador ecuatoriano. En la misma línea, en Incendio mantenemos el primer lugar con un 19% de participación.

Durante el año 2016, buscamos alcanzar la implementación de mejoras en nuestros procesos de recaudación de primas, a través del pago en línea. De igual manera, trabajaremos en incrementar la frecuencia

del pago de comisiones a nuestros aliados comerciales, mediante la automatización del proceso y pago vía transferencia. Adicionalmente, estamos trabajando en la ampliación de funcionalidades en Autonet para la autogestión de Flotas familiares y Pymes.

### 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
- Eventos Catastróficos
- Robo / Hurto
- Rotura de Cristales
- Rotura de Maquinaria
- Terrorismo y Sabotaje
- Equipos Electrónicos
- Equipos de Contratistas
- Todo Riesgo Construcción
- Todo Riesgo Montaje Maquinaria
- Lucro Cesante
- Obras Civiles Terminadas

#### Seguros de Energía y Líneas Técnicas (Daños y Lucro Cesante)

Chubb tiene la capacidad necesaria para otorgar cobertura a los activos de empresas Generadoras de Energía Eléctrica ante posibles pérdidas y/o daños materiales así como también para el lucro cesante asociado. Adicionalmente, poseemos una de las mayores capacidades a nivel mundial para cubrir riesgos operacionales en la industria del petróleo y gas (upstream), petroquímicos, químicas, celulosa y papel. Chubb Todo-Riesgo Daño Material Energía, es un producto diseñado para cubrir los daños materiales y las pérdidas consecuenciales (lucro cesante) asociadas a los eventos de pérdida que se puedan presentar en empresas de generación, distribución y transmisión de energía, así como empresas petroquímicas, químicas y demás relacionadas con las actividades asegurables bajo el concepto de "energía".



Nos especializamos en empresas como:

- Centrales Eléctricas:
  - Generación Hidroeléctrica
  - Generación Térmica
- Oil & Gas:
  - Refinerías
  - Petroquímicas
  - Gasoductos
  - Oleoductos

Somos reconocidos como una empresa líder para los mercados de Energía Onshore y Offshore. Por nuestra especialización, solidez, capacidad financiera y presencia global, tenemos la preferencia en este segmento. Nuestros servicios se destacan por su agilidad, pues contamos con una substancial capacidad de retención de riesgos a través de una red mundial de reaseguro.

#### Líneas Financieras

Protegemos a empresas para que sus administradores y prestadores de servicios tomen decisiones oportunas y sin preocupaciones por los eventuales procesos que podrían amenazar sus patrimonios. Ofrecemos: Seguro de Responsabilidad

para Altos Ejecutivos y Miembros de Junta Directiva (D&O), Responsabilidad Civil Profesional, Errores u Omisiones (E&O) y Póliza Global Bancaria.

#### Transportes

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

Las principales pólizas para Ecuador son las siguientes:

- Pólizas de importación
- Pólizas de exportación
- Pólizas de transporte interno
- Pólizas multinacionales
- Pólizas integrales
- Pólizas para grandes proyectos – ALOP
- Póliza llave en mano (Transporte – Montaje)
- Pólizas para contenedores
- Póliza para agrupadores como agentes de carga, operadores logísticos, transportistas

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

#### Responsabilidad Civil (Daños a Terceros)

Amparamos eventos que como consecuencia de la operación de su negocio, causen daños materiales o lesiones corporales a terceros. Nuestros productos se ajustan a las necesidades de su negocio, local o internacional, permitiéndole ampliar los horizontes de su actividad.

Chubb cuenta con los siguientes productos de Responsabilidad Civil, para cubrir sus necesidades específicas:

- Pólizas de Responsabilidad Civil General: funciona como mono línea de negocio o como parte de un paquete, ya sea una cobertura primaria o en exceso, incluyendo: la exposición de vehículos, contaminación, o la responsabilidad derivada de la manufactura, distribución o comercialización de los productos del asegurado.
- Responsabilidad Civil Productos: cuenta con jurisdicción mundial, incluyendo reclamaciones presentadas en el extranjero.
- Amparo para Funcionarios y Empleados de la compañía: se aplica incluso en viajes al exterior, cuando estos son en representación del asegurado.
- Pólizas de Responsabilidad Civil para

Proyectos de Construcción: diseñado para contratistas individuales o para un “Programa de Seguros Controlado por el Dueño”.

- Cobertura para eventos deportivos, culturales o sociales.

Entre otros segmentos, tenemos una gran experiencia en:

- Construcción
- Energía – Gas – Petróleo
- Estaciones de servicio
- Sector inmobiliario (edificios, oficinas, centros comerciales)
- Negocios con alta afluencia
- Empresas multinacionales
- Servicios

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

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

#### Líneas Personales - PBI (Personal Business Insurance)

En Chubb estamos permanentemente en la búsqueda de nuevos productos y perfeccionar los existentes, con el fin de ofrecer soluciones de seguros a las diferentes y cambiantes necesidades que una persona tiene en el desarrollo de sus actividades. Los productos de Líneas personales ofrecen cobertura al patrimonio de individuos y sus familias.

Hemos desarrollado herramientas eficientes y de fácil uso para nuestros clientes y contribuir al desarrollo de sus actividades diarias de negocios con tranquilidad, ofrecemos los siguientes productos:

- **Chubb Auto:** es un plan de protección integral para su automóvil, el cual ofrece diferentes alternativas que le permitirán obtener la indemnización oportuna en caso de que su vehículo se vea afectado por un evento amparado según las coberturas y alcances establecidos en nuestra Póliza (individuales y flotas).

- **Chubb Residencial:** Es un plan de protección integral para viviendas que ampara posibles siniestros en su casa y que además ofrece servicio de asistencia al hogar, está diseñado para proteger ante riesgos específicos y para brindar asistencia en pequeños accidentes que pueden suceder con frecuencia.

#### Testimonio



**Renato Terán**  
ChevySeguro  
Gerente General  
Broker

El producto ChevySeguro necesitaba un socio visionario dispuesto a actuar de manera transparente para brindar un nuevo estándar de servicio al cliente Chevrolet, con la solvencia y respaldo que marcan a las grandes compañías, enfocado en crear valor en toda la cadena en un mercado con poca diferenciación y baja innovación. ACE y ahora Chubb comparten esa pasión por cumplir las promesas adquiridas y buscar ese nicho de mercado que aprecia la solidez, respaldo y garantía de servicio que nos mueve a reinventarnos.

Demás está de decir que sus cifras financieras son el aval de la solidez y resultado de un trabajo de todo el equipo enfocado en la excelencia. ChevySeguro se precia de tener a Chubb como su aliado estratégico.

#### - Specialty Personal Lines (SPL):

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

#### Multilínea

En Chubb somos conscientes del poco alcance que tiene la población en general hacia los seguros; tanto en coberturas vitales como son salud y vida, como en coberturas para sus bienes más importantes. Esto vuelve a la población vulnerable ante un evento imprevisto, cuya ocurrencia muchas veces la familia queda desprovista de todo.

Nuestra estrategia de distribución llamada Multilínea junta varias líneas de negocios haciendo productos más completos y con



y medianas empresas, asociaciones, instituciones financieras y proyectos masivos para sectores específicos del mercado.

Contamos con varias modalidades de negocio como:

- **Basic Book:** Nuestro modelo tradicional de comercialización dirigido a cuentas corporativas
- **Direct Marketing (DM):** Distribución masiva de productos de seguros a través de: telemarketing, venta cara a cara, medios electrónicos, correo directo, canales no tradicionales, etc.
- **ESB (Employer Sponsored Business):** Es un modelo de comercialización de seguros de contratación voluntaria, cuyo recaudo de prima se efectúa a través del descuento en el rol de pagos de la empresa a la que pertenece el asegurado.

coberturas más amplias para proteger a nuestros asegurados. A través de socios de afinidad o sponsors, llegamos a un sector desatendido de la población en el ámbito de seguros, poniendo a su disposición productos que cubran sus necesidades, a precios razonables, y con formas de pago acorde a sus posibilidades. Estos productos van desde seguros contra accidentes, vida, enfermedades críticas, desempleo, hasta coberturas para sus bienes como son, casa, habitación, artículos personales de valor, y muchos más.

De esta forma Chubb contribuye a la sociedad al dar coberturas que permitan al individuo y a su familia mantener estabilidad ante una crisis, este es el fin de la actividad aseguradora como tal.

#### Accidentes Personales

Brindamos protección y seguridad a nuestros clientes mediante productos hechos a la medida de diferentes segmentos: funcionarios de grandes, pequeñas

#### Testimonio



**Fidel Durán**  
Gerente General Banco Solidario / Socio estratégico

Por más de 13 años hemos ofrecido a nuestros clientes la cobertura de Chubb Seguros, un servicio innovador, de alta responsabilidad, ética y confiabilidad que los protege con planes adaptados a sus necesidades económicas y laborales como, por ejemplo, el Plan Protección Total Familiar. Gracias a los productos y servicios de Chubb Seguros, nuestros clientes cuentan con beneficios adecuados, con condiciones claramente especificadas y con asesoría frente a cualquier consulta o situación. Abrir la posibilidad de brindar un seguro a alguien que nunca lo tuvo, es incluirlo financieramente y socialmente, y lograr un impacto positivo en su vida y la de su familia. Trabajar con Chubb Seguros, es una forma más de cumplir con nuestra misión hacia el cliente Solidario y hacia el Ecuador.

Ofrecemos las siguientes coberturas:

- Accidentes personales
- Muerte accidental
- Incapacidad (total, parcial, permanente o temporal)
- Enfermedades graves
- Seguro contra el cáncer
- Renta hospitalaria por accidente o enfermedad
- Desempleo

#### Vida

Chubb apoya a sus clientes a planificar y protegerse contra lo inesperado a través de nuestras coberturas de seguros de vida. Ofrecemos servicios de alta calidad, diseñados para cubrir las diversas necesidades de nuestros asegurados.

- **SeguVida Grupo:** Dirigido a empresas para la protección de sus empleados, para que estas ofrezcan a sus colaboradores un paquete de beneficios competitivos, 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 puede ser contratado por asociaciones, sindicatos o cualquier grupo que formalmente ha establecido a sus miembros y afiliados. Entre las coberturas de SeguVida grupo están el pago de la educación de un niño, pago de servicios básicos, pago de deudas, hipotecas, etc.

- **Seguro de Vida Deudores o Desgravamen:** Diseñado para cubrir deudas con instituciones de crédito en caso de la muerte del deudor, protegiendo a su familia.
- **Seguros Masivos de Vida:** Comercializados a través de sponsors o socios estratégicos, tienen como objetivo llegar al consumidor final con precios y coberturas competitivas. Fidelizando a clientes de nuestros socios, creando y diseñando estrategia de ventas que beneficien a ambos.

Nuestros canales de distribución incluyen: brokers, socios de afinidad y otros profesionales.

#### Manejo de siniestros e indemnizaciones

Nuestra filosofía Corporativa, se basa en la premisa: "La Gestión de reclamaciones es el momento decisivo para el cliente - el momento en que cumplimos con nuestra promesa de pagar todos los reclamos cubiertos de manera justa, rápida y con prudencia". Los esfuerzos que como compañía hacemos, para mantener los más altos índices de liquidez y solvencia, nos permiten enfocar nuestro análisis en la atención al cliente y la importancia que para él tiene el recuperar sus recursos en el menor tiempo posible. Sin abandonar la técnica y la disciplina ante procesos, nuestro personal está capacitado para generar y

proponer soluciones creativas y proactivas a las más variadas situaciones. El equipo de siniestros conoce los objetivos corporativos y está plenamente consciente de su rol en ejecutarlos y el efecto de hacerlo bien y oportunamente en nuestra cadena de valor. Una de nuestras fortalezas siempre ha sido el oportuno y justo pago de reclamos a nuestros asegurados y terceros, durante el 2015 nos encargamos de consolidar nuestros procesos a través de la automatización de actividades como: ajustes de reclamos, compra de piezas y partes, emisión de cheques o pagos electrónicos a clientes y proveedores, y asociaciones estratégicas con proveedores, distribuidores mayoristas y marcas. Todo esto nos llevó a un manejo eficiente de los tiempos de nuestros procesos operativos, lo que se tradujo en un mejor servicio a nuestros asegurados

#### Diversificación de portafolio

La disciplina en el análisis y suscripción, y una visión estratégica, nos permite contar con una adecuada diversificación del portafolio de negocios en cuanto a canales de distribución, segmentos y productos. Esta característica, propia de una empresa líder, nos da la ventaja de poder compartir experiencias de éxito entre los distintos canales de distribución y segmentos; logrando implementar soluciones adecuadas para las más altas exigencias del mercado.

#### Innovación

##### Autonet

Durante el mes de Marzo del año 2015, ACE en Ecuador realizó el lanzamiento al mercado de la propuesta de valor de Automóvil. Nuestros esfuerzos se han orientado a construir un elemento diferenciador, que se traduzca en eficiencia y calidad de servicio para nuestros clientes y aliados comerciales. Hoy en día, contamos con la infraestructura y herramientas tecnológicas de primer nivel, 100% a disposición de nuestros clientes.

Nuestra propuesta de valor, en esta importante línea de negocios, fue pensada como una solución integral a las necesidades de nuestros asegurados. Ante una creciente demanda en el ramo de automóviles, las exigencias de nuestros clientes y asegurados, así como, nuestra constante búsqueda de oportunidades para innovar, nuestro enfoque ha sido estandarizar y simplificar las coberturas del producto de Auto.

Apalancados en Autonet, única herramienta disponible en el mercado que permite la autogestión para los procesos de cotización y emisión del producto de auto individual; gracias a Autonet podemos elaborar y entregar cotizaciones en tiempo real, así como también contamos con la posibilidad de realizar emisiones de pólizas de auto, ambas funcionalidades de forma remota, accesibles desde un dispositivo móvil con acceso a internet, todo esto pensado para facilitar el acceso y gestión de nuestros aliados comerciales.





## Testimonio



**Ed Rivero**  
VP Agency Distribution Management en SME CHUBB,  
Casa Matriz

En Chubb siempre somos optimistas y más aún cuando se trata del futuro que le depara al Ecuador.

En 2015, Chubb invirtió en un proyecto que demuestra nuestra confianza y compromiso con las comunidades de este país en las que vivimos y trabajamos. Nos dimos cuenta de que los agentes y las agencias, las pequeñas y medianas empresas son parte integral de nuestro negocio al proporcionar a los consumidores el conocimiento y la educación de seguros. Esto, definitivamente, les ayuda a tomar decisiones de compra de seguros con información acertada para proteger sus activos personales, de negocios y salud.

En un esfuerzo estrechamente asociado con estos intermediarios pusimos en marcha el Proyecto de Desarrollo de Agencias. Estamos invirtiendo en las personas, en los procesos, en la educación, en capacitación y en tecnología con el fin de servir mejor a nuestros agentes asociados para que puedan llegar a los consumidores de seguros que aún no han visto el valor en la protección de sus activos con un producto adecuado. Este es un importante primer paso en nuestro viaje de mil kilómetros.

El objetivo es proporcionar a nuestros socios de distribución los productos y servicios de gestión del riesgo que los

consumidores de Ecuador necesitan para ayudar a expandir su universo de seguros a través de la sensibilización, la educación y la formación de nuestros socios. Creemos que un entorno de agencias fuerte, vibrante y profesional tendrá repercusiones exponencialmente positivas en nuestras comunidades y economías.

En Ecuador ahora tenemos un equipo especializado enfocado en desarrollar nuestra estrategia con nuestros agentes. Hemos establecido comités del proyecto en Quito y Guayaquil para tener una comunicación constante con nuestros socios a medida que evoluciona nuestra estrategia. Estamos mejorando y aumentando nuestra oferta de productos para llegar a más consumidores con coberturas que sigan el ritmo de las demandas y necesidades de un entorno dinámico. Creemos que estos esfuerzos iniciales son importantes y servirán de base para el crecimiento y el desarrollo mutuo de Chubb y sus agentes.

Este proyecto inició en 2015 y seguiremos construyendo sobre los cimientos que hemos establecido para crear relaciones y asociaciones más fuertes para aprovechar los beneficios de los seguros y de la gestión de riesgos para el mejoramiento de nuestras comunidades.

Chubb en el mercado

## Plan de Desarrollo de Agencias

### G4-DMA Consecuencias económicas, Comunicación de mercadotecnia indirectas, G4-EC7, G4-EC8

A nivel global, y por iniciativa del CEO de Chubb, Evan Greenberg, se incluyó dentro de la estrategia organizacional un programa llamado “Plan de Distribución de Agencias” - ADP. Este programa tiene como objetivo diversificar los canales de producción, dividiendo a los grandes brokers de los medianos y pequeños (agencias) y apoyar el desarrollo de un segmento de corredores medianos y pequeños así como agentes independientes. El ADP se enfoca en alinear la propuesta de valor de nuestra compañía a las necesidades del mercado de Agencias en términos de productos, servicio, capacitación, incentivos y tecnología.

Mediante esta iniciativa se trabaja de la mano con las agencias a través de asesoría, capacitaciones para que puedan traer una mayor producción a la compañía y se conviertan en socios estratégicos.

La compañía implementó la ejecución de este programa en el 2015 a nivel global, pero la operación de Ecuador ya venía trabajando en un proyecto similar, por lo que cuando se lanzó el programa, el país tenía ya avances importantes. Esto ratifica que Ecuador siempre ha estado a la vanguardia en iniciativas innovadoras y sobre todo que tienen un trasfondo social. Chubb Ecuador tiene la intención, con este programa, de potencializar a dichas agencias para que además de ser productivas, puedan a su vez, generar más empleo, conseguir mejores resultados y crecer, de esta manera se dinamiza la economía del sector y la sociedad en general.

### Desarrollo y Funcionamiento del ADP

Para llevar a cabo el ADP, Chubb amplió y consolidó su equipo de Distribución en las principales ciudades del país (Quito, Guayaquil y Cuenca). Cada equipo comercial tiene asignado un portafolio de corredores lo que nos permite brindar un servicio personalizado y un canal de comunicación ágil para nuestros intermediarios

Desde el 1 de enero del 2016, el proyecto ADP se lanzó oficialmente en Ecuador con una estructura sólida y especializada para la gestión integral de negocios, en todas las líneas de negocios donde Chubb opera.

Chubb Ecuador diseñó un presupuesto de inversiones para el ADP con el objetivo de llevar a cabo y con éxito este importante proyecto.

El área de marketing apoya al desarrollo del programa, apoya con actividades enfocadas a mejorar la cercanía y confianza con nuestros intermediarios. Esto lo hace a través de incentivos, capacitaciones de productos, escuela de seguros, y organización de eventos.

Con la implementación del ADP, Chubb concentra sus esfuerzos comerciales en la orientación al servicio para la máxima satisfacción de nuestros intermediarios de seguros y asegurados. Nuestro objetivo y prioridad es ser la aseguradora preferida del mercado y un actor preponderante para el desarrollo del país.

Una mayor cercanía con el mercado ha permitido incrementar la fidelidad de nuestros socios y el desarrollo de los negocios gestionados con Chubb.

El ADP cuenta con 2 Comités internos y 1 Consejo de Agentes externo que apoyan las funciones del departamento comercial, cuyo alcance no solo abarca la evolución de los negocios sino las actividades de control. Todo esto asegura que el proyecto se monitoree y se cumpla con efectividad, transparencia y oportunidad, adaptando la hoja de ruta a las necesidades del mercado.

Con el ADP, fomentamos el desarrollo de la Cultura de Seguros en el país, a través de capacitaciones, la próxima implementación de una Escuela de Seguros para Agentes y el asesoramiento a diario de nuestros socios. Adicionalmente, el proyecto tiene como objetivo el fortalecimiento y perennidad de nuestros intermediarios así como la dinamización del mercado ecuatoriano.

## Manejo de Riesgos

G4-EC2  
ISO 6.5.5

Dentro de los pilares fundamentales de la compañía está la política de prevención de riesgos, el cumplimiento de la normativa tanto local como internacional, el cual es un principio básico y en este sentido tenemos un gran equipo humano que gestiona los aspectos de riesgos legales y de cumplimiento de manera muy eficaz.

Chubb, como compañía de seguros, es experta en analizar riesgos. Brindamos a nuestros clientes asesoría para evitarlos y aminorar su alcance o daño.

De igual manera, trabajamos internamente en aminorar nuestros riesgos protegiendo a nuestras operaciones a nivel mundial. Como organización de alcance multinacional, la dispersión de riesgo por país es un aspecto positivo para reducir el impacto económico, el tener presencia global, nos permite

contratar un sistema de protección de reaseguro como un todo a nivel mundial, logrando balancear, pérdidas y ganancias entre zonas geográficas.

Nuestro giro de negocio como tal puede también verse afectado por los cambios climáticos no pronosticados, lo cual pudiera incidir en el pronóstico de resultados de la operación, debido a la naturaleza de los riesgos que asumimos. El impacto económico de cambios climáticos, sean estas variaciones inusuales de temperatura, sequías, inundaciones, heladas, etc. es estimado mediante control de cúmulos de riesgos por zonas geográficas, claramente delimitadas. La estrategia para minimizar dicho impacto económico, está directamente ligada con la capacidad los contratos de reaseguro, los cuales a partir de la información preparada anualmente, protegen el patrimonio de la organización, mediante la transferencia de riesgos a otras entidades.

## Nuestras Líneas de Negocio

G4-DMA Desempeño Económico,  
G4-DMA Portafolio de Productos

A diciembre del 2015 hemos consolidado un importante crecimiento en el ramo de Vehículos (22,53%). En esta línea de negocios, nuestro enfoque ha sido estandarizar, simplificar y ampliar la cobertura de autos pensando en una solución integral a las necesidades de nuestros asegurados. Es por esto que alcanzamos la implementación de Autonet, una herramienta que permite la autogestión

para los procesos de cotización y emisión del producto de auto individual

De igual modo hemos mantenido el primer lugar en A&H con una participación del 41%. En este ramo, desde hace varios años, estamos liderando el mercado asegurador ecuatoriano. En la misma línea, en Incendio mantenemos el primer lugar con un 19% de participación.

### Cartera por tipo de negocio (Porcentaje)



- LIFE: Vida
- P&C: Property & Casualty (Seguros de Propiedad, Líneas Técnicas, Energía, Líneas Financieras, Transportes, Responsabilidad Civil, Vehículos)
- PBI: Personal and Bussines Insurance (PYME, Líneas Personales)
- A&H: Accident and Health (Accidentes Personales, Salud)



## Nuestros clientes

G4-FS6

### Cartera por tipo de cliente (Porcentaje)



- Corporativo
- PYME
- Individual



## Nuestras pólizas y la información hacia el cliente

### G4-DMA Comunicaciones de mercadotecnia

#### G4- DMA Etiquetado de productos y servicios

#### G4-PR4, G4-PR9, G4-SO8

ISO 4.6, 6.4.6, 6.7.1-6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.6, 6.7.9,

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

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

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

La compañía, en todas sus áreas, actúa siempre bajo el marco legal vigente; para asegurarnos que se cumplen todas las normas y regulaciones contamos con asesores legales externos, los cuales vigilan este cumplimiento. Chubb en Ecuador no ha tenido incidentes de incumplimiento de la regulación relativos a la información. Tampoco ha recibido multas fruto del incumplimiento de la normativa o regulaciones legales en relación con el uso de productos y servicios. La empresa se encuentra al día con todas las regulaciones de los Organismos de Control.

## Satisfacción de nuestros clientes

### G4-PR5

#### Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes

Desde el año 2012, el departamento comercial está a cargo de monitorear los índices de satisfacción del cliente externo mediante una encuesta anual. En esta edición, comparamos los resultados de los años 2014, 2015 y 2016 donde constatamos una leve mejora en los principales índices.

Con el objetivo de mantener nuestra posición de líder en el mercado, hemos implementado un plan de mejoramiento continuo que exige a nuestro equipo mantener altos estándares de servicio en busca de la excelencia. Así mismo, para máxima satisfacción de nuestros intermediarios de seguros y asegurados, hemos concentrado nuestros esfuerzos comerciales en el mejoramiento de tiempos de respuestas y un mayor conocimiento y acercamiento a nuestros mercados objetivos.

Chubb definió una estrategia de segmentación la cual establece dos tipos de intermediarios, brokers y agentes, para brindar un servicio personalizado a nuestros corredores. Nuestro enfoque y esfuerzos permitirán consolidar el liderazgo de Chubb en el mercado.

## Nuestro Cumplimiento Regulatorio

### G4-DMA DESEMPEÑO ECONÓMICO, CUMPLIMIENTO REGULATORIO

En el campo regulatorio a partir del 14 de septiembre 2015, la Superintendencia de Compañías y Valores asumió la competencia en el área de seguros, con fundamento en el Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF), que dispone a dicha Institución ejercer la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión del régimen de seguros, dentro de un año contado desde la promulgación del antes citado Código. La compañía ha cumplido con todo el proceso de transición y validación de reportes a la nueva entidad oportunamente.

En el año 2015 la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera emitió una resolución y una circular relacionadas al máximo de cesión de reaseguros en los ramos de Vida Individual, Vida en Grupo, Accidentes Personales, Asistencia Médica y Vehículos, la cual estipula que deberá ceder máximo hasta el 5% en los ramos mencionados.

Esta regulación en el porcentaje de cesión, tuvo su impacto en las empresas, al tener que constituir mayores reservas técnicas que afectan a los resultados y a la liquidez de las empresas, por un mayor nivel de inversiones. La compañía ha cumplido con todo lo que establece la norma.

### Testimonio



**Gastón Cherres**  
*Presidente*  
*Activa Seguros*  
*Broker*

Me es grato poder expresar con enorme satisfacción lo importante de contar con una Organización como Chubb y más aun por la acertada dirección y el complemento de toda su organización, elementos que marcan día a día confianza, solvencia y respaldo.

Sin duda alguna los resultados expresan la responsabilidad empresarial y sostenimiento de su administración; el crecimiento y la gestión de Chubb ha permitido que el mercado asegurador sea más dinámico aportando con alternativas y productos, pero sobre todo marcando la diferencia con el conocimiento y capacidad de su personal.

Resaltamos en Chubb los propósitos sociales, equilibrio necesario en toda gestión de negocios.

En una economía recesiva como la que hoy enfrentamos todos los ecuatorianos debemos procurar aportar con soluciones y oportunidades. Nuestra organización está comprometida en este propósito y para su realización requiere del contingente y compromiso de ser siempre parte de la solución.

capítulo 3  
**Chubb y sus  
colaboradores**

**CHUBB®**





## Nuestra operación en cifras

**G4-DMA EMPLEO**  
**G4-9, G4-10, G4-LA1**  
**ISO 6.3.10, 6.4.1, 6.4.2, 6.4.3, 6.4.5, 6.8.5, 7.8,**

El 2015 fue un año retador, el cual contribuyó con el desarrollo de nuestros colaboradores para alcanzar objetivos desafiantes y enriquecedores. Esto no pudo haber sido posible sin nuestros talentos internos; fue así que tuvimos 247 colaboradores que día a día jugaron un papel clave en el crecimiento de la organización.

### Testimonio



**Audrey Ramírez**  
*Vicepresidenta Financiera*  
*Chubb / Colaboradora*

Tuve la oportunidad de ingresar a esta compañía en el año 1993. Definitivamente fue una decisión que marcó mi vida y profesionalmente me impulsó hacia la consecución de muchas metas. Inicié mi etapa laboral trabajando en el área contable como sub contador. Desde el principio la compañía me demostró que entre sus prioridades se encontraba el crecimiento profesional de sus empleados. Desde entonces paulatinamente tuve la oportunidad de ir asumiendo retos y responsabilidades cada vez mayores que me promovieron a mi actual posición como Vicepresidenta Financiera. Quisiera

mencionar que en mi trayectoria en la compañía he vivido dos procesos de fusión con sus respectivos retos, así como también he trabajado para la operación de Colombia durante dos años, los cuales fueron muy enriquecedores para mí. Ahora ACE se ha transformado en Chubb, una de las compañías aseguradoras más grandes del mundo que opera el negocio con una actitud disciplinada y a la vez comprometida con un servicio superior e integral. Tengo orgullo y pasión de pertenecer a esta compañía.

Plantilla por contrato y sexo

Ciudad	2013			2014			2015		
	Total	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino
Contrato indefinido	184	107	77	198	126	73	216	134	82
Pasantías	22	14	8	33	21	12	14	8	6
Servicios complementarios	10	4	6	11	4	7	12	4	8
Honorarios profesionales	4	4		5	2	3	5	2	3
<b>Total</b>	<b>220</b>	<b>129</b>	<b>91</b>	<b>248</b>	<b>153</b>	<b>96</b>	<b>247</b>	<b>148</b>	<b>99</b>



Plantilla por región y sexo									
Ciudad	2013			2014			2015		
	Total	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino
Quito	108	63	45	123	79	44	113	70	43
Guayaquil	95	52	43	102	55	47	98	55	43
Cuenca	11	9	2	14	12	2	12	11	1
Ambato	2	2		4	4		3	3	
Machala	2	2		2	2		2	2	
Santo Domingo	1		1	1		1	1		1
Loja	1	1		1	1		1	1	
<b>Total</b>	<b>220</b>	<b>129</b>	<b>91</b>	<b>247</b>	<b>153</b>	<b>94</b>	<b>230</b>	<b>142</b>	<b>88</b>

## Remuneraciones

G4-51, G4-52, G4-53, G4-55, G4-EC5  
ISO 6.2, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4, 6.8.1-6.8.2, 7.4.3, 7.7.5

Los colaboradores que ingresan a Chubb Seguros reciben una carta oferta donde se detallan todos los beneficios que recibirá, incluido el salario; este se determina en un análisis del cargo a ocupar y el perfil de la persona. De acuerdo a la política de Casa Matriz, todos los años se aprueba un porcentaje de incremento para todos los colaboradores; en este incremento se consideran los resultados obtenidos en el ejercicio económico del año fiscal concluido y la puntuación obtenida en la evaluación de desempeño.

En este proceso no intervienen consultores externos. Las políticas de retribución vienen de Casa Matriz y se analizan a nivel local. El único grupo de interés con injerencia en este aspecto es Casa Matriz. El incremento anual de la retribución de toda la plantilla de 2015 fue de 94%, mayor al del incremento de la retribución de la persona mejor pagada de la Organización, mientras que en 2014 fue de 77%.

La alta dirección recibe remuneración fija (sueldo) y remuneración variable (acciones y bonos de desempeño).





## Nuestros beneficios

G4-EC3, G4-LA2

Somos una compañía que se preocupa por el bienestar de nuestros empleados. Buscamos dar beneficios más allá de su remuneración.

A continuación, detallamos los beneficios adicionales de un colaborador Chubb:

Beneficios	Contrato indefinido	Servicios complementarios	Pasantes	Descripción
Integración y reconocimiento	Sí	Sí	Sí	Buscando integración y camaradería la compañía invierte en actividades con los colaboradores a lo largo del año. En estas se reconoce con incentivos y premios el desempeño, la participación, creatividad, liderazgo y trabajo en equipo. El costo lo cubre Chubb, así busca fomentar cultura e identidad corporativa creando un lugar de trabajo excepcional.
Vacaciones y días libres	Sí	Sí	Sí	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 y un horario de trabajo reducido de 7 1/2 en lugar de 8 horas.
Tickets de alimentación	Sí	Sí	Sí	Otorgamos tickets de alimentación diarios. Tenemos convenios con locales ubicados por el sector de las oficinas. Los costos son cubiertos por Chubb.
Seguro de Vida y Asistencia Médica	Sí	Sí	No	Cubierto en un 80% por la compañía y un 20% por el colaborador.
Uniformes	Sí	Sí	Sí	Costo cubierto por Chubb 100%, fomenta identidad y sentido de pertenencia, además beneficia en temas de comodidad y cuidado de su ropa personal.
Plan de ahorro	Sí	No	No	Opción de aportar un porcentaje del sueldo mensual (2% al 14%) y la compañía aporta la misma cantidad hasta un 7%. El fondo es manejado por una compañía inversora en el extranjero
Plan de compra de acciones	Sí	No	No	Opción de destinar hasta el 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.
Anticipos de sueldos	Sí	No	No	Posibilidad de anticipar sueldos
Becas universitarias para hijos de los colaboradores	Sí	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	Sí	No	No	Descuentos en rol de pagos como gimnasio, crédito navideño, seguro de automóvil, universidad, entre otros.

La posición o actividad dentro de la empresa no tiene relevancia al momento de definir qué beneficio se da a qué grupo.

## Desarrollo

### G4- DMA CAPACITACIÓN Y DESARROLLO G4-LA9

En este período nos focalizamos en el Desarrollo de nuestros Colaboradores, implementamos nuevos proyectos liderados por compañía como BET LATAM, en el cual nos orientamos a la formación de liderazgo para colaboradores con mandos medios. Además se realizaron talleres para las gerencias, los cuales se centralizaron en poner en práctica el aprendizaje que se obtuvo por parte de la herramienta E-Learning. Esta herramienta permitió a nuestros líderes practicar a través de ejercicios y conversatorios donde cada uno de ellos comentaba su experiencia profesional y exponiendo casos reales argumentaron y compartieron buenas prácticas de trabajo.

### Testimonio



**Gabriela Robayo**  
Reconocimiento Can Do 2015 / Colaboradora

Empecé a trabajar en ACE hace 7 años en la recepción de la oficina de Quito. Mi trayectoria en la compañía ha sido muy enriquecedora ya que tuve la oportunidad de ingresar al área cobranzas y poco después al departamento de Reclamos, donde empecé como asistente. Actualmente soy analista sénior de reclamos, posición en la que he aprendido inmensamente sobre el mundo de seguros, así como también he aprendido a amar lo que uno hace.

En diciembre de 2015 tuve la oportunidad de ganar uno de los CAN DO Award de Ecuador. Este reconocimiento me llena de orgullo, de un compromiso más sólido con lo que hago a diario, ha sido una de las experiencias más lindas de mi vida profesional ya que el reconocimiento laboral te motiva a ser cada vez mejor. No puedo dejar de reconocer el apoyo constante de mi Líder ya que ha sido fundamental en este proceso, así como también los

retos impuestos y el cumplimiento de los objetivos han sido parte del camino en este logro.

El pertenecer a la mejor empresa de seguros no solo te llena de satisfacción, sino que crea ese espíritu de competitividad, de ser mejores para contribuir de una manera más efectiva al desarrollo y crecimiento de ACE. Ahora que ya somos Chubb el reto es mayor, por lo que reitero mi compromiso constante con la organización.

Chubb es el mejor lugar donde he trabajado, la importancia que le dan al desarrollo y bienestar de su gente hacen que la labor aquí sea un gusto.

Dentro de nuestro desarrollo profesional y poniendo en práctica nuestra cultura organizacional en el año 2015 nos posicionamos dentro del top 10 de las mejores empresas para trabajar con menos de 500 colaboradores según la encuesta Great Place To Work. A continuación un resumen de nuestra práctica laboral.

## Formación continua

### G4-LA10

Creemos firmemente en brindar todas las herramientas necesarias para que nuestros colaboradores tengan una formación continua, ya sea, profesional o personal.

Chubb en Ecuador apoya a sus colaboradores con lo siguiente:

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



En el 2015 se continuó la Escuela de Seguros con una participación a nivel nacional de 23 personas las cuales tomaban mes a mes un módulo sobre las diferentes líneas de negocios. Esta escuela es avalada por la Universidad Espíritu Santo y contamos con la participación de nuestros gerentes para el proceso de enseñanza de nuestros colaboradores.

### Desarrollo

#### Credibilidad

- Comunicación abierta
- Desayuno con la Gerencia General
- Sesiones de "Relajate con Recursos Humanos"

#### Imparcialidad

- Mapeo de Talentos
- Chubb SEGUROS LATAM AWARDS
- PMP
- Beneficios para todos

#### Fraternidad

- Celebración de Días especiales
- Fiesta de Navidad- Integración a nivel nacional
- Break los días Viernes
- Flexi Days Festivos

#### Respeto

- Programas de Liderazgo para mandos medios
- Charlas prevención erupción del volcán y corriente del niño
- Días libres y Vacaciones

#### Orgullo

- Cultura Empresarial
- Colaboradores comprometidos con la empresa
- Programa de Promoción Regional

### Programas Asociados

Los participantes son jóvenes identificados dentro y fuera de la empresa, con alto potencial y dispuestos a invertir en una carrera internacional en Chubb. El programa tiene una duración de 12 meses, en el cual los participantes tienen la oportunidad de trabajar en proyectos específicos para las líneas de negocio, entrenamientos técnicos y reforzamiento de algunas habilidades profesionales, además de contar con una asignación internacional, la cual les permitirá ampliar su panorama

en las diferentes líneas de negocios, así como una mejor formación en Suscripción y filosofía de los negocios en Chubb.

Actualmente Ecuador tiene cinco colaboradores asociados que están realizando el programa en Miami, Filadelfia, Santiago de Chile y Monterrey, México. También hay un asociado en la operación de Ecuador proveniente de Chile, esta es una iniciativa que está dando excelentes resultados para la región.

#### Testimonio



**Ricardo García**  
KAM Multiline – UW Associate /  
Colaborador asociado

Comencé mi carrera en ACE en febrero de 2014, en la Oficina Regional de Santiago, con la ilusión de hacer una carrera en una multinacional pero, la verdad, sin saber mucho de esta compañía, ni de lo que me esperaba.

Los tiempos se fueron en analizar diferentes proyectos que me parecían al comienzo inconexos entre sí y muchas veces no podía ver el propósito o el beneficio de lo que hacía. Fueron tiempos en que me guíe por mi instinto, que las cosas ya tendrían sentido para mí.

Entonces, vino mi entrenamiento avanzado en Casa Matriz, Filadelfia; donde llegué sabiendo poco, pero con ganas de aprender. Allí conocí el rigor de la suscripción de Chubb, la importancia de esta y la vocación de la gente por enseñar y desarrollar el talento de los jóvenes. Aprendí mucho, y sólo espero que haber sido de utilidad para el equipo.

Después vino mi primer destino a Ecuador, una operación comercial donde interactuaría con clientes de carne y hueso, algo que ansiaba profundamente. Me encontré con una organización motivada, de gente energética y ansiosa por crecer. Una operación muy completa,

estructurada y principalmente amigable, en donde desde un principio me sentí parte de ellos.

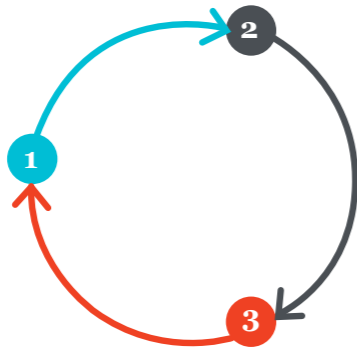
Aprendí de esta operación el negocio principal de Chubb, la creación y venta de seguros. Fortalecí mi networking al trabajar en equipo, he tenido un constante crecimiento como persona y profesional. He conocido talentos que han alimentado mi experiencia y aprendizajes acelerados. Pero más importante, Chubb me ha entregado valores que llevaré siempre: rigor, agresividad comercial bien suscrita, trabajo en equipo, lealtad, amistad, respeto, humildad.

A dos años y medio de mi acto de confianza en ACE al lanzarme en esta aventura, debo decir que hoy confirmo a Chubb, como una gran empresa que te da oportunidades y te permite crecer laboral y personalmente, y que confía en tus talentos y atributos, donde uno aprende a no temer a errar, que es humano, pero de lo que se aprende mucho. Agradezco a todos quienes me han ayudado; confío poder aportar mucho en los próximos años!

## Modelo integral de capacitación

### Desarrollo Profesional

- Capacitación BCP
- Capacitación Árbol de llamadas
- Capacitación PMP
- Coaching de Liderazgo
- Entrevista por competencias
- Lavado de Activos
- Presentación ADP
- Presentación AGV
- Guía de Lineamiento de Marca
- Taller de Liderazgo
- VDI
- Procesos de Debida Diligencia
- Evaluaciones DISC y 360 para líderes



### Desarrollo Personal

- Charla de nutrición
- Curso de cocina
- Primeros Auxilios
- Finanzas personales
- Reglamento de SSO y 5's
- Fotografía
- Taller de prevención - Erupción volcánica
- Taller de prevención - Fenómeno de El Niño

### Desarrollo Técnico

- Inglés
- Escuela de Seguros
- Consumer Compliance
- UW Best Practices Training
- Financial Lines – Productos y Coberturas
- Conoce tu negocio- Líneas
- Manejo de Información APOLLO
- Curso de Excel
- Action Plan de Auditoría
- Energy- Nociones Generales
- Risk & Compliance
- Procesos de debida diligencia
- Transporte de Valores
- Aplicativo de SSCC
- Claims Quality Assurance
- CRS y Microstrategy
- El arte como activo asegurable
- FITSE de Vida y Asistencia Médica
- Información Actuarial
- Lucro Cesante
- Manejo de Claims
- Matriz Riesgo
- Riesgos Técnicos

Capacitación					
Grado	# Colaboradores	Horas capacitación	Promedio/ empleado	Femenino	Masculino
2013					
26-32	14	738	53	23	30
23-25	17	781	46	32	14
20-22	41	1045,5	26	19	7
15-16	33	2390,5	72	42	30
10-Dec	101	758,5	8	4	3
<b>Total</b>	<b>206</b>	<b>5713,5</b>	<b>204</b>	<b>120</b>	<b>84</b>
2014					
26-32	12	635	53	31	22
23-25	23	1017	44	33	12
20-22	54	2271	42	30	12
15-16	33	1284	39	27	12
10-Dec	76	2034	27	14	12
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>7240</b>	<b>205</b>	<b>135</b>	<b>69</b>
2015					
26-32	14	355	25	13	13
23-25	26	709	27	19	8
20-22	74	2144	29	20	9
15-16	40	1481	37	25	12
10-Dec	111	1674	15	9	6
<b>Total</b>	<b>265</b>	<b>6362</b>	<b>134</b>	<b>85</b>	<b>49</b>

Todos los años la empresa felicita y reconoce a los empleados que han culminado sus estudios durante ese periodo. El reconocimiento se da frente a todo el resto de colaboradores en un evento anual que se realiza cerca de Navidad y el fin de año. En el año 2015, quince colaboradores culminaron estudios de pregrado y postgrado.





## Desempeño

G4-44, G4-LA11  
ISO 6.2, 7.4.3, 7.7.5

A nivel regional se utiliza una herramienta on-line para que los colaboradores puedan plantear objetivos personales y profesionales. Estos se revisan y se evalúan a través de una plataforma web, lo cual agiliza el proceso y permite llevar un buen registro. Este programa es el PMP (Performance Management Program) además de plantear objetivos de desempeño permite hacer un mapeo de las competencias de cada colaborador, de sus necesidades de desarrollo y sus expectativas a futuro dentro de la compañía.

Todos los colaboradores que tienen un contrato fijo o indefinido con la organización deben plantear sus objetivos a principio de año esto se lo realiza junto a sus líderes de área para así poder estar alineados. Estos son revisados al final de cada año para ser evaluados y corroborar si efectivamente se han cumplido o cual es el porcentaje de cumplimiento. Esto aplica también para los miembros del directorio y alta gerencia. En el 2015 el 100% de sus colaboradores es decir 185 personas cumplieron con este requerimiento

Personal con evaluación de desempeño					
Grado	# Colaboradores	Femenino	Masculino	Ciudad	
<b>2014</b>					
26-32	12	7	5	Quito	92
23-25	22	16	6	Guayaquil	77
20-22	51	37	14	Cuenca	9
15-16	29	18	11	Ambato	3
10-12	69	37	32	Loja	1
Total	183	115	68		183
<b>2015</b>					
26-32	9	5	4	Quito	90
23-25	20	12	8	Guayaquil	80
20-22	62	47	15	Cuenca	9
15-16	30	17	13	Ambato	2
10-12	63	36	27	Loja	3
Total	184	117	67		184

## Apoyo a la familia

G4-LA3

En Chubb Ecuador vemos al colaborador como un individuo integral con intereses particulares y sobre todo con aspiraciones familiares importantes. Entendemos que el nacimiento de un hijo/a es uno de los acontecimientos más importantes en la vida de un colaborador.

La empresa cuenta con algunas prácticas en este sentido:

- La ley del Seguro Social determina que a la mujer que da a luz le corresponden doce semanas de periodo de maternidad. En este periodo la empresa debe pagar el 25% del sueldo y el IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) subsidia el otro 75%. El trámite para el subsidio lo debe hacer la madre en su periodo de maternidad, nuestra Trabajadora Social las apoya en ese proceso. Para garantizar la tranquilidad económica de la madre en este periodo, Chubb en Ecuador tiene una política de pago completo de sueldo; con el compromiso que la colaboradora, una vez que realice el trámite para el subsidio, devolverá el valor a la compañía.
- La compañía permite a las nuevas madres gozar de periodos acumulados de vacaciones después de su maternidad.
- Para los colaboradores hombres cuyas esposas hayan dado a luz, la compañía les anima a tomar los periodos que dicta la ley según el tipo de parto que haya tenido la madre.

En el año 2015, siete colaboradoras dieron a luz, todas ellas se reincorporaron a sus funciones y siguen trabajando actualmente en Chubb. En este periodo cinco colaboradores cuyas esposas dieron a luz, se acogieron a su periodo por paternidad. En el 2015 hubo una reincorporación al trabajo del 100%.

## Cumplimiento Legal

G4 DMA-EMPLEO

En Chubb actuamos siempre acorde a la Ley Laboral y, de igual manera, acorde a nuestros valores; es por esto que, siempre en cuestiones de jubilación y despidos, cumplimos con lo establecido por las leyes y regulaciones e intentamos brindar una salida beneficiosa para los que fueron nuestros colaboradores.

Todos los años la compañía realiza un estudio actuarial con los colaboradores que tienen, hasta ese momento, las reservas necesarias para una posible jubilación. Según lo dispuesto por los artículos 216, 217, 218 y 219 del Código de Trabajo se realiza el cálculo de la pensión patronal a través de Actuaría Consultores Cía. Ltda. Cuando un colaborador es despedido de la compañía esta paga la totalidad de indemnización contemplada en la ley con base en la antigüedad.

Chubb Seguros S.A. no ha tenido nunca una demanda laboral en su contra.

Para quienes somos parte de Chubb Seguros también fue un año de crecimiento, 28 de nuestros colaboradores fueron promovidos a posiciones de mayor responsabilidad y 6 pasantes pasaron a ser fijos. Dentro de nuestro proyecto Asociados LATAM tuvimos la satisfacción de enviar a dos de nuestros colaboradores a diferentes países para que puedan crecer y desarrollarse dentro del ámbito profesional.

El año 2015 fue un año de cambios físicos ya que se incorporó a nuestras oficinas en Guayaquil un área donde nuestros colaboradores, corredores y agentes de seguros les sirva como área de confort donde puedan tener reuniones o crear un espacio de integración entre ellos.

De esta manera finalizamos el año 2015, satisfechos por los logros alcanzados y por los nuevos planes de innovación que se plantearon para cumplirlos en el siguiente año. Esto nos permitirá mantenernos en frecuente desarrollo ante nuestro mercado y así poder crear en nuestros colaboradores un sentido de pertenencia y de compromiso con la organización.



**Colaboradores**





capítulo 4  
**Chubb y la comunidad**

CHUBB®



## Medio Ambiente

### GRI G4-14

ISO 6.3.10, 6.4.1, 6.4.2, 6.4.3, 6.4.5, 6.5.3, 6.5.5, 6.8.5, 7.8

Chubb cree que todos nosotros, tanto individuos como corporaciones, tenemos una responsabilidad con el planeta. El bienestar de la sociedad depende de un medio ambiente sano, que es la piedra angular de una economía global fuerte. Creemos que la ética da el equilibrio sostenible entre el desarrollo y la conservación.”

Evan Greenberg  
Presidente y CEO de Chubb

**El medio ambiente es una prioridad para Chubb.** Al ser una de las mayores compañías de seguros de propiedad y accidentes del mundo, reconocemos que el cambio climático global afecta a todos nuestros clientes, empleados, accionistas, socios comerciales y las personas que viven y trabajan en las comunidades que servimos. Las operaciones en 54 países y los modelos de negocio están expuestos al impacto del cambio climático global. Chubb tiene tres iniciativas principales para hacer frente a los retos del medio ambiente:

**Desarrollo de productos y servicios:** Chubb ha sido pionera en el desarrollo de soluciones avanzadas en seguros de riesgos ambientales, incluyendo coberturas para riesgos basados en la responsabilidad de la contaminación de proyectos, energías renovables, tecnologías limpias y proyectos de limpieza ambiental, así como servicios de consultoría y una política de Property que permite una reconstrucción más “verde” después de un siniestro. Ofrecemos a nuestros clientes soluciones para temas ambientales y relacionados con el clima.

**Reducción del impacto ambiental de nuestras propias operaciones.** Nuestra empresa, a nivel global, cuenta con un programa formal para medir, registrar y reducir los gases de efecto invernadero (GEI) en sus propias operaciones desde 2006. Entre 2006 y 2012, se redujeron las emisiones de gases de efecto invernadero en la ECA casi un 30% por empleado, muy por encima de la meta original de una reducción del 8% por empleado. Además, antes de la fusión, ACE estableció un nuevo objetivo de toda la compañía en 2014 para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero un 10% por empleado en 2020, a partir

de un año base 2012. El nuevo Chubb se ha comprometido a reducir su impacto ambiental global y los planes para anunciar un objetivo de reducción de gases de efecto invernadero actualizado en 2017.

**Apoyo actividades ambientales en todo el mundo.** El medio ambiente es uno de las tres áreas de enfoque fundamental de la Fundación Chubb. Donaciones de fundaciones de caridad de Chubb han ayudado a preservar tierras sensibles y hábitats a través de los EE.UU. y en todo el mundo. Por ejemplo, en 2014, la fundación de Estados Unidos proporcionó fondos para el Programa Forestal de amortiguamiento de la Fundación Chesapeake Bay, que es compatible con la plantación de árboles nativos, arbustos y otras plantas junto a cursos de agua, para ayudar a limitar la cantidad de contaminación agrícola que drena en los afluentes de Chesapeake Bay y la bahía así mismo. En 2015, la Fundación Internacional proporcionó apoyo a la Lega Italiana Protezione-Uccelli una organización benéfica que trabaja para proteger y restaurar el hábitat natural y la biodiversidad de la laguna de Venecia en Italia.

El Código de conducta dedica un apartado especial a la responsabilidad ambiental:

### “Responsabilidad ambiental”

“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 aplican a nuestro trabajo.” (Código de Conducta, pág 31)



## Residuos

Es importante mencionar que desde el 2015 la compañía cumple con la normativa que indica que la facturación debe ser electrónica, lo cual ha disminuido el consumo de papel. El material enviado a reciclaje es manejado por gestores ambientales calificados.

Residuos			
Reciclaje	2013	2014	2015
Kilos	938	706	548



## Fundación Faces



En el 2004 se fundó la Fundación FACES, a partir de una iniciativa de los colaboradores de ACE. Esta Fundación funciona con un modelo de autogestión. El trabajo es voluntario y aplica a la Comunidad.

### Misión

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

### Objetivo General:

“Mejorar la condición de los niños que se encuentran en situación de pobreza, a

través de una propuesta integral de garantía de derechos mediante planes de educación y becas.” (Anexo 2)

Actualmente la Fundación lleva a cabo los siguientes proyectos:

### Quito:

1. Casa de Colores: Proyecto de formación artística para niños y niñas. Se ha ejecutado desde 2008 con infantes de la Escuela Manuelita Sáenz, del sector de Cotocollao. En esta iniciativa se imparten clases de teatro, música y artes visuales; estas son dirigidas por profesionales y profesores expertos en cada disciplina artística a 39 niños y niñas. Su finalidad es fomentar el talento individual de los asistentes mientras se fortalece su identidad subjetiva y colectiva. El arte es el vehículo que permite que sus sueños de hagan realidad.

2. Nuevos colores: Proyecto réplica descentralizado de la iniciativa Casa de Colores. 25 niños y niñas de la Escuela Gonzalo Cordero Crespo ubicada en el sector de la Colmena asisten a clases de teatro y batukada.

3. Proyecto Grandes Talentos: Se otorgan becas por diferentes disciplinas artísticas, rendimiento académico y logros deportivos. Tras un arduo proceso de selección y un compromiso mutuo entre la Fundación y los padres o representantes de los menores, los niños y niñas cuentan con las mejores condiciones para fortalecer sus capacidades en arte, deportes o estudios. Actualmente, 6 niños se benefician con esta beca.

4. Sinfónica de Colores FACES/FOSJE: Proyecto que busca crear una orquesta sinfónica con niños y niñas en situaciones de riesgo de la comunidad de Guangopolo y Aldeas S.O.S. Cuenta con el apoyo del Maestro Patricio Aizaga en la coordinación. La Orquesta cuenta con la participación de 73 niños.

### Guayaquil:

San Andrés de Colores: Proyecto que busca fomentar un espacio adecuado para que 70 niños del recinto San Andrés reciban una educación digna. Réplica descentralizada de la iniciativa Casa de Colores.

### 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



con la ilusión de ser jugadores de fútbol profesional que llegan de diferentes lugares del país solos, sin ninguna o muy poca ayuda. A través de este proyecto se dota de instalaciones adecuadas para el desarrollo de la actividad deportiva y extracurricular y también se trabaja con ellos en habilidades sociales y emocionales.



### Testimonio



**Verónica Vilaña**  
Niña talento en Karate / Fundación Faces

La Fundación Faces para mí es una gran alegría porque me ha permitido aprender y poder desarrollarme. Junto a mis amigos estoy en clases de teatro y batucada, tenemos un lindo grupo que siempre están cuando los necesito. La ayuda que me da la Fundación es muy importante porque me permiten tener algunas cosas que mis padres no me pueden dar.

Me han ayudado a formar en el Karate y ser una persona de bien para que a futuro pueda ser una gran profesora en este arte marcial. Mis padres están muy felices por tener una hija con un gran talento y muy agradecidos con la ayuda que me ha brindado la Fundación especialmente con todos sus voluntarios que ayudan a niños a formarse en persona de bien. Agradezco a todas las personas que forman parte de Faces por darme todo lo que mis padres, por nuestra situación económica, no me pueden dar, por formar niños con buenos valores.

Espero que sigan adelante buscando nuevos niños que necesitan su ayuda. Gracias por todo, con la ayuda que me han dado quiero seguir triunfando y no quedarme mirando la escalera, sino seguir subiendo hasta ser una excelente profesional



## Global Day of Service

Un día al año, todas las operaciones del mundo se unen para realizar una actividad de voluntariado. Esta actividad es identificada en cada una de las zonas de las operaciones y reúne a miles de colaboradores.

En el caso de Ecuador se realizaron dos actividades específicas, el Global Day of Service de Ecuador complementa las actividades realizadas por la Fundación Faces:

**1. Brigada médica en el sector de Guangopolo:** Cerca de 100 niños (entre 5 y 14 años) recibieron antiparasitarios, cepillos de dientes y Kits de emergencia en

caso de erupción del Volcán Cotopaxi. Se dio una charla de limpieza y desinfección, luego se realizó una evaluación médica a los niños de la Fundación Faces que pertenecen a la Orquesta de Colores Faces Fosje y otros pequeños del sector.

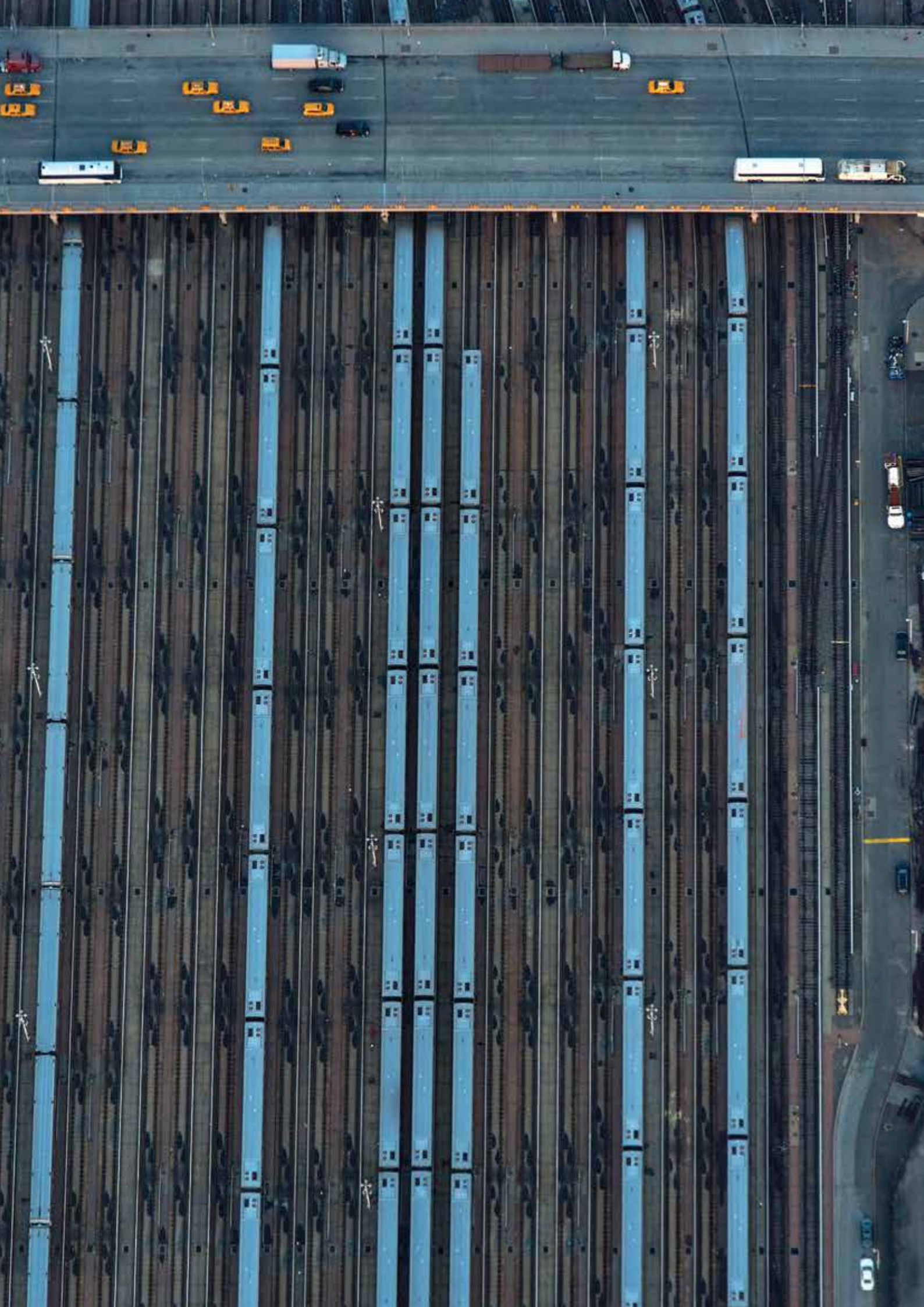
**2. Minga de mantenimiento de la Casa de Colores:** Cerca de 15 voluntarios asistieron en el sector de Cotocollao para empezar las tareas de limpieza, pintura, restauración y mejora de las aulas de la Casa de Colores. En la tarde los niños de la Fundación Faces se unieron a los voluntarios para almorzar y pintar diferentes murales en las aulas.





capítulo 5  
**Chubb y la  
sostenibilidad**

CHUBB®

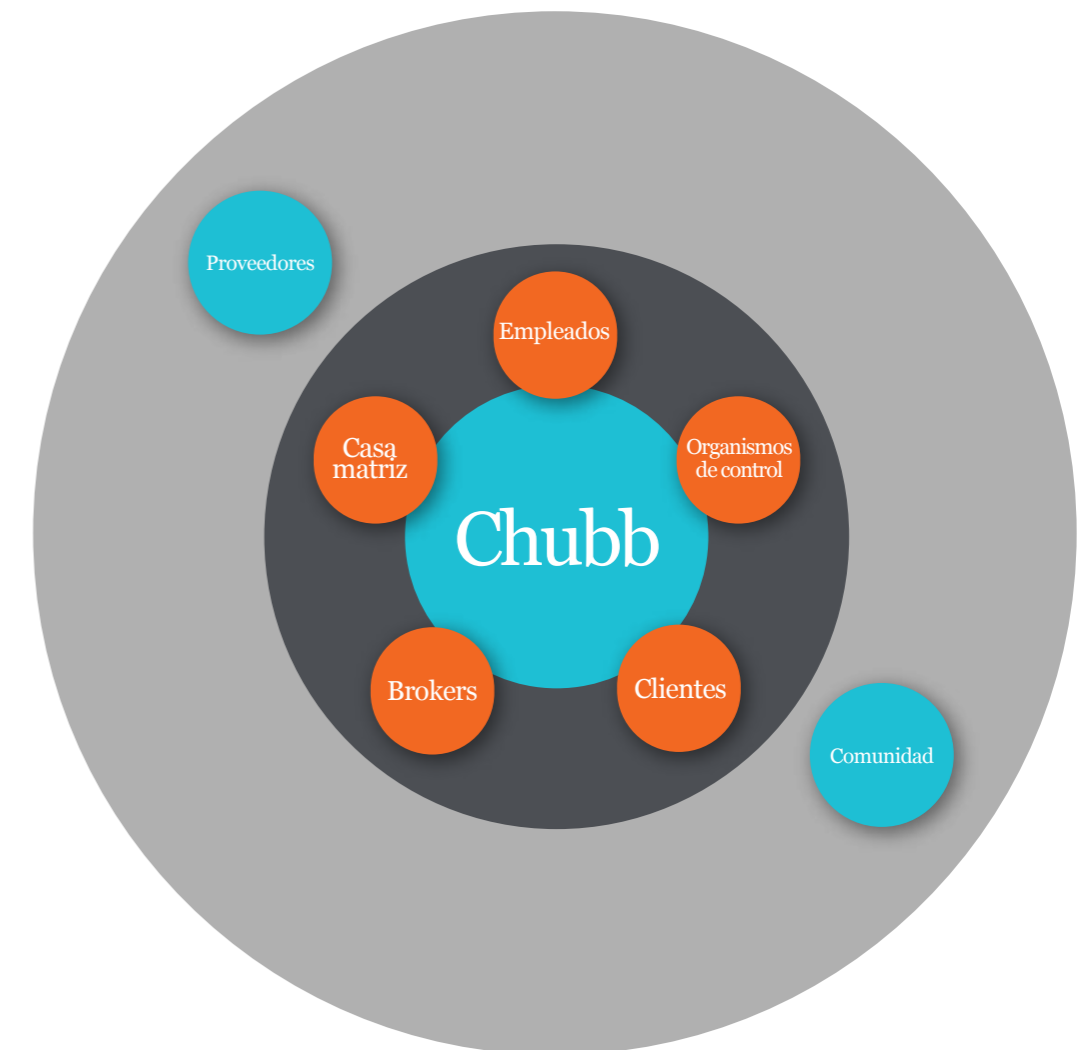


## Grupos de interés

G4-25, G4-26  
ISO 5-3, 6-2, 7-4-3, 7-7-5

Los grupos de interés con mayor impacto durante el periodo de reporte son: colaboradores, clientes, brokers y sponsors, Casa Matriz y Organismos de Control.

Para definir los grupos de interés vinculados a la Organización se realizó una lista de todas aquellas instituciones relacionadas de alguna u otra manera a Chubb. Debían ser instituciones con fuerte impacto en la compañía y que a su vez el impacto de Chubb haya sido relevante. Basándonos en esta lista creamos una matriz donde se analizó la influencia de cada una de estas Instituciones sobre la compañía y viceversa. Finalmente, identificamos cuáles de estos grupos están directamente vinculados con los aspectos materiales o relevantes para nuestros grupos de interés en el periodo de reporte.



## Características de nuestros grupos de interés

Características de nuestros grupos de interés	
Grupos de interés	¿Quiénes son?
Colaboradores	Colaboradores que dependen de la compañía, mantienen una relación laboral e impactan los resultados de Chubb.
Casa Matriz Chubb	La operación global de Chubb, la cual se ve impactada por el comportamiento de la operación de Ecuador. Chubb en Ecuador también se ve afectada por sus políticas y normas, así como por las decisiones en cuanto a la operación, sus objetivos y desarrollo.
Clientes	Cientes individuales, empresas, organizaciones. Su decisión de trabajar con Chubb los impacta en términos del servicio recibido y, a su vez, ellos impactan a Chubb y a su operación en Ecuador.
Brokers/Sponsors	Agencias Asesoras productoras de seguros que son el intermediario con las empresas y son las que generan negocios.
Proveedores	Todas las empresas proveedoras de servicios o materiales.
Organismos de control	Instituciones reguladoras y de control a las que se rinden cuentas y se realizan pagos periódicos
Comunidad	Impactos sobre grupos sociales en riesgo y medio ambiente.

## Canales de comunicación con nuestros grupos de interés

### G4-37

Los responsables de los diálogos con los grupos de interés se presentan en el siguiente cuadro:

Canales de comunicación con nuestros grupos de interés	
Grupo de interés	Responsable de diálogo
Colaboradores	Recursos Humanos
	Gerentes de líneas
Clientes	Kams, gerentes de líneas
Brokers / Sponsors	Gerente comercial, gerentes de líneas
Casa Matriz	Gerentes
Organismos de control	Gerente de Compliance y equipo legal

Los resultados de estos diálogos son comunicados por los Gerentes al Órgano Superior de Gobierno.

Canales de comunicación con nuestros grupos de interés			
	Tipo de diálogo	Frecuencia	Asunto de interés
Colaboradores	Encuesta clima laboral	Anual	Comunicación. Imparcialidad y Equidad. Camaradería. Orgullo
	Desayunos con el CEO	Anual	
	Desayunos con RRHH	Anual	
	Evaluación de desempeño	3 Veces al año	
	Teléfono	Diario	
	Mail	Diario	
Clientes	Dialogo directo	Diario	Conocer quién es Chubb. Conocer a los ejecutivos que manejan los seguros.
	Mailing/boletines	Mensual	
	Teléfono	Semanal	
	Diálogo directo	Semanal	
Brokers / Sponsors	Visitas comerciales	Mensual	Regulaciones. Limitaciones legales. Competitividad.
	Encuesta de servicio al cliente	Anual	
	Mailing	Semanal	
	Teléfono	Diario	
Casa Matriz	Diálogo directo	Diario	Servicio al cliente. Auditorias. Cumplimiento de debida diligencia
	Directorio	Anual	
	Auditoría interna regional	Anual	
	Informe a la junta de accionistas	Anual	
	Visita de regionales	Varias	
	Mail	Diario	
Organismos de control	Teléfono	Diario	Control Interno.
	Auditorías	Anuales	
	Mail	Semanal	
	Teléfono	Semanal	

## Programas e iniciativas

### G4-15

- En el 2011, Chubb en Ecuador se adhirió al PACTO GLOBAL de la ONU y se comprometió a trabajar sobre los 10 principios que en él se establecen. (Es voluntario y aplica a los colaboradores de Chubb)

- Desde el 2010 la Organización Chubb se somete a mediciones de clima laboral con herramientas especializadas y reconocidas. Con los resultados obtenidos se ha planteado un Plan de Acción a largo plazo. (Es voluntario y aplica a los colaboradores de Chubb en Ecuador y a sus familias)

- En el 2011, Chubb llegó a formar parte de 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 de compartir y conocer las mejores prácticas empresariales. (Es voluntario y aplica a todos los grupos de interés)

- Chubb, a nivel Global, está suscrito a una compañía de E-Learning, la cual se encarga de enviar cursos en línea a todos los colaboradores de Chubb a nivel mundial. Los cursos son: Código de Conducta, Bueno uso de los Ordenadores, Prácticas de Negocios, y Seguridad de Datos e Información. También existen cursos especiales para cargos específicos. (Es mandatorio y aplica directamente a los colaboradores de Chubb e indirectamente a todos los grupos de interés)

- En el 2004 se fundó 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).



## Grupos a los que pertenecemos

### G4-16

ISO 6.3.10, 6.4.1, 6.4.2, 6.4.3, 6.4.5, 6.8.5, 7.8

- Miembro de la Cámara de Comercio de Quito.
- Miembro de la Cámara Ecuatoriano Americana.
- Organizational Stakeholder del GRI desde el 2010.
- Miembro del Pacto Global desde el 2011.
- Miembro de CERES, Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social Empresarial, desde el 2011

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



### Testimonio



**Ana María Constantine**  
*Servicios de Valor Agregado,  
Banco Guayaquil  
Socio estratégico*

Por casi más de 10 años, quienes formamos parte de Banco Guayaquil hemos confiado en la capacidad, solidez y seriedad que una aseguradora como Chubb ha podido brindar a nuestros mutuos clientes. Por su acertado enfoque comercial, experiencia en el manejo de riesgos y fortaleza financiera, Chubb ha podido siempre ofrecer productos y servicios con nuevos enfoques de protección, logrando una excelente acogida en el mercado, que les ha permitido generar un valor agregado en beneficio de todos sus asegurados. Durante todo este tiempo, el equipo de Chubb ha demostrado siempre un manejo íntegro, con personal altamente calificado en el ramo de seguros, con un gran sentido de responsabilidad social con aquellos que más lo necesitan; por lo que, la base de nuestra relación ha sido la concordancia en valores y principios éticos y profesionales con las que ambas empresas hemos actuado siempre en todos nuestros negocios, de lo cual me siento muy orgullosa.

## Seguro sostenible

**GRI FS2, GRI FS7, GRI FS13, GRI FS14  
ISO 6.3.10, 6.4.1, 6.4.2, 6.4.3, 6.4.5, 6.8.5,  
7.8**

Chubb Seguros S.A. maneja un modelo de negocio de masivos, en este modelo se identifican sectores desatendidos de la población, que normalmente no tienen acceso a un seguro. A través de distintos canales, se llega a una gran cantidad de personas, este volumen permite que los costos de los seguros sean bajos y accesibles a este colectivo. Mediante este sistema las personas y sus familias ven protegida su salud y su patrimonio.

Los seguros de Accidente Personales van desde USD \$1,00 y tienen las coberturas pueden variar entre: Muerte accidental, Incapacidad, Desmembración, Gastos médicos por accidente, Vida, Desgravamen, Renta Hospitalaria, Oncológico, Broken Bones, entre otros. Los clientes tienen la posibilidad de escoger el Plan que mejor se ajuste a sus necesidades; el pago de los mismos se puede hacerse de manera mensual o primas anualizadas.

## Microseguros

**GRI-FS7**

Chubb cuenta con varios canales de distribución, entre ellos importantes sponsors del país, los cuales permiten ampliar nuestra oferta de comercialización y mercados objetivos; pero cada vez más nuestra atención se centra en los mercados masivos que generalmente se encuentran desatendidos por parte de este tipo de servicios. Estos sponsors manejan modelos de comercialización, en donde trabajan de la mano de microempresarios (dueños de tiendas, bazares, cibers, etc.) Chubb trabaja con ellos ofreciendo nuestro producto de microseguro llamado "Seguro Amigo". Este seguro consiste en la cobertura de Muerte Accidental por USD \$ 2.000 y gastos de sepelio por USD \$ 320. El P.V.P del Seguro Amigo es de USD \$ 1,00 mensual.

En la actualidad, existen aproximadamente 3854 microempresarios que tienen acceso a este seguro en todo el país, lo cual genera que millones de ecuatorianos tengan la oportunidad de asegurarse comprando este seguro en la tienda de la esquina de su casa. El objetivo es empezar a crear conciencia, a todo nivel socio-económico, de la importancia que tiene el protegerse ante un riesgo que pueda afectar a su familia y patrimonio.



## Responsabilidad Ambiental

---

### G4-14, GRI FS2, FS8

En ámbito de negocio, la responsabilidad ambiental recae en las máximas autoridades de suscripción, quienes analizan y manejan los riesgos, y también las medidas a ser tomadas para prevenir dichos riesgos.

Chubb es una de las aseguradoras más grandes y avanzadas en temas de suscripción, a nivel global de pasivos ambientales y riesgo de contaminación, con unidades de riesgo ambiental en América del Norte, Europa, Asia y América Latina.

Tenemos un compromiso con el desarrollo de productos de seguro y servicio de gestión de riesgo que facilitan soluciones de mercado a los problemas ambientales y climáticos actuales y pendientes.

Nuestros productos y servicios, son principalmente en las áreas de Riesgos Ambientales, Energía Renovable y las iniciativas “verdes”, recaen en prácticamente todas las líneas de cobertura alrededor del mundo.

La gama completa de productos y servicios en Propiedad y Responsabilidad Civil, incluye:

- Daños materiales, Daños corporales y daño puro ecológico como resultado de un evento de contaminación

- Costos de Reparación y Defensa Legal en Casos de Polución y Contaminación
- Costos de Limpieza para ubicaciones del Asegurado
- Daños Corporales ocasionados a terceros
- Pérdida Financiera del Propio Asegurado
- Interrupción de Negocios de Terceros
- Extensión a Daños a Recursos Naturales
- Extensión a Errores y Omisiones
- Extensión a Manejo de Crisis
- Extensión a Rellenos Sanitarios no Pertencientes al asegurado
- Extensión a Transporte y Transporte Contingente de Desechos o Productos
- Póliza para Contratistas por Eventos de Contaminación o Polución

Actualmente en Ecuador contamos con coberturas de contaminación en nuestras pólizas y estamos trabajando en la regularización de las condiciones de los distintos productos mencionados.

Realizamos inspecciones y recomendaciones a nuestros asegurados y también cubrimos gastos de remediación en caso de un siniestro. De esta manera nos cercioramos de cubrir en toda su totalidad los potenciales riesgos ambientales.



## Nuestra memoria de sostenibilidad



### Perfil de la memoria

G4-28, G4-29, G4-30, G4-31, G4-32, G4-33, G4-48  
ISO 6.2, 7.4.3, 7.5.3, 7.6.2, 7.7.5

Perfil de la memoria	
Periodo objeto de la memoria	1 de enero del 2015 al 31 de diciembre 2015.
Fecha de la última memoria	La Memoria de Sostenibilidad del 2014 fue publicada en Octubre del 2015.
Ciclo de presentación de memorias	Chubb en Ecuador publica su Memoria de Sostenibilidad anualmente.
Opción de Conformidad con la Guía	Opción Exhaustiva de Conformidad con la Guía GRI.
Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la Memoria	Chubb en Ecuador ha decidido que en esta Memoria de Sostenibilidad no contratará los servicios de una empresa externa para verificar este reporte.
	La realización de la Memoria de Sostenibilidad es liderada por la Coordinación de RSE, quien revisa y aprueba su contenido es el presidente ejecutivo.

Punto de contacto:  
Lorena Guarderas. Coordinadora de RSE  
maria.guarderas@chubb.com  
Teléfono: 29040400

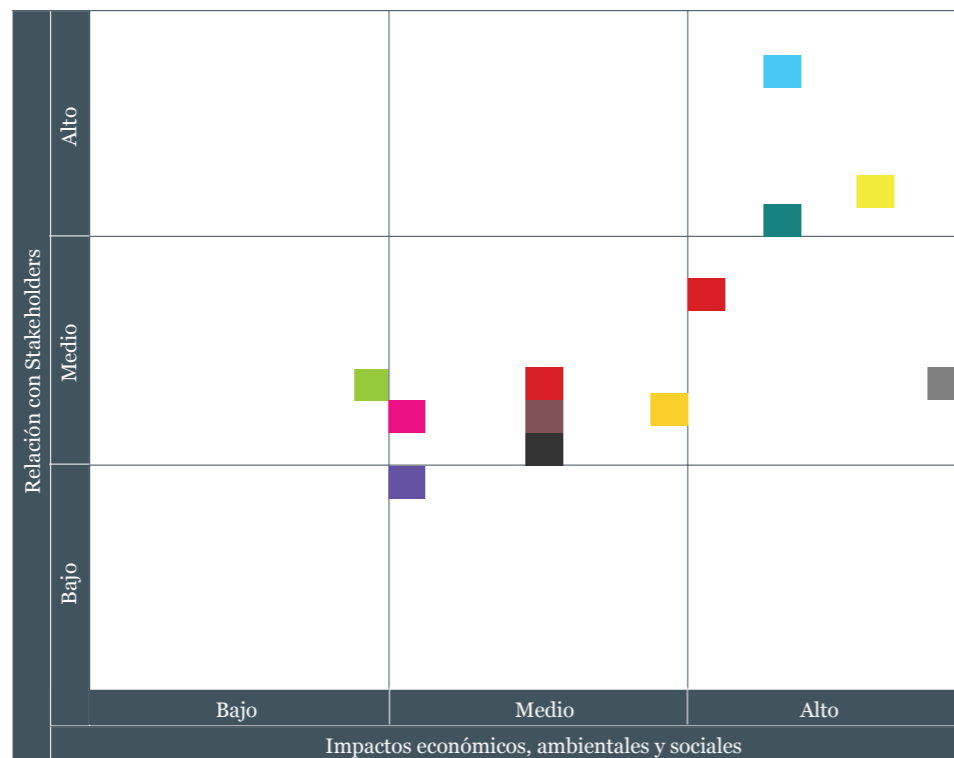
## Aspectos Materiales y Cobertura

G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-23, ISO 5-2, 7-3-2, 7-3-3, 7-3-4

El proceso de definición de Contenido de la Memoria fue dirigido de la siguiente manera:

1. Reunión de Comité Gerencial para discutir sobre los grupos de interés y los asuntos relevantes que se quieren y deben tratar en este reporte.
2. Canalización de la comunicación y requerimientos de stakeholders a través de cada uno de los gerentes representantes.
3. Se analizó y validó estos dos componentes llegando a la siguiente Matriz:

- Plan distribución
- Autonet
- Vehículos
- Cambios estructurales
- Desempeño económico
- Consecuencias económicas indirectas
- Empleo
- Capacitación y Educación
- Cumplimiento regulatorio
- Etiquetado de productos y servicios
- Comunicaciones
- Portafolio de productos



\* En esta matriz está considerada la exhaustividad de cada Aspecto.

4. Una vez definidos los aspectos claves, se hizo un análisis en cuanto a la cobertura de los mismos:

Cobertura		
Aspecto material	Cobertura dentro de la organización	Cobertura fuera de la organización
Plan de distribución de agencias	El impacto interno por este aspecto ha sido muy significativo ya que se cambió la estructura organizacional, creandose una nueva línea de negocio y lo que esto implica, nuevo presupuesto, más inversión en personal, esfuerzos para arrancar y dar a conocer al mercado esta nueva modalidad.	El impacto fuera de la organización es importante también sobre todo para los agentes que son los directamente beneficiados por el programa, e indirectamente la sociedad ya que se generan nuevos negocios, oportunidades de trabajo y por lo tanto dinamismo en la economía del sector.
Autonet	El impacto de este aspecto a nivel interno ha sido muy alto, empezando por la inversión que se hizo en el desarrollo de la herramienta, luego en la capacitación de todos los usuarios, y finalmente en el cambio de la manera de trabajar.	En el mercado hubo un impacto significativo por el beneficio para los usuarios externos al tener la facilidad en procesos y en tiempos de hacer sus operaciones a través de una herramienta rápida y eficiente.
Vehículos	Chubb sigue sintiendo el impacto de haber adquirido una línea de vehículos, ha sido un trabajo de perfeccionamiento de procesos que ha requerido esfuerzos de varias áreas de la compañía. También existe el factor regulatorio externo que hacen que la línea de vehículos se vea afectada en su rentabilidad.	Todos los segmentos del mercado que tienen relación con la producción, comercialización y venta de seguros se ha visto afectado por el marco regulatorio vigente. Esto hace que las decisiones que tome la compañía también tengan incidencia directa sobre estos distintos actores.
Cambios estructurales	La compañía sigue atravesando cambios que requieren actualización en su estructura organizacional, lo que incide directamente en el aspecto económico y humano ya que existe una movilidad interna importante.	Los cambios estructurales que se dan dentro de la compañía impactan directamente en Casa Matriz, sponsors, brokers y agentes ya que la dinámica de la relación va evolucionando mientras se dan estos cambios.
Económico	El aspecto económico es la razón de ser de la compañía y de sus grupos de interés. Sin rentabilidad no hay sostenibilidad. Chubb cuenta con un gran equipo financiero que durante el 2015 tuvo varios logros.	Todos los grupos de interés se ven directamente impactados por la rentabilidad de Chubb.
Consecuencias económicas indirectas	El impacto de este aspecto es importante ya que a nivel regional y local se ha puesto en marcha una línea de negocios con una estrategia específica para potenciar agentes, esto ha implicado inversión en recursos sobre todo humano.	A nivel externo el impacto es grande ya que los más beneficiados de este proyecto son los agentes pequeños que se fortalecen generando más rentabilidad y generación de empleo.
Empleo	El empleo tiene un impacto directo en los colaboradores, sus condiciones de trabajo y su desempeño. Mayor estabilidad laboral, buena comunicación durante grandes cambios y un ambiente de confianza, afecta directamente a que los colaboradores inviertan mayor esfuerzo en la empresa manteniéndose motivados y proactivos.	
Capacitación y educación	El desarrollo es un pilar fundamental para nuestros empleados y su desempeño y aporte a la compañía. La inversión hecha en este aspecto es considerable, especialmente en un momento tan dinámico por el cual pasan tanto la compañía como el país.	



Cobertura		
Aspecto material	Cobertura dentro de la organización	Cobertura fuera de la organización
Cumplimiento regulatorio	Las leyes regulan todo 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 siempre siendo auditadas para revisar su cumplimiento en este caso. Cualquier fallo podría afectar a toda la empresa, incluyendo al directorio.	Nuestro comportamiento en cuanto a cumplimiento regulatorio impacta en todos nuestros stakeholders porque de eso depende que operemos y la sostenibilidad del negocio y, por tanto, se afectan las relaciones que mantenemos con ellos.
Etiquetado de los productos y servicios	La industria de seguros tiene una responsabilidad primordial en la venta de sus servicios; Chubb tiene un alto sentido de transparencia en la venta y una comunicación clara, especialmente en los procesos que deben seguirse si existiera un siniestro. Dentro de la organización el impacto es alto porque el trabajo realizado casa adentro para que esto se mantenga debe ser muy disciplinado. En caso de incumplimiento las consecuencias para la Organización son graves.	El impacto del etiquetado de servicios es alto en clientes y bróker; en el primer caso sus patrimonios están en juego y en el segundo, la credibilidad ante clientes mutuos.
Comunicaciones	El 2015 fue un periodo en el que la estrategia de comunicación de la compañía cambió, paso de ser una empresa de bajo perfil con enfoque corporativo, a una con mayor exposición y direccionamiento masivo por lo que también se invirtió en el desarrollo de una estrategia comunicacional que incluyó contrataciones internas y de prestadores de servicios externos. Lo que aumentó actores en nuestra cadena de valor	El impacto externo de este aspecto fue importante por que se generó empleo para una cantidad considerable de proveedores y el mercado en general empezó a conocer otras facetas de Chubb.
Portafolio de productos	Dentro de las líneas de negocios tenemos equipos especializados en actualizar y diseñar productos que se ajusten a las necesidades de nuestros clientes y socios. Estos equipos trabajan a nivel local y regional; se requiere mucho trabajo y analisis para que los productos y servicios que se ofrecen cumplan con los estándares corporativos y la normativa local vigente, y que, sean competitivos en el mercado.	Los productos y servicios que ofrecemos inciden directamente en nuestros clientes, brokers, competencia y mercado asegurador en general. Nuestros clientes tienen la oportunidad de elegir productos que sean convenientes para ellos, ya sea de Chubb o de lo que ofrezca el mercado. Los brokers y socios estratégicos se ven influenciados por la variedad de productos y servicios que se ofrecen enriqueciendo así su propia cartera; el mercado en general se ve beneficiado de una mejora continua para satisfacer a un mercado demandante.

**Comparabilidad**

En la identificación de asunto materiales del 2015, fueron reconocidos prácticamente los mismos del 2014, a lo largo de la Memoria se hacen referencia a estos asuntos y los cambios que pudieran haber sufrido en el periodo de reporte.

Otro elemento de comparabilidad incluido en esta Memoria es que las cifras se presentan en cuadros comparativos (cuando procede), mostrando así datos del 2013 y del 2014 donde se pueden evidenciar tendencias.

Comunicación del Progreso del Pacto Global de las Naciones Unidas: COP				
	Principio	Compromiso	Acciones	Resultados
1.	Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.	Chubb, tanto como corporación, como en su operación de Ecuador, mantiene y practica políticas claras sobre el respeto a los Derechos Humanos.	Tenemos un Código de Conducta , el cual incluye varios temas de Derechos Humanos: Empleo Equitativo, Un lugar de Trabajo sin acoso, Trato justo a los grupos de interés, entre otros. Este Código es presentado a todos los colaboradores al momento de su inducción, reforzado a lo largo del año, y está a disposición de todos.	El 100% de los colaboradores conoce nuestro Código de Conducto y se apega a él. G4-56
2.	Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos	La compañía en sí tiene una estructura que promueve el respeto a los DDHH. Nuestra filosofía consiste justamente en enunciar y poner de manifiesto esas políticas, tanto en las relaciones internas, como con proveedores, y también con respecto de la sociedad en que nos desenvolvemos.	Inclusión de cláusula de apego a los DDHH en todos los contratos.	100% de los contratos firmados con proveedores contienen clausula de DDHH.
3.	Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	La compañía busca constantemente el bienestar de sus colaboradores y por eso se anticipa a sus necesidades, diseñando planes y beneficios que las cubran. Por esta razón los colaboradores no han visto la necesidad de asociarse para negociar beneficios con la compañía. ChubbSeguros no tiene colaboradores cubiertos por un contrato colectivo. Chubb Seguros no tiene actividades en las que el derecho a la libertad de asociación y contratos colectivos puedan correr riesgo.  La compañía respeta profundamente los Derechos de los trabajadores, y muestra total apertura en el caso que nuestros colaboradores deseen asociarse libremente.	N/A	N/A

Comunicación del Progreso del Pacto Global de las Naciones Unidas: COP				
	Principio	Compromiso	Acciones	Resultados
4.	Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	“Ningún empleado de Chubb debe ser sometido a acoso o cualquier otro comportamiento intimidatorio. El acoso abarca cualquier conducta que tenga como objetivo o efecto interferir de forma no razonable en el rendimiento laboral de una persona al crear un entorno hostil, ofensivo o intimidatorio. Nuestra política de lugar de trabajo sin acoso se aplica tanto al lugar de trabajo como a su entorno”	Tenemos un Código de Conducta, el cual incluye varios temas de Derechos Humanos: Empleo Equitativo, Un lugar de Trabajo sin acoso, Trato justo a los grupos de interés, entre otros. Este Código es presentado a todos los colaboradores al momento de su inducción, reforzado a lo largo del año, y está a disposición de todos.	El 100% de los colaboradores conoce nuestro Código de Conducto y se apega a él. G4-56
5	Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	Quienes hacemos Chubb Seguros S.A., estamos firmemente convencidos de que actuar con responsabilidad permite contribuir al progreso de la sociedad, y teniendo como base el reconocimiento de la igualdad de derechos, la dignidad y valor de todas las personas, nuestras actuaciones estarán regidas por rechazar el trabajo infantil	Tenemos un Código de Conducta , el cual incluye varios temas de Derechos Humanos: Lucha contra el trabajo infantil, Empleo Equitativo, Un lugar de Trabajo sin acoso, Trato justo a los grupos de interés, entre otros. Este Código es presentado a todos los colaboradores al momento de su inducción, reforzado a lo largo del año, y está a disposición de todos.	El 100% de los colaboradores conoce nuestro Código de Conducto y se apega a él. G4-56
6.	Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	Chubb esta convencido de que actuar con responsabilidad permite contribuir al progreso de la sociedad, y teniendo como base el reconocimiento de la igualdad de derechos, la dignidad y valor de todas las personas, sus actuaciones estarán regidas por: - No contribuir a la discriminación racial, de género, idioma u origen político o religioso. Los siguientes temas son tratados en el Código de Conducta ACE: Trabajo Equitativo, Un lugar de trabajo sin acoso. G4-56	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. G4-56

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.	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.  Código de Conducta pag 31.	Chubb tiene tres iniciativas principales para hacer frente a los retos del medio ambiente: Desarrollo de productos y servicios, Reducción del impacto ambiental de nuestras propias operaciones, Apoyo actividades ambientales en todo el mundo. G4-14	En el 2015 se redujeron las emisiones de gases de efecto invernadero en un 5,3% a nivel global.
8.	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	“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”	Reducción de consumo de energía en las oficinas	En el 2015 se redujeron las emisiones de gases de efecto invernadero en un 5,3% a nivel global.
9.	Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	Chubb está firmemente comprometido con el cuidado del medioambiente por lo que procuramos que todas nuestras tecnologías cumplan con estándares ambientales actuales.	Nuestra compañía también se centra en la reducción de su huella de carbono en todo el mundo	En el 2015 se redujeron las emisiones de gases de efecto invernadero en un 5,3% a nivel global.
10.	Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	Cada uno de los administradores, directores, empleados es responsable por el cumplimiento del Código de Ética de Chubb, que engloba aspectos de corrupción, de prácticas comerciales, de 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 auditorias 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) se registraron incidentes de corrupción. G4-SO4, G4-SO5



**Anexos**

**CHUBB®**

## Índice de contenidos GRI G4

Contenidos básicos generales						
Contenidos básicos generales	Página	Omisiones	Verificación externa	Descripción GRI	Indicador ISO	Descripción ISO
<b>Estrategia y análisis</b>						
G4-1	7	–	No	Declaración del máximo personero, quien toma las decisiones en la Organización	4.7,	Respeto por las normas de comportamiento internacionales. Gobierno Corporativo. Diseñar una dirección para la Responsabilidad Social.
G4-2	9	–	No	Descripción de los impactos, riesgos y oportunidades claves, acerca de la sostenibilidad	6.2, 7.4.2	
<b>Perfil de la organización</b>						
G4-3	13	–	No	Nombre de la Organización	6.3.10, 6.4.1, 6.4.2, 6.4.3, 6.4.5, 6.8.5, 7.8	Principios y derechos fundamentales en el trabajo. Prácticas Laborales. Empleo y relaciones de empleo. Dialogo Social. Creación de empleo y desarrollo de habilidades. Iniciativas voluntarias para la Responsabilidad Social.
G4-4	27	–	No	Marcas, productos y/o servicios más importantes.		
G4-5	13	–	No	Lugar donde se encuentra la Sede Central de la Organización		
G4-6	13	–	No	Número de países en los que opera la Organización		
G4-7	13	–	No	Naturaleza del régimen y forma jurídica		
G4-8	23	–	No	Mercados atendidos (incluyendo desglose por regiones, sectores atendidos, y tipos de clientes o beneficiarios).		
G4-9	23, 24, 41	–	No	Tamaño de la Organización		
G4-10	41	–	No	Número de empleados		
G4-11	Chubb no tiene empleados cubiertos por contratos colectivos	–	No	Empleados cubiertos por contratos colectivos		
G4-12	26	–	No	Cadena de suministro de la Organización		

Contenidos básicos generales						
Contenidos básicos generales	Página	Omisiones	Verificación externa	Descripción GRI	Indicador ISO	Descripción ISO
G4-13	En el 2015 no hubo cambios organizacionales significativos en su tamaño, estructura o dueños.	–	No	Cambios organizacionales significativos, acerca de tamaño, estructura o dueños, durante el período de reporte.	6.3.10, 6.4.1, 6.4.2, 6.4.3, 6.4.5, 6.8.5, 7.8	Principios y derechos fundamentales en el trabajo. Prácticas Laborales. Empleo y relaciones de empleo. Dialogo Social. Creación de empleo y desarrollo de habilidades. Iniciativas voluntarias para la Responsabilidad Social.
G4-14	59	–	No	Como aborda la Organización el principio de precaución		
G4-15	70	–	No	Documentos, principios u otras iniciativas económicas, sociales o medio ambientales desarrolladas externamente y a las cuales la Organización se suscribe o adhiere.		
G4-16	71	–	No	Membresías de la Organización en asociaciones.		
Aspectos materiales y cobertura						
G4-17	Chubb Seguros del Ecuador S.A. es la única entidad que figura en los estados financieros	–	No	Entidades que figuran en los estados financieros de la Organización	5.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	Reconociendo la Responsabilidad Social. Determinación de la pertinencia y la importancia. Esfera de influencia de la Organización. Establecer prioridades para tratar los asuntos.
G4-18	78	–	No	Proceso para determinar el Contenido de la Memoria y Cobertura de cada aspecto		
G4-19	78	–	No	Aspectos materiales		
G4-20	79	–	No	Cobertura		
G4-21	79	–	No	Límites de cada aspecto material		
G4-22	No existen reexpresiones de la información de Memorias anteriores	–	No	Consecuencias de re expresiones de la información de Memorias anteriores		
G4-23	78	–	No	Cambios en el alcance y cobertura de cada aspecto		
Participación de los grupos de interés						
G4-24	67	–	No	Lista de los grupos de interés	5.3	Identificación y compromisos con stakeholders
G4-25	67	–	No	En que se basa la elección de los grupos de interés		

Contenidos básicos generales						
Contenidos básicos generales	Página	Omisiones	Verificación externa	Descripción GRI	Indicador ISO	Descripción ISO
G4-26	67	–	No	Enfoque de la Organización sobre la participación de los grupos de interés	5.3	Identificación y compromisos con stakeholders
G4-27	No se han dado problemas a raíz de la participación de los grupos de interés	–	No	Cuestiones y problemas a raíz de la Participación de los grupos de interés.		
Perfil de la memoria						
G4-28	77	–	No	Período cubierto (ej.: fiscal/año calendario) de la información provista.	7.5.3, 7.6.2	Forma de comunicación de la Responsabilidad Social. Mejorar la credibilidad de los reportes y quejas de la Responsabilidad Social.
G4-29	77	–	No	Fecha de la más reciente memoria		
G4-30	77	–	No	Ciclo de reporte de la Memoria		
G4-31	77	–	No	Punto de contacto		
G4-32	77	–	No	a.- Que opción de conformidad se ha elegido		
	77	–	No	b.- Índice GRI de la opción elegida		
	77	–	No	c.-Informe de verificación externa		
G4-33	77	–	No	Verificación externa		
Gobierno						
G4-34	17	–	No	Estructura del Gobierno Corporativo, sus comisiones y su funcionamiento	6.2, 7.4.3, 7.7.5	Gobierno Corporativo. La construcción de la responsabilidad social en el Gobierno de una Organización, sus sistemas y procedimientos. Mejorar el desempeño.
G4-35	18, 68	–	No	Proceso mediante el cual el órgano superior de Gobierno delega su autoridad		
G4-36	17	–	No	Cargos ejecutivos con responsabilidad económica, social y ambiental		
G4-37	68	–	No	Procesos de consulta entre grupos de interés y Órgano superior de Gobierno		
G4-38	17	–	No	Composición del Órgano Superior de Gobierno y sus Comités		

Contenidos básicos generales						
Contenidos básicos generales	Página	Omisiones	Verificación externa	Descripción GRI	Indicador ISO	Descripción ISO
G4-39	18	–	No	Indicar si el máximo del Directorio del Gobierno Corporativo tiene también un cargo Ejecutivo	6.2, 7.4.3, 7.7.5	Gobierno Corporativo. La construcción de la responsabilidad social en el Gobierno de una Organización, sus sistemas y procedimientos. Mejorar el desempeño.
G4-40	17, 18	–	No	Procesos de nombramiento y selección del Órgano Superior de Gobierno		
G4-41	17	–	No	Procesos establecidos para los máximos miembros del gobierno corporativo para evitar conflictos de intereses.		
G4-42	14	–	No	Funciones del Órganos Superior de Gobierno respecto de la misión, visión y valores		
G4-43	14, 18	–	No	Medidas para mejorar los conocimientos del Órgano Superior de Gobierno en temas económicos, ambientales y sociales		
G4-44	52	–	No	Procesos para evaluación del más alto cuerpo de gobierno sobre su desempeño, particularmente respecto a los ámbitos económico, social y medio ambiental.		
G4-45	18	–	No	Procedimientos de los más altos miembros del gobierno por supervisar la identificación y gestión del desempeño económico, social y medio ambiental, incluyendo importantes riesgos y oportunidades, y adherencias y cumplimientos de tratados o estándares internacionales, códigos de conducta y principios.		
G4-46	18	–	No	Análisis por parte del Órgano Superior de Gobierno del los procesos de gestión de riesgo.		
G4-47	18	–	No	Frecuencia de análisis por parte del Órgano Superior de Gobierno de los impactos económicos, sociales y ambientales.		
G4-48	77	–	No	Comité de mayor importancia que revisa y aprueba la Memoria de Sostenibilidad.		

Contenidos básicos generales								
Contenidos básicos generales	Página	Omisiones	Verificación externa	Descripción GRI	Indicador ISO	Descripción ISO		
G4-49	18	–	No	Proceso para transmitir las preocupaciones más importantes al Órgano Superior de Gobierno	6.2, 7.4.3, 7.7.5	Gobierno Corporativo. La construcción de la responsabilidad social en el Gobierno de una Organización, sus sistemas y procedimientos. Mejorar el desempeño.		
G4-50	18	–	No	Naturaleza y numero de preocupaciones más importantes que se transmitieron al Órgano Superior de Gobierno				
G4-51	17, 43	–	No	Políticas retributivas para el Órgano Superior de Gobierno				
G4-52	43	–	No	Procesos para determinar la remuneración				
G4-53	43	–	No	Como se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en las políticas de remuneración.				
G4-54	La media de los sueldos es el 5% del sueldo de la persona mejor pagada de la Organización.	–	–	Relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la Organización y la retribución total anual de toda la plantilla				
G4-55	43	–	No	Relación del incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la Organización y el incremento porcentual total anual media de toda la plantilla.				
Ética e integridad								
G4-56	14	–	No	Describe los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.			4.4, 6.6.3	Comportamiento ético, Anti-corrupción
G4-57	19	–	No	Describe los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para los asuntos relacionados con la integridad de la organización				
G4-58	15	–	No	Describe los mecanismos internos y externos de denuncia de consultas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la Organización.				

Contenidos básicos específicos						
Contenidos básicos generales	Página	Omisiones	Verificación externa	Descripción GRI	Indicador ISO	Descripción ISO
Categoría: Economía						
Aspecto: Desempeño económico						
G4-DMA	23, 24, 27, 34, 36,	-	No	Aspecto desempeño economico	6, 7.3-1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5,	Guía de los principales asuntos de la Responsabilidad Social. Debida diligencia. La construcción de la responsabilidad social en el Gobierno de una Organización, sus sistemas y procedimientos. Revisión del progreso y desempeño de la Organización en Responsabilidad Social. Mejorar el desempeño.
G4-EC1	24	-	No	Valor económico directo generado y distribuido	6.8.1 - 6.8.2, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9,	Involucramiento y desarrollo de la Comunidad. Participación de la comunidad. Creación de riqueza y de ingresos. Inversión social
G4-EC2	34	-	No	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	6.5.5	Mitigación del cambio climático y la acción
G4-EC3	45	-	No	Límite de las obligaciones de la organización debidas a programas de prestaciones sociales	6.8.7	Creación de riqueza y de ingresos
G4-EC4	Chubb Seguros Ecuador S.A. no recibe ayuda económica del gobierno.	-	No	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno		
Aspecto: Consecuencias económicas indirectas						
G4-DMA	33	-	No	Aspecto consecuencias económicas indirectas	6, 7.3-1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5,	Guía de los principales asuntos de la Responsabilidad Social. Debida diligencia. La construcción de la responsabilidad social en el Gobierno de una Organización, sus sistemas y procedimientos. Revisión del progreso y desempeño de la Organización en Responsabilidad Social. Mejorar el desempeño.
G4-EC7	33	-	No	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	6.3.9, 6.8.1-6.8.2, 6.8.7, 6.8.9	Involucramiento y desarrollo de la Comunidad. Derechos económicos, sociales y culturales. Creación de ingresos y riqueza. Inversión Social
G4-EC8	33	-	No	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	6.3.9, 6.6.6, 6.6.7, 6.7.8, 6.8.1-6.8.2, 6.8.5, 6.8.7, 6.8.9	Involucramiento y desarrollo de la Comunidad. Creación de empleo y habilidades para su desarrollo. Creación de riqueza y de ingresos. Promoción de Responsabilidad Social en la cadena de valor. Respeto a los derechos de propiedad. Acceso a servicios básicos. Inversión Social.
Categoría: Desempeño social						
Subcategoría: Prácticas laborales y trabajo digno						
Aspecto: Empleo						
G4DMA	41, 53	-	No	Aspectos empleo	6, 7.3-1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5,	Guía de los principales asuntos de la Responsabilidad Social. Debida diligencia. La construcción de la responsabilidad social en el Gobierno de una Organización, sus sistemas y procedimientos. Revisión del progreso y desempeño de la Organización en Responsabilidad Social. Mejorar el desempeño.
G4-LA1	41	-	No	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	6.4.3	Empleo y relaciones de empleo

Contenidos básicos específicos						
Contenidos básicos generales	Página	Omisiones	Verificación externa	Descripción GRI	Indicador ISO	Descripción ISO
G4-LA2	45	-	No	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o	6.4.4, 6.8.7,	Condiciones de trabajo y condición Social. Creación de riqueza e ingreso..
G4-LA3	53	-	No	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	6.4.4	Condiciones de trabajo y condición Social
Aspecto: Capacitación y educación						
G4-DMA	46	-	No	Aspecto capacitacion y educacion	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5,	Guía de los principales asuntos de la Responsabilidad Social. Debida diligencia. La construcción de la responsabilidad social en el Gobierno de una Organización, sus sistemas y procedimientos. Revisión del progreso y desempeño de la Organización en Responsabilidad Social. Mejorar el desempeño.
G4-LA9	46	-	No	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	6.4.7	Desarrollo humano y la formación en el lugar de trabajo
G4-LA10	47	-	No	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	6.4.7, 6.8.5,	Desarrollo humano y la formación en el lugar de trabajo. Creación de empleo y habilidades para su desarrollo.
G4-LA11	52	-	No	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	6.4.7	Desarrollo humano y la formación en el lugar de trabajo
Subcategoría: Sociedad						
Aspecto: Cumplimiento regulatorio						
G4-DMA	37	-	No	Aspecto cumplimiento regulatorio	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5,	Guía de los principales asuntos de la Responsabilidad Social. Debida diligencia. La construcción de la responsabilidad social en el Gobierno de una Organización, sus sistemas y procedimientos. Revisión del progreso y desempeño de la Organización en Responsabilidad Social. Mejorar el desempeño.
G4-SO8	36	-	No	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	4.6	Respeto por la ley
Subcategoría: Responsabilidad de productos						
Aspecto: Etiquetado de los productos y servicios						
G4-DMA	36	-	No	Aspecto etiquetado de productos y servicios	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5,	Guía de los principales asuntos de la Responsabilidad Social. Debida diligencia. La construcción de la responsabilidad social en el Gobierno de una Organización, sus sistemas y procedimientos. Revisión del progreso y desempeño de la Organización en Responsabilidad Social. Mejorar el desempeño.

Contenidos básicos específicos						
Contenidos básicos generales	Página	Omisiones	Verificación externa	Descripción GRI	Indicador ISO	Descripción ISO
G4-PR3	36	-	No	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos	6.7.1-6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9,	Asuntos del consumidor. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas contractuales justas. Protección de la salud del consumidor y la seguridad. Consumo sostenible. Educación y consciencia.
G4-PR4	36	-	No	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	6.7.1-6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9,	Respeto por la ley. Asuntos del consumidor. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas contractuales justas. Protección de la salud del consumidor y la seguridad. Consumo sostenible. Educación y consciencia.
G4-PR5	36	-	No	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	6.7.1-6.7.2, 6.7.6	Asuntos del consumidor. Servicios al consumidor, el apoyo, la denuncia y la solución de controversias.
Aspecto: Comunicación de mercadotecnia						
G4-DMA	36	-	No	Aspecto comunicación de mercadotecnia		
G4-PR6	Chubb no vende productos prohibidos o en litigio.	-	No	Venta de productos prohibidos o en litigio		
G4-PR7	No ha habido casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	-	No	Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	4.6, 6.7.1-6.7.2, 6.7.3	Respeto a la ley. Aspectos del consumidor. Marketing justo, información veraz, y practicas contractuales justas.
Sector suplementario						
Aspecto: Portafolio de productos						
G4-DMA	34	-	No	Aspecto portafolio de productos		
FS6	34, 35	-	No	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión, y el sector de la actividad		
FS7	73	-	No	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.		
FS8	75	-	No	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.		

## Encuesta de servicio al cliente

Pregunta	Por favor, señale su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones	Respuesta 2014	Respuesta 2015	Respuesta 2016	Comparativo				
					2014	Cambio	2015	Cambio	2016
¿Los planes de seguros de Chubb ofrecen mejores beneficios que los de la competencia?	Altamente de acuerdo	34,0%	34,1%	33,0%	34,0%	0,1%	34,1%	-1,1%	33,0%
	De acuerdo	51,0%	52,4%	57,0%	51,0%	1,4%	52,4%	4,6%	57,0%
	En desacuerdo	14,0%	13,0%	7,0%	14,0%	-1,0%	13,0%	-6,0%	7,0%
	Altamente en desacuerdo	1,0%	0,5%	3,0%	1,0%	-0,5%	0,5%	2,5%	3,0%
¿Considera usted que Chubb busca constantemente mejorar la calidad de sus productos, servicios y procesos?	Altamente de acuerdo	59,0%	59,6%	59,7%	59,0%	0,5%	59,5%	0,2%	59,7%
	De acuerdo	34,0%	34,0%	35,7%	34,0%	0,1%	34,1%	1,7%	35,7%
	En desacuerdo	5,0%	4,9%	3,6%	5,0%	-0,1%	4,9%	-1,3%	3,6%
	Altamente en desacuerdo	2,0%	1,7%	1,0%	2,0%	-0,3%	1,7%	-0,7%	1,0%
¿Chubb es una empresa que lo mantiene informado sobre nuevos productos?	Altamente de acuerdo	54,0%	53,5%	53,9%	54,0%	-0,5%	53,5%	0,4%	53,9%
	De acuerdo	4,0%	33,5%	37,0%	4,0%	29,5%	33,5%	3,5%	37,0%
	En desacuerdo	33,0%	9,9%	8,0%	33,0%	-23,8%	9,2%	-1,2%	8,0%
	Altamente en desacuerdo	9,0%	3,8%	1,1%	9,0%	-5,2%	3,8%	-2,7%	1,1%
Determine el tiempo que normalmente espera usted por su póliza	Menos de 3 días	16,0%	34,6%	40,1%	16,0%	18,6%	34,6%	5,5%	40,1%
	De 3-6 días	30,0%	21,1%	31,0%	30,0%	-8,9%	21,1%	9,9%	31,0%
	De 7 a 10 días	23,0%	14,6%	14,2%	23,0%	-8,4%	14,6%	-0,4%	14,2%
	Más de 10 días	30,0%	18,4%	14,7%	30,0%	-11,6%	18,4%	-3,7%	14,7%
¿Cómo calificaría usted el nivel de atención telefónica de Chubb?	Altamente satisfactorio	9,0%	5,4%	22,7%	9,0%	-3,6%	5,4%	17,3%	22,7%
	Satisfactorio	45,0%	27,6%	49,3%	45,0%	-17,4%	27,6%	21,7%	49,3%
	Poco satisfactorio	31,0%	17,3%	18,4%	31,0%	-13,7%	17,3%	1,1%	18,4%
	Muy insatisfactorio	15,0%	8,1%	9,6%	15,0%	-6,9%	8,1%	1,5%	9,6%
¿Cómo calificaría usted el nivel de atención por correo electrónico?	Altamente satisfactorio	15,0%	9,2%	28,1%	15,0%	-5,8%	9,2%	18,9%	28,1%
	Satisfactorio	65,0%	37,8%	60,8%	65,0%	-27,2%	37,8%	23,0%	60,8%
	Poco satisfactorio	17,0%	9,2%	9,8%	17,0%	-7,8%	9,2%	0,7%	9,8%
	Muy insatisfactorio	2,0%	1,1%	1,3%	2,0%	-0,9%	1,1%	0,2%	1,3%
En general, ¿recomendaría usted trabajar con Chubb a sus clientes y colegas?	Definitivamente sí	50,0%	34,1%	46,0%	50,0%	-16,0%	34,1%	12,0%	46,0%
	Probablemente sí	41,0%	26,0%	51,2%	41,0%	-15,1%	26,0%	25,3%	51,2%
	Probablemente no	4,0%	2,7%	1,8%	4,0%	-1,3%	2,7%	-0,9%	1,8%
	Definitivamente no	4,0%	2,7%	1,0%	4,0%	-1,3%	2,7%	-1,7%	1,0%



