

A close-up photograph of several rolls of fabric. The top roll is bright yellow, followed by a dark blue roll, and a red roll is visible at the bottom. The fabric has a fine, woven texture. The lighting is soft, highlighting the curves and folds of the material.

CHUBB®

Memoria
de Sostenibilidad 2016

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: Melissa Tomalin,
Carmita Sánchez, María José Troya
Foto de portada: Juan Pablo Merchán
Foto Cuenca, pág 6-7: Juan Carlos Astudillo

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

Hecho en Quito, Ecuador, junio 2017

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





Contenido

Presentación del presidente regional Chubb América Latina	9
Declaración del presidente de Chubb Ecuador	11
Capítulo 1 Nuestra empresa	13
Capítulo 2 Chubb en el mercado	25
Capítulo 3 Chubb y sus colaboradores	45
Capítulo 4 Chubb y la comunidad	59
Capítulo 5 Chubb y la sostenibilidad	67
Comunicación del Progreso del Pacto Global de las Naciones Unidas: COP	81
Anexos	85
Índice de contenidos GRI G4	87



Iglesia de Santo Domingo,
Calle Gran Colombia, Cuenca



Juan Luis Ortega
Presidente Regional Chubb América Latina

Presentación del Presidente Regional Chubb América Latina

G4-1

Es un gusto poder presentar por primera vez la Memoria de Sostenibilidad que anualmente publica nuestra operación de Ecuador. Para Chubb Latinoamérica es un orgullo que el equipo de Ecuador haya tomado esta iniciativa y estamos siempre dispuestos a apoyar todas las ideas que agreguen valor a nuestro entorno y a la sostenibilidad del negocio.

En Chubb tenemos un sentido muy alto de responsabilidad hacia nuestros colaboradores, clientes, socios de negocio y el entorno social donde desarrollamos nuestra actividad. Para cumplir con estos grupos de interés es primordial que sigamos creciendo con rentabilidad en el corto y largo plazo. En este 2017 tenemos muchas iniciativas de crecimiento en marcha en todos nuestros negocios y regiones, estas iniciativas mezclan una mayor penetración y especialización en segmentos que conocemos bien con inversiones de exploración en segmentos y métodos de distribución innovadores. En este sentido estamos construyendo un conjunto de soluciones para el mercado empresarial mediano y pequeño y también una totalmente nueva unidad digital enfocada a apalancar nuevas tecnologías en la distribución de nuestros productos de consumo. Nada de esto es posible sin el ingrediente básico en cualquier receta Chubb: la capacidad de ejecutar.

Nuestra corporación está siempre un paso adelante y acoplándose a las tendencias que surgen de manera dinámica. Trabajamos en el diseño de herramientas que nos permitan ser los mejores en cada segmento de mercado pues uno de nuestros objetivos es el de expandir la oferta de seguros, crear productos especiales que sean atractivos a nuestros clientes y aliados.

Pero más allá del negocio, siempre tenemos presente que el más importante de nuestros activos es nuestro capital humano, por eso siempre consideramos la inversión en su desarrollo un elemento clave de nuestro éxito. En este periodo queremos dar especial énfasis a un entrenamiento técnico y de liderazgo que nos permita tener colaboradores preparados en todos los niveles de la Compañía; gracias a ellos

queremos ser los mejores y un referente en servicio al cliente. Somos una meritocracia que ha probado una y otra vez ofrecer las mejores oportunidades de desarrollo de carrera para quienes tengan el interés, la motivación y la disposición para realizar el esfuerzo que conlleva invertir en el propio desarrollo.

Al revisar la sostenibilidad debemos también hacer una pausa y reflexionar sobre el entorno mundial en el cual operamos, con una perspectiva histórica. En las décadas que siguieron a la Segunda Guerra Mundial los países por lo general se beneficiaron de un orden institucional que trajo libertad, mayores niveles de prosperidad y acceso a crecientes niveles de educación en amplios sectores de la población. Recientemente, podemos observar turbulencias de origen geopolítico y tendencias aislacionistas en las políticas públicas de algunos países con peso importante en el PIB mundial, que en muchos casos abiertamente cuestionan la institucionalidad global. Es difícil predecir desenlaces finales, pero si podemos esforzarnos por controlar los aspectos operacionales de nuestro negocio para asegurar sostenibilidad corporativa independientemente de la geografía donde estemos operando. Ese es nuestro compromiso de largo plazo. Nuestra historia en Latinoamérica así lo refleja.

Los invito a leer esta Memoria de Sostenibilidad que es un buen reflejo de la cultura de éxito responsable de mis colegas de Chubb Ecuador. El concepto de sostenibilidad enmarca bien las estrategias de largo plazo, los planes de acción a corto plazo y también la creatividad, dedicación y pasión requerida para llegar a nuestras metas en el tiempo, contribuir al entorno y superar cualquier turbulencia.



Edwin Astudillo
Presidente Ejecutivo Chubb Ecuador

Declaración del Presidente Ejecutivo Chubb Ecuador

G4-2

El año 2016 fue un año desafiante y enriquecedor. Fue un periodo en el que tuvimos que trabajar bajo circunstancias desfavorables: factores económicos, políticos y sobre todo naturales que impactaron en lo que la Compañía había proyectado. Lo que hicimos para enfrentar esta situación fue diseñar una estrategia adecuada que contempló cero errores.

Decimos que fue enriquecedor ya que trabajar en este entorno reflejó lo mejor de nuestro equipo. Salió a flote la creatividad, el compromiso y la dedicación de nuestra gente, motor del negocio. Con mucha satisfacción podemos decir que en el periodo de reporte logramos mantener todos los puestos de trabajo y los beneficios de nuestros colaboradores a pesar de las condiciones antes mencionadas.

Nos sentimos muy orgullosos también de nuestro Gobierno Corporativo que en todo momento ha asegurado que la Compañía opere bajo los más estrictos estándares corporativos y normativos, permitiendo así que los generadores de negocios se dediquen a producir.

Chubb Ecuador cerró el año 2016 con menos ventas que en 2015, principalmente por el terremoto que azotó al país en abril, por las salvaguardas y las restricciones para el sector automotriz. Otro efecto negativo, fue la morosidad y el riesgo moral al que estamos constantemente expuestos. Sin embargo, cabe destacar que no hemos perdido clientes pero sí primas, debido a las circunstancias de cada uno de ellos.

A pesar de la disminución en ventas los resultados fueron buenos, lo que refleja indudablemente la fortaleza de la Compañía que fue avalada con una excelente calificación de riesgo: AAA, otorgada por Bank Watch Ratings. Contamos con un pilar que es nuestra característica diferenciadora, la disciplina de suscripción sigue siendo fundamental, de ahí nuestra fortaleza que nos permite mantenernos sólidos ante las variaciones del entorno.

Nuestro objetivo respecto al mercado asegurador es el de cuidar nuestros recursos y rentabilidad para cumplir con nuestros compromisos, independientemente de la posición que ocupemos dentro del mismo.

Como siempre, reiteramos nuestro compromiso de seguir trabajando con Responsabilidad Social dentro y fuera de la Compañía. Creemos que en momentos adversos es aún más importante ser un agente de cambio y generador de valor y por eso seguimos comprometidos con nuestras causas alineadas a los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Somos afortunados de contar con personas en nuestro entorno que están totalmente alineados a nuestros principios: aliados, colaboradores, proveedores, entre otros. Por eso nos sentimos confiados en que seguiremos dando los mejores resultados sin dejar de reconocer nuestra responsabilidad social y ambiental.



capítulo 1
Nuestra empresa

Nuestra empresa

G4-3, G4-5, G4-6, G4-7, G4-13

Chubb es la mayor aseguradora de propiedad y responsabilidad civil que cotiza en bolsa. Con operaciones en 54 países, Chubb ofrece seguros de propiedad y responsabilidad civil comercial y personal; y accidentes personales a un variado grupo de clientes.

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

Las compañías de seguros de Chubb atienden a:

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

Chubb tiene aproximadamente \$160 billones en activos y \$35 billones en primas brutas suscritas durante 2016. Las compañías de seguros básicos de Chubb mantienen las clasificaciones de solidez financiera AA de Standard & Poor's y A++ de A.M. Best.

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

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

Chubb cuenta con operaciones, 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

“El nombre Chubb contiene nuestra promesa de un servicio, suscripción y ejecución superior. Nuestra combinación única de personas, productos y lugares nos permite satisfacer las necesidades de los clientes sin importar en qué lugar del mundo se encuentren.”

Evan Greenberg, Chairman & CEO

Chubb Seguros Ecuador S.A. es parte de Chubb INA International Holding Limited, compañía de seguros y reaseguros a nivel mundial. Nuestras oficinas principales para la región de América Latina están en Miami; y a nivel local en la ciudad de Quito. En Ecuador, también contamos con dos sucursales, en Guayaquil y Cuenca, así como con oficinas en Loja, Machala y Ambato.

Chubb Seguros Ecuador S.A. es una Sociedad Anónima cuyo objetivo es el de realizar operaciones de seguros y reaseguros.

La Cultura Chubb

G4-42

Los valores corporativos están inmersos y son parte integral de nuestro Código de Conducta. Los valores son definidos a nivel Global y aplican para todas las operaciones de Chubb en el mundo. La responsabilidad del Órgano Superior de Gobierno de Chubb en el Ecuador es respetar el Código y asegurarse de que se cumpla en toda la operación. Los valores son:

- Colaboración y respeto
- Confianza y fiabilidad
- Integridad
- Honestidad y transparencia

En Ecuador trabajamos con los siguientes valores, los cuales son un legado de ACE y siguen siendo un referente para guiar el comportamiento de todos quienes hacemos Chubb, estos son:

Integridad

Cumplimos con 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.

Desde 2015 opera bajo el control de la Superintendencia de Compañías. Legalmente, en el periodo de reporte, la Compañía cambió su nombre. Tras la adquisición de ACE Limited a la Corporación Chubb, ahora en Ecuador la Compañía es Chubb Seguros Ecuador S.A.

Esta operación es la única de la corporación a nivel global que reporta su desempeño económico, social y ambiental, bajo las guías del GRI y los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Trabajo en equipo

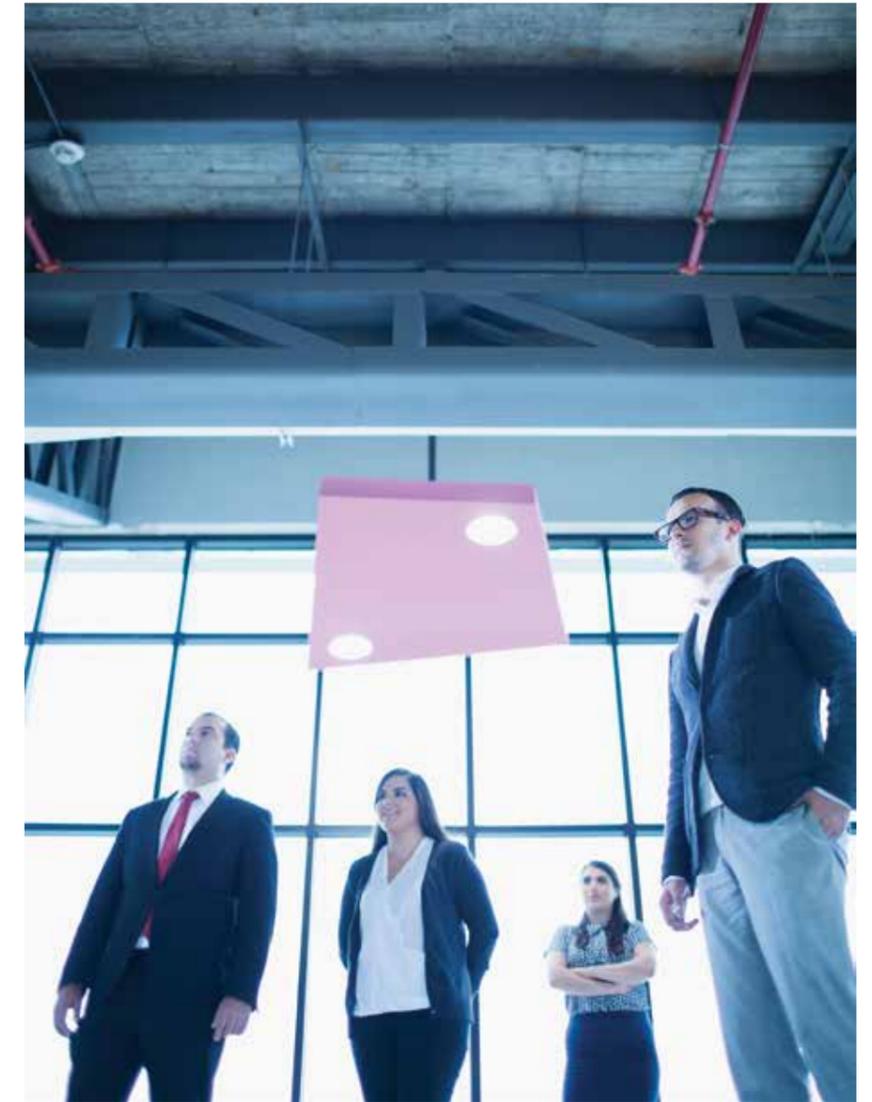
Creemos que un ambiente de colaboración y comunicación abierta permite obtener resultados. Alentamos la participación plena, los diferentes puntos de vista, la crítica constructiva y el sentimiento de orgullo en quienes somos y en lo que hacemos.

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.



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

- Somos una compañía aseguradora.
- Gestionamos el riesgo de manera disciplinada.
- No negociamos la disciplina aseguradora por participación de mercado.
- Nos basamos en los datos al tomar decisiones.
- Operamos el negocio con una actitud disciplinada.
- Asumimos el riesgo cuando lo entendemos y sabemos que podemos obtener un retorno aceptable.

- Protegemos nuestra hoja de resultados y construimos una fortaleza financiera.
- Tenemos un alcance global y amplia gama de productos y sin embargo, actuamos como una compañía pequeña.
- Estamos conscientes de nuestra responsabilidad para entregar valor a nuestros accionistas, clientes, empleados y comunidades.
- Cultivamos relaciones fuertes y profundas.
- Estamos comprometidos a un servicio superior integral con nuestra marca.
- Vemos los seguros como un negocio noble.
- Somos optimistas sobre el futuro.



El Código de Conducta Chubb

G4-15, G4-19, G4-56, G4-58

Chubb se caracteriza por ofrecer servicios y seguros de gran calidad, así como una impecable implementación de estos. Son aspectos cuya importancia es vital para nosotros y por los que nos sentimos muy orgullosos.

Todo ello, se da gracias al excelente conocimiento que poseemos de nuestro oficio. Esto constituye el pilar de nuestra cultura. Los colaboradores y aliados de Chubb, tienen la obligación de llevar a cabo su labor con integridad y ser los máximos defensores de la reputación de la empresa por medio de una conducta ética. Los actos y decisiones son, en última instancia, lo que nos define. Por ello, es nuestro deber ofrecer a nuestros clientes, accionistas, socios comerciales y compañeros una conducta honesta y ética cada día. Puesto que todos somos responsables de nuestros actos, debemos mantener un estándar de conducta riguroso.

El Código de Conducta de Chubb reafirma nuestro compromiso de mantener un comportamiento ético en toda la organización. La definición de la organización en cuanto a conducta ética contenida en esta guía contribuye a cumplir con sus actividades diarias en Chubb.

El Código de Conducta indica: "En caso de que tomemos conocimiento de un conflicto real o potencial, debemos consultar de inmediato al encargado de Compliance asignado a nuestra unidad empresarial o al asesor legal de Chubb que corresponda." El Código también contempla el conversar con un gerente de confianza o Recursos Humanos.

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

Código

- Trabajo en equipo, diversidad e integración
- Entorno laboral sin acoso
- Consumo de alcohol y drogas
- Justicia con clientes, socios y agentes
- Relaciones con funcionarios del gobierno
- Recogida de información competitiva
- Información confidencial y privilegiada
- Uso de activos
- Conflictos de interés
- Intercambio de regalos y ocio
- Viajes y alojamiento
- Comidas y actividades de ocio
- Registros precisos y completos
- Comunicaciones públicas
- Redes sociales
- Derechos Humanos y Estado de Derecho
- Proteger el medio ambiente
- Actividades sociales y benéficas
- Prevención de corrupción y soborno
- Libre y justa competencia
- Reunión con competidores
- Cumplimiento de normas extranjeras
- Blanqueo de capitales



Nuestro Gobierno Corporativo

G4-34, G4-35, G4-36, G4-38, G4-39, G4-40, G4-41, G4-44, G4-46, G4-51, G4-52, G4-57

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 conformado por el Directorio y sus distintos Comites. Las políticas dictadas por este organismo son formalizadas en un documento que se define como Código de Gobierno Corporativo, el mismo que contempla la forma de evaluar el cumplimiento de los procesos de administración de riesgo.

La junta de Accionistas

La Junta de Accionistas tiene como responsabilidades designar los vocales del Directorio y su presidente. Nombrar auditor interno y externo según la normativa vigente, aplicar políticas de buen gobierno corporativo y aprobar las decisiones del Presidente Ejecutivo y del Directorio. Entre las funciones de la Junta General están nombrar cinco Vocales Principales y cinco Vocales Alternos.

El Directorio

El Directorio determinará las políticas generales a las que deberá ceñirse la Administración de la Compañía. Las personas que desempeñen el cargo de Directores de la Compañía deben tener reconocida experiencia profesional, probidad notoria y cumplir con los requerimientos exigidos por las leyes de la materia y resoluciones expedidas por el organismo de control.

Es competencia del Directorio nombrar al Presidente Ejecutivo de la Compañía quien será el representante legal y a las personas que lo subroguen temporalmente. Así como la constitución de Comités de carácter consultivo y de control.

El Directorio está compuesto por Gerentes de Chubb en Ecuador y altos ejecutivos de la región de América Latina. Los Miembros del Directorio mantienen su puesto en el mismo, entre dos y cuatro años. El Directorio actual está comprendido únicamente por colaboradores de Chubb, 4 mujeres y 6 hombres; al ser parte de la empresa, no reciben remuneración adicional por su participación en el Directorio.

Es competencia del Directorio aprobar, revisar y supervisar las estrategias de la Compañía, los planes de acción, los presupuestos anuales, la aprobación de los objetivos de corto y largo plazo, el control y seguimiento mensual de los resultados de la Compañía. Los procesos de evaluación del órgano superior de gobierno se dan en cada Comité con el monitoreo y seguimiento que se da a los compromisos adquiridos. Otra herramienta de evaluación es la del PMP, que junto al resto de colaboradores, evalúa objetivos vs desempeño.



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

Miembros del directorio	
Nombre	Función
Marcos Gunn*	Presidente del Directorio
César Flores	Director Principal
Audrey Ramírez	Director Principal
Carmita Sánchez	Director Principal
Mónica Triviño	Director Principal
William Stone	Director Suplente
Mónica Granda	Director Suplente
Ricardo Manrique	Director Suplente
Xavier Pazmiño	Director Suplente
Juan Diego Suárez	Director Suplente

*Marcos Gunn, Regional President Northern LATAM COO (Presidente Regional Norte Latinoamérica) 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.

Miembros Gobierno Corporativo	
Nombre	Función
Paulina Zambrano	Oficial de Cumplimiento
Grant Thorton	Auditores Externos
Vivianne Sarniguet	Compliance Regional
William Stone	Finanzas Regional

Los Comités

Los Comités son los órganos de control que apoyan la gestión de los principios de un buen Gobierno Corporativo. Dentro de las funciones de estos Comités están el cumplimiento de normativas, y el monitoreo de estrategias diseñadas en los ámbitos sociales, económicos y ambientales. Más que cargos ejecutivos, son los líderes de cada Comité los responsables de dichas cuestiones.

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, Comité de Auditoría; 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 integrantes de los Comités son designados por el Directorio y por el Presidente Ejecutivo.

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 del Gobierno Corporativo

G4-35, G4-43, G4-46, G4-47, G4-49

Responsabilidades del Directorio

Dentro de las competencias del Directorio está el asegurar que los administradores y altos ejecutivos de la Compañía, realicen sus operaciones cotidianas de forma eficaz y oportuna de acuerdo con las estrategias, políticas y procedimientos de la Compañía; promoviendo una cultura de administración de riesgos sana, de cumplimiento y un tratamiento justo a los clientes; incorporando procedimientos adecuados a las mejores prácticas corporativas. Además de aprobar los manuales para la evaluación y gestión de riesgos que abarcarán las estrategias, políticas, procesos, y las metodologías y herramientas para medir el riesgo; y adoptar las políticas de asunción de los mismos las cuales deben contemplar límites a la exposición de los riesgos, que deben ir asociados con la definición constante en la estrategia.

Funcionamiento del Directorio

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

Mensualmente se llevan a cabo los Comités de Gerencia, en los cuales se reúnen el presidente ejecutivo, los vicepresidentes y los gerentes de primera línea. En el Comité de Gerencia se evalúa el seguimiento de la ejecución de la estrategia planteada en los ámbitos económico, social y ambiental.

Debido a la gran responsabilidad que tiene el Órgano Superior de Gobierno, es importante que estén constantemente actualizados temas de coyuntura, regulatorios y tendencias, es por esto que con el objetivo de desarrollar el conocimiento que les permita tomar las decisiones más acertadas en términos económicos, ambientales y sociales, reciben capacitación sobre dichos temas. Durante el periodo de reporte el Comité Gerencial que incluye miembros del Directorio, Presidente Ejecutivo, Vicepresidentes y Gerentes; recibió capacitación importante de macroeconomía a cargo de un reconocido economista y analista y dos charlas de Liderazgo.

Testimonio



Marcos Gunn
Presidente del Directorio

Al ser parte del Directorio de Chubb Seguros Ecuador S.A. y como Presidente del mismo, no podía estar ajeno a la marcha de las operaciones de la empresa, considerando aún más el entorno macroeconómico del país y el evento catastrófico vivido el 16 de abril del 2016. Dentro de ese contexto, Chubb Ecuador logró sortear cabalmente ese escenario adverso, mantuvo motivado y enfocado a todo su equipo de trabajo, diligentemente cumplió con la promesa hecha a los asegurados pagando los siniestros derivados del terremoto, obtuvo su calificación de riesgo dentro de los plazos exigidos, etc., todo ello gracias al compromiso de todos los colaboradores de Chubb Ecuador, la implementación de nuevas iniciativas estratégicas, reforzando uno de los pilares de la empresa: "Suscripción

Superior" y la administración de los riesgos. Todos esos esfuerzos se ven reflejados en sus resultados técnicos y financieros, continuando con una solvencia envidiable; obtuvimos la calificación de Riesgo AAA al 31 de diciembre del 2015, ratificada al 30 de junio del 2016, con una firma calificador rigurosa; así mismo nuestros colaboradores disfrutaron también de beneficios que veían con escepticismo; revirtiendo también hacia la sociedad con el pago de mayores impuestos. Ratifico una vez más que la operación de Chubb en Ecuador combina las mejores cualidades personales, profesionales y financieras puestas en función de proveer a nuestros clientes un servicio verdaderamente diferencial. Como Presidente del Directorio me siento orgulloso de Chubb Ecuador.



capítulo 2
Chubb en el mercado



Chubb en Ecuador

G4-DMA Desempeño económico

En el año 2016 igual que el año 2015 el mercado asegurador sufrió un impacto negativo debido a la contracción de la economía, especialmente por una reducción del precio del petróleo, apreciación del dólar en los mercados internacionales, manejo del gasto público y una serie de medidas como la aplicación de salvaguardias para mejorar la balanza de pagos y lograr reducir el déficit fiscal.

En este escenario las 35 empresas de seguros que conforman el mercado ecuatoriano mostraron un decrecimiento del 2.82% al cerrar con USD 1.617 millones de primas netas emitidas en el 2016 frente USD 1.664 millones del 2015. Chubb Seguros Ecuador S.A cerró con USD 132M frente a USD 135M del 2015 lo que significó un decrecimiento del 1,83%.

El índice de Siniestralidad Bruta subió en 20,93 puntos porcentuales al pasar de 47,35% en el 2015 a 68,28% en el 2016, producto de los siniestros por el terremoto registrado el pasado Abril y de la baja en primas antes indicada. Chubb cerró con una siniestralidad del 43.18% frente al 30.60% del 2015.

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

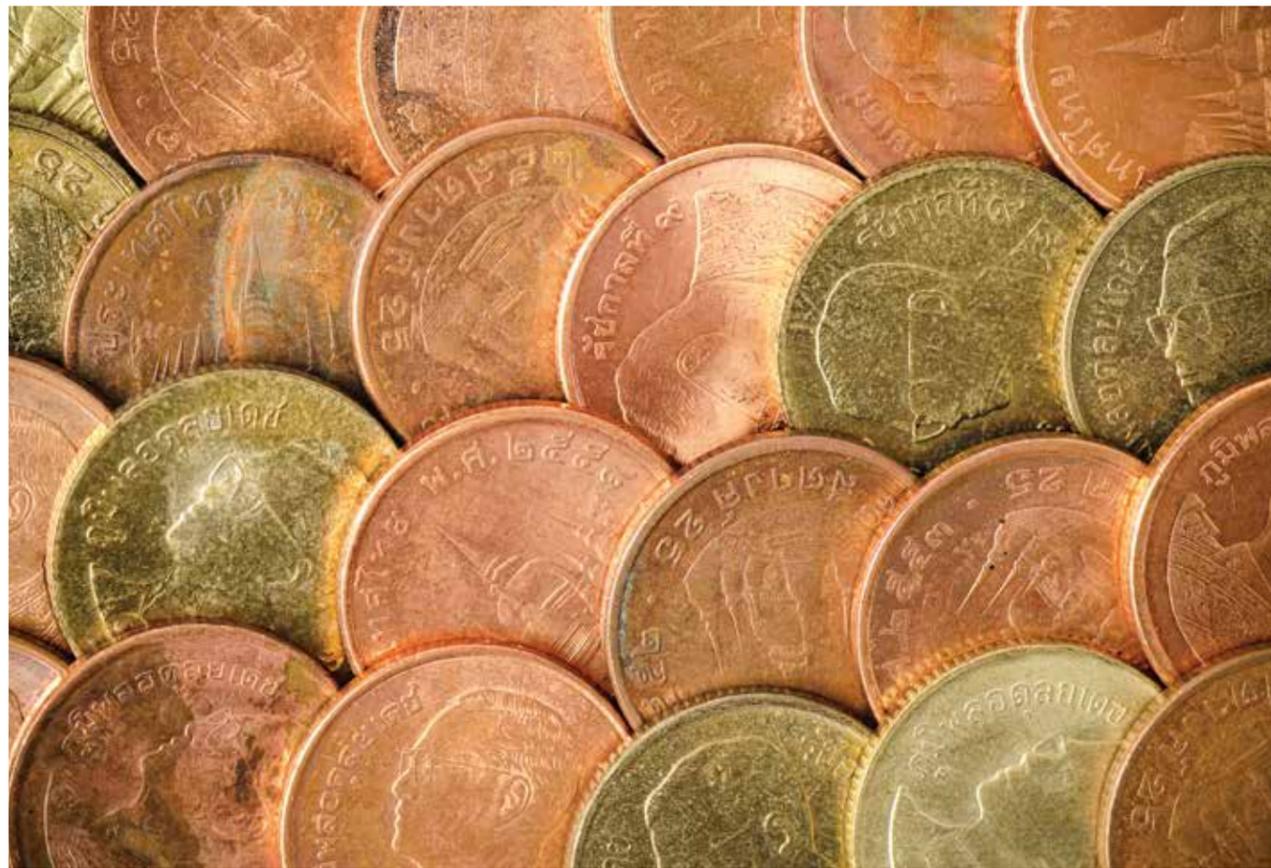
Testimonio



Javier Paz y Miño
Gerente General AON
/ Aliado

La relación con Chubb Seguros y todo su equipo ha generado magníficos resultados en favor de nuestros mutuos clientes, son varios años en los que hemos impulsado una alianza basada en principios éticos y valores profesionales muy sólidos, constituyéndose en los pilares fundamentales de la gestión conjunta. Estamos seguros que el posicionamiento logrado por Chubb en el Ecuador es el resultado de una ejecución sobresaliente de un equipo que cuenta con excelentes líderes locales y regionales. Aon mantiene su confianza en esta prestigiosa compañía.





Nuestros resultados

G4-EC9

Cifras Económicas			
	2014	2015	2016
Ventas Netas:	134.381.591,11	135.010.533,78	132.533.744,29
Patrimonio	44.521.180,17	49.735.958,89	53.992.107,24
Capital	16.973.000	16.973.000,00	16.973.000,00
Reservas técnicas	33.291.756,67	42.471.563,80	50.286.470,39
Resultados del ejercicio	4.322.790,86	4.691.890,13	7.184.462,12
Activos totales:	101.316.780,26	127.410.613,92	146.235.425,23

Desempeño económico

G4-EC1

	2014	2015	2016
Valor económico directo creado (VEC)			
a) Ingreso			
Clientes	136.886.073,01	139.895.631,57	137.484.341,49
Recuperaciones de siniestros	21.976.458,14	13.433.989,26	30.741.479,41
Comisiones recibidas	31.985.602,61	20.767.655,04	14.023.410,33
Liberación de reservas	36.237.004,69	36.761.770,13	48.420.797,92
Inversiones financieras	26.262.452,32	2.085.108,95	2.450.223,55
Otros ingresos	1.488.247,05	1.622.891,33	727.485,02
Total	254.835.837,82	214.567.046,28	233.847.737,72
Valor económico distribuido (VED)			
b) Costes operativos			
Pagos a reaseguradores	87.463.115,96	58.950.581,74	47.792.904,99
Pagos a clientes	42.780.257,39	40.765.549,49	59.179.288,83
Comisiones pagadas	36.888.653,87	39.369.133,63	40.894.307,93
Constitución reservas	37.380.279,55	45.167.684,24	46.093.930,67
Pagos a proveedores	4.533.055,16	9.712.801,30	10.516.787,90
Otros egresos	5.966.573,72	6.387.082,26	2.304.931,33
Comunidad y Medio Ambiente	65.596,73	95.262,03	78.266,00
Total	215.077.532,38	196.546.996,83	206.860.417,65
c) Salarios y beneficios sociales para empleados			
Gastos del personal	7.676.217,32	8.905.740,33	9.841.978,67
d) Pagos a gobiernos			
	2.328.054,78	3.901.097,86	9.162.605,71
Valor económico retenido (VER)	29.754.033,34	5.213.211,26	7.982.735,69



Fortaleza financiera

El Comité de Calificación de Bank Watch Ratings decidió mantener la calificación de "AAA" a Chubb Seguros Ecuador S.A. El Comité considera que la operación de Chubb Ecuador es muy importante para el grupo por su alto nivel de participación e integración. Además de esto, los elementos que han hecho posible mantener esta calificación son:

- Gran participación de mercado con liderazgo en varios ramos.
- Desempeño financiero positivo con presiones en la rentabilidad a causa del terremoto.
- Adecuada cantidad de activos.
- Sólidos niveles de liquidez.
- Sólido ambiente de control.
- Importante cobertura ante eventos catastróficos.
- Niveles de capitalización adecuados.

Chubb ante la adversidad

G4-DMA Cumplimiento regulatorio

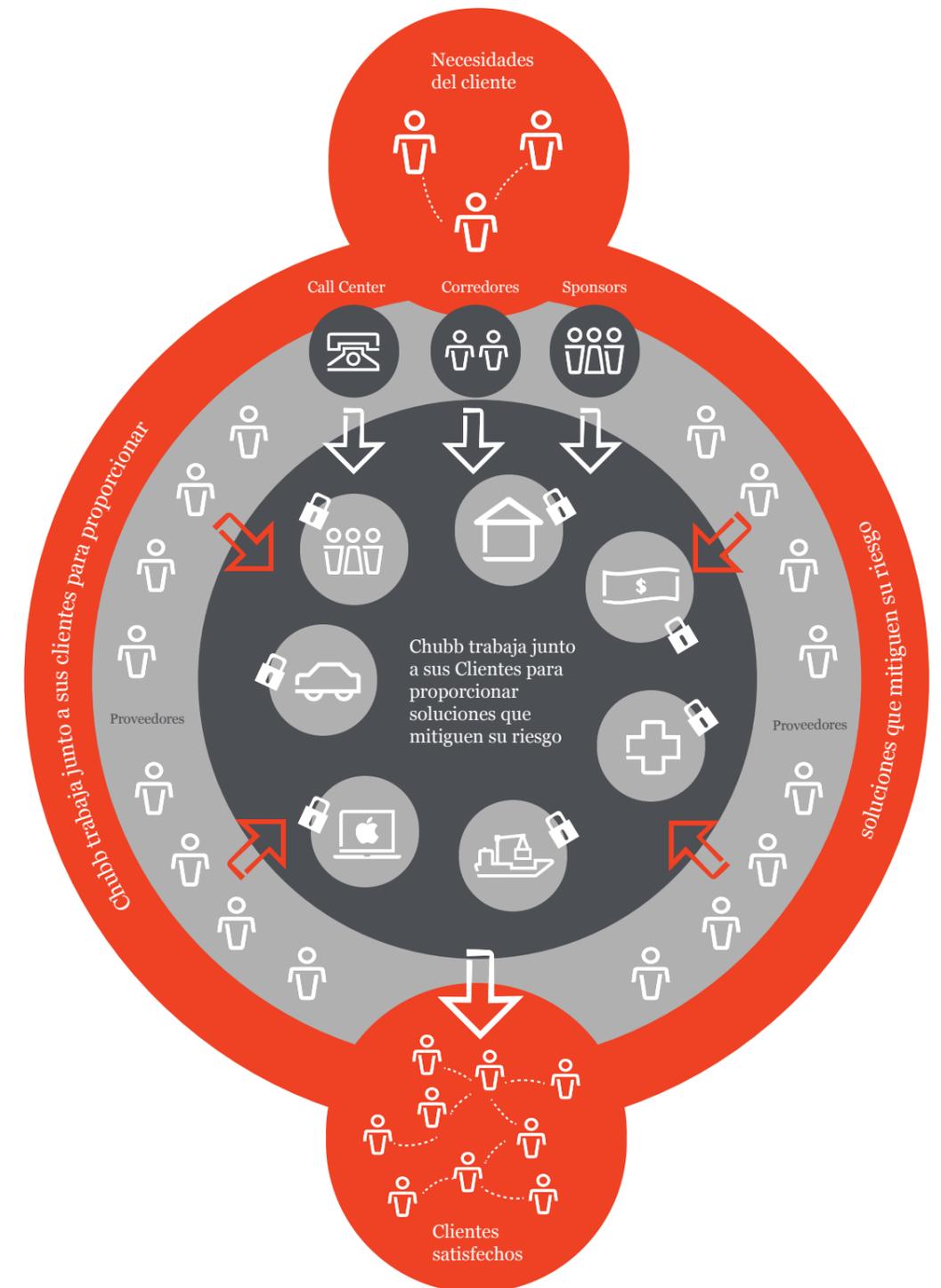
Chubb Seguros del Ecuador no estuvo ajeno a los embates del 2016, difícil entorno económico, agravado por el terremoto que devastó parte de nuestra costa ecuatoriana. Sin embargo, con la firme convicción de hacer bien las cosas que sabe hacer, de su cumplimiento, de su compromiso ético; la administración buscó alternativas para paliar estos efectos.

Así, en lugar de reducir la plantilla laboral, se prefirió sacrificar el incremento general de sueldos que ha tenido el personal todos los años y de esta manera mantener a todos los puestos de trabajo de sus empleados y dar seguridad a cada una de sus familias.

Con el terremoto se evidenció la bondad del seguro para aquellos que tenían pólizas. Chubb fue la primera empresa en realizar los pagos por los siniestros ocasionados por el terremoto, a los asegurados de sectores económicos de menores recursos, para que puedan recuperar su actividad en el menor tiempo posible y así resarcir sus pérdidas al menos materiales; a los comercios o empresas que sufrieron fuertes pérdidas para que las mismas puedan reiniciar rápidamente sus actividades y que genere nuevamente fuentes de trabajo.

Nuestra cadena de suministro

G4-12



Testimonio



Luis Enrique Landínez
Presidente GM Ecuador/ VP VSSM GM Andina / Cliente

Para GM OBB del Ecuador, el cliente está en el centro de todo lo que hacemos, y con esa mística, buscamos aliados estratégicos que compartan nuestra filosofía. Por eso nos sentimos orgullosos de haber encontrado en Chubb Seguros un socio clave, que comprende nuestro negocio, basado en la búsqueda de la excelencia y la generación de relaciones duraderas. En esa línea, venimos trabajando junto a Chubb Seguros en la búsqueda de nuevas oportunidades para mejorar

la experiencia de nuestros clientes con nuestra marca, escuchamos sus necesidades con atención, nos preocupamos por su seguridad y calidad de vida. Estamos seguros que, gracias a la solidez, el respaldo y el alto nivel de servicio que ofrece Chubb Seguros y Chevyseguros, seguiremos ofreciendo a nuestros clientes Chevrolet las mejores soluciones, respaldados por la calidad y fortaleza de dos grandes compañías.

Nuestros productos

G4-4, G4-8, G4-9

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

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

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 para la declaración de sus embarques optimizando su tiempo.

Las principales pólizas para Ecuador son las siguientes:

- Importación
- Exportación
- Transporte interno
- Multinacionales
- Integrales
- Para grandes proyectos – ALOP
- Llave en mano (Transporte – Montaje)
- Para contenedores
- Para agrupadores como agentes de carga, operadores logísticos, transportistas

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:

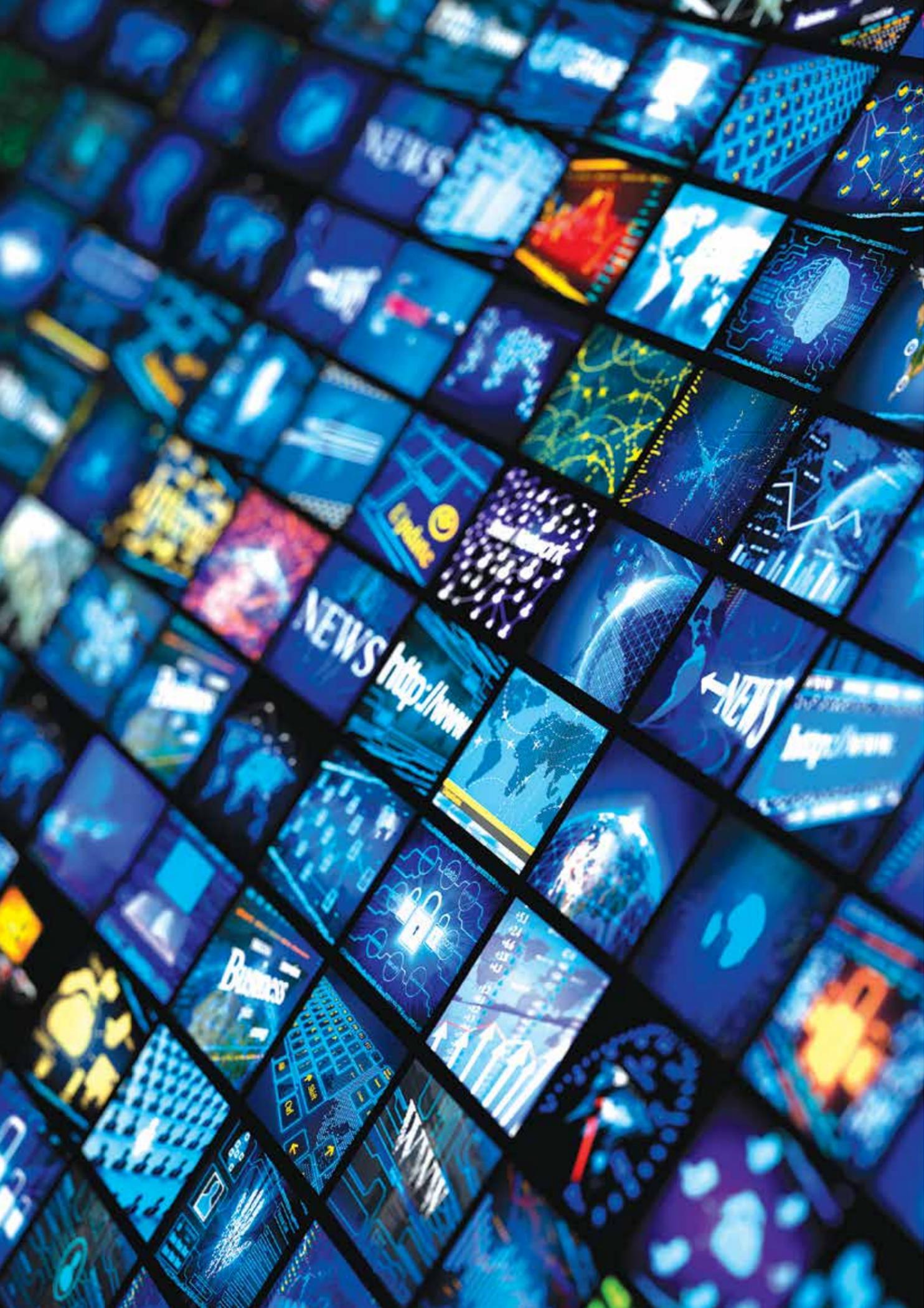
- Pólizas de Responsabilidad Civil General: funciona como mono línea de negocio o como parte de un paquete, ya sea una cobertura primaria o en exceso, incluyendo: la exposición de vehículos, contaminación, o la responsabilidad derivada de la manufactura, distribución o comercialización de los productos 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

En Chubb estamos permanentemente trabajando en la conceptualización y desarrollo de nuevos productos, así como la actualización y mejora los productos existentes, con la finalidad de ofrecer soluciones integrales 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. Durante los últimos 3 años hemos desarrollado herramientas de fácil uso y acceso para nuestros clientes y así contribuir al desarrollo de sus actividades diarias de forma eficiente.

Productos disponibles para nuestros clientes:

- **Chubb Auto Protegido:** Es un plan de protección integral para su automóvil, el cual ofrece diferentes alternativas que le permitirán la indemnización oportuna en caso de que su vehículo se vea afectado por un evento amparado según las coberturas, beneficios adicionales y asistencias vial establecidos en nuestra Póliza.

- **Chubb Hogar Protegido:** Durante el 2016 fuimos testigos de cómo los eventos de la naturaleza ocurren de forma imprevista y pueden impactar de forma directa nuestro patrimonio. Por esta razón en Chubb desarrollamos un plan de protección integral para viviendas que ampara su inversión más importante ante posibles pérdidas. Además ofrecemos servicios de asistencia al hogar, diseñado para brindar soporte en pequeños accidentes del hogar que pueden suceder con frecuencia.

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

Multilínea

En Chubb somos conscientes del poco alcance que tiene la población en términos de seguros; tanto en coberturas vitales como son accidentes y vida, como en coberturas para sus bienes más importantes. Esto vuelve a la población vulnerable ante un evento imprevisto, ante cuya ocurrencia muchas veces la familia queda desprovista de todo. Multilínea junta varias líneas de negocios haciendo productos más completos y con coberturas

Testimonio



Juan Esteban Borja
Gerente General Cidescol
/ Aliado

La relación comercial con Chubb por más de veinte años está basada en la seriedad y profesionalismo de todos los que conforman la empresa, Chubb a demostrado que es una de las compañías líderes del mercado asegurador ecuatoriano y mundial, fomentando así la confianza en Cidescol S.A. misma que hemos transmitido a nuestros mutuos clientes, por lo cual sienten que su patrimonio se encuentra bien respaldado.

No puedo dejar de mencionar la gran labor que desarrollan por medio de la Fundación Faces cuyo aporte es invaluable para nuestra sociedad. Deseo el mayor de los éxitos a Chubb, a la Fundación Faces y a todos sus ejecutivos.

amplias pero sencillas 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 de accidentes, vida, enfermedades críticas, desempleo, hasta coberturas para sus bienes como son, casa habitación, autos, 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, cumpliendo así con 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 y medianas empresas, asociaciones, instituciones financieras, proyectos masivos y grupos de personas en general.

- **Basic Book:** nuestro modelo tradicional de comercialización dirigido a cuentas corporativas, medianas y pequeñas empresas.
- **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.

Ofrecemos las siguientes coberturas:

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

- **Vida Grupo:** dirigido a empresas para la protección de sus empleados, para que éstas 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.

- **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.

Manejo de siniestros e Indemnizaciones

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

Los esfuerzos que como Compañía hacemos, para mantener los más altos índices de liquidez y solvencia, nos permiten enfocar nuestro análisis en la atención al cliente y la importancia que para él tiene el recuperar sus recursos en el menor tiempo posible. Sin abandonar la técnica y la disciplina ante procesos, nuestro personal está capacitado para generar y proponer soluciones creativas y proactivas a las más variadas situaciones. El equipo de siniestros conoce los objetivos corporativos y está plenamente consciente de su rol en ejecutarlos y el efecto de hacerlo bien y oportunamente en nuestra cadena de valor.

Una de nuestras fortalezas siempre ha sido el oportuno y justo pago de reclamos a nuestros asegurados y terceros. Somos la compañía con el mayor índice de pago de siniestros producto del terremoto de abril del 2016. Durante el 2016 nuestro equipo de Siniestros incluyó en sus retos personales los estándares de atención al cliente, con excelentes resultados. El monitoreo mensual con cada ejecutivo, ha generado en cada uno de ellos compromiso y la consolidación de nuestros altos estándares de servicio. El 80 % de nuestros siniestros fueron indemnizados en menos de 5 días y el 12 % en menos de 8, lo que consolida nuestros estándares y el enorme compromiso que tenemos con nuestros clientes.

Plan de desarrollo de agencias

G4-DMA Consecuencias económicas indirectas, G4-EC7, G4-EC8

Impactos

La implementación del Plan de Distribución de Agencias, ADP por sus siglas en inglés, ha tenido los siguientes impactos positivos tanto interna como externamente:

- Un Canal de comunicación con Chubb más eficiente gracias a:
- Mayor cercanía con el mercado.
- Gestión de portafolio eficaz e integral. Cada equipo de trabajo soluciona todas las necesidades de sus corredores asignados, somos *One Chubb*.
- Constancia en la visita de los ejecutivos.

- Un consejo de agentes estructurado y con enfoques claros: el ADP cuenta con un Consejo de Agentes que invita a agentes estratégicos a participar en la mejora de la propuesta de valor en términos de productos y servicios. En el Consejo se comparte información sobre nuevas iniciativas mientras se recoge una retroalimentación de los proyectos que se quieren desarrollar y lanzar al mercado. En estas reuniones se busca además tomar acciones tangibles basadas en las necesidades de los agentes, de los clientes, en las actividades requeridas por el mercado y para el mejoramiento de procesos y cultura. El Consejo de Agentes se realiza de tres veces al año en Quito, Guayaquil y Cuenca, y mantiene los mismos miembros durante el año para dar continuidad a los proyectos que se han definido.

- El desarrollo de KPIs (Indicadores de Gestión): visitas, capacitaciones y cotizaciones, para garantizar la consecución de las estrategias planteadas y brindar un servicio de cercanía al mercado de agentes.

- Mejora del Pareto Agentes / Brokers implicando una disminución de la dependencia con los grandes corredores. Esta diversificación del número de agentes se traduce también con nuevos socios y el agenciamiento de 68 nuevos agentes y 15 contratos actualizados en 2016.

- Impactos internos:
- 18% de crecimiento 2016 vs 2015 en el canal de agentes.
- Cumplimiento del presupuesto planteado en este canal para el año 2016: 104%

Identificación de las necesidades del mercado de Agencias

Para garantizar la satisfacción de las necesidades del mercado de Agencias, el departamento comercial trabajó en el desarrollo de los siguientes ejes estratégicos:

- Gestión de Agencias: a través de la segmentación y de la asignación de agentes a grupos de trabajo, Chubb pretende brindar una gestión integral para cada uno de nuestros socios.

- Training: para Chubb es una prioridad impulsar el conocimiento brindando capacitaciones de productos mensualmente y acompañar a los agentes en el desarrollo estratégico de sus negocios.

- Productos: Chubb trabaja constantemente en el mejoramiento de los productos, dando especial énfasis en responder a las necesidades del mercado de agentes e impulsando los productos paquetes.

- Tecnología: brindar herramientas tecnológicas y facilitar a nuestros agentes la forma de hacer negocios con Chubb es uno de los ejes del ADP. Actualmente, los agentes pueden cotizar y emitir en línea para los ramos de auto, hogar y accidentes personales. Nuevos desarrollos están en camino en otras líneas de negocio. Internamente, Chubb ha implementado un sistema de reportería comercial para mejorar la eficiencia de la gestión comercial.

- Reclutamiento de Agencias: enfoque en agentes con mucho potencial que encuentran en Chubb un aliado estratégico (capacidad, productos, mercados)

- Servicio Post Venta: el servicio de gestión de reclamos de Chubb es reconocido por su calidad, prontitud y equidad. Contamos con experiencia y capacidad para gestionar siniestros de todos los tamaños y complejidad. Adicionalmente, se creó el servicio de Siniestros Express para agilizar aún más los reclamos inferiores a usd 1500.

Testimonio



Ing. Guillermo Roseney Salcedo
Presidente Ejecutivo /
RSA GRUPO

En los 17 años que RSA Seguros tiene en el mercado, he podido evidenciar la trayectoria de quien hoy es Chubb Seguros evolucionando en el mercado ecuatoriano, no sólo por su probada solvencia sino por su transparencia, alta calidad humana y su excelente equipo profesional con quien compartimos visiones similares dando valor a nuestros clientes, colaboradores y la sociedad.

Sentir el respaldo de una compañía como Chubb nos da la tranquilidad de saber que nuestros clientes se encuentran en las mejores manos. Su trayectoria y calidad de servicio en el mercado ecuatoriano y a escala mundial nos hacen sentir muy orgullosos de pertenecer al éxito alcanzado.

Líneas de negocio

FS6

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 Business Insurance (PYME, Líneas Personales)
- A&H:** Accidents and Health (Accidentes Personales, Salud)

Cartera por tipo de cliente (Porcentaje)



- Corporativo
- Individual
- PYME

Chubb en el mercado

Pólizas

G4-DMA Etiquetado de Productos y Servicios y Comunicaciones de Mercadotecnia, G4-PR3

Los seguros son un servicio y como tal no tiene los siguientes elementos: origen de los componentes del producto, contenido que produzca impacto ambiental o social, instrucciones de seguridad y eliminación del producto.

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

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

- Coberturas
- Exclusiones
- Límites de responsabilidad

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

Toda la información necesaria acerca del seguro adquirido se encuentra en la póliza, de la misma manera se 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.

Manejo de riesgos

G4-45, G4-EC2

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 negocio 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 estos variaciones inusuales de temperatura, sequías, inundaciones, heladas, etc. es estimado mediante control de cúmulos de riesgos por zonas geográficas, claramente delimitadas. La estrategia para minimizar dicho impacto económico, está directamente ligada con la capacidad los contratos de reaseguro, los cuales a partir de la información preparada

anualmente, protegen el patrimonio de la organización, mediante la transferencia de riesgos a otras entidades.

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

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



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

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

Testimonio



Carmita Sánchez
*Gerente de Riesgos y Cumplimiento,
Compliance / Colaboradora*

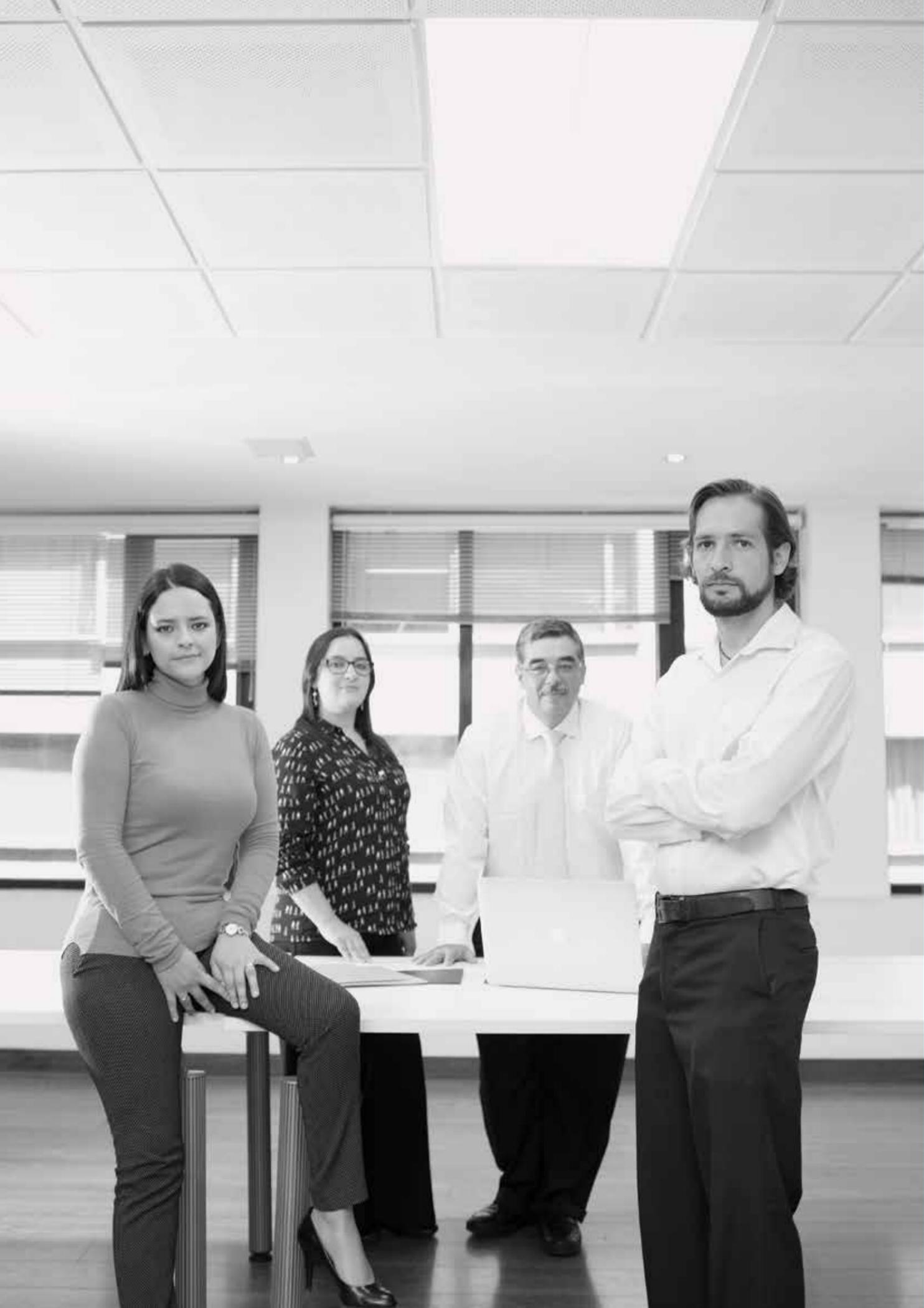
En Febrero del 2017, cumplí 10 años de trabajo en la empresa, una década importante en mi vida profesional, al venir a trabajar en una empresa que la conocía desde mi función pública y sabía de su solvencia, su cultura y lo más importante, su ética. Aquellos atributos que los veía tras un escritorio, los pude palpar casa adentro. Confirmé la rigurosidad con el manejo de las cifras que sustentan los estados financieros de la compañía, el cumplimiento cabal y anticipado de todas las obligaciones laborales, tributarias; el pago puntual a nuestros proveedores y el respeto hacia nuestros asegurados honrando la promesa dada en el pago de sus siniestros.

Todos estos aspectos generaron una sinergia con mis valores, por ello, a pesar de que inicialmente mi contrato era por dos años, esos dos años se convirtieron en diez; los principios de la empresa, la ética, la integridad, encajaron fácilmente desde el primer día y el hecho de tener libertad de actuación, de tomar decisiones, de contar con el apoyo de la administración, para señalar los correctivos que fueren necesarios para fortalecer aún más a la empresa, aún a costa de sacrificar algún negocio, es lo que he valorado muchísimo a lo largo de este período.

Todos los cambios que en esta década se han dado; expansión de la empresa, cambios regulatorios importantes, entorno económico adverso, en especial el año 2016 y sumado a ello el terremoto del 16 de abril y constatar que la empresa salga fortalecida, es algo que se logra solo con perseverancia y continuidad de las sanas prácticas de la empresa.

Por ello, sin que solo sea el corazón el que habla, sino que las cifras y los hechos lo demuestran, Chubb Seguros Ecuador es la mejor empresa para trabajar.





Marco regulatorio

G4 DMA Desempeño Economico, G4-SO8 G4-PR4, G4-PR7

Este año en el campo regulatorio se han emitido varias resoluciones por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, reformando la retención de primas del 95% en el 2015 al 90% en el 2016 en los ramos de Vida Individual, Vida en Grupo, Accidentes Personales, Asistencia Médica y Vehículos, y cambiando ciertos parámetros en la metodología de cálculo en las Reservas Técnicas debido a los impactos del Terremoto sufrido el 16 de abril del 2016. Esta regulación liberó reservas técnicas.

Se resuelve establecer para el año 2016 una alícuota para el Fondo de Seguros Privados en 0.7% sobre el valor de las primas netas de seguros directos más un porcentaje variable en función de las calificaciones de riesgo asignadas a la compañías de seguros que irán desde 01% hasta el 0.8%. Chubb Seguros registró el 0.7 más el 0.1 por obtener AAA como calificación de riesgo.

Otro tema regulatorio importante fue la Ley Orgánica de Solidaridad y de Corresponsabilidad Ciudadana para la reconstrucción y reactivación de zonas afectadas por el terremoto del 16 de Abril de 2016 mediante la cual se realizó un incremento del IVA al 14%, se crean contribuciones Solidarias sobre Remuneraciones; Patrimonio (contribución del 0.90%); Utilidades (contribución del 3% a sus utilidades); y sobre Bienes Inmuebles (contribución solidaria del 1,8% del avalúo catastral del año 2016) y se establecen beneficios para los habitantes de las zonas afectadas, para Chubb estas contribuciones representaron el valor de \$ 805,565,28

La Compañía ha cumplido con todo lo que establece la norma por lo que no se han generado multas ni sanciones de ningún tipo ni en ningún área de la Compañía.

Estudio de mercado “Voz del Cliente”

G4-PR5

En un esfuerzo por desarrollar una estrategia y una cultura de enfoque al cliente, Chubb contrató los servicios de la consultora Nielsen para llevar a cabo un proyecto de investigación de mercado al cual denominamos “Voz del Cliente”. Para este proceso se realizaron más de 450 interacciones entre entrevistas y grupos focales con clientes individuales de Chubb, prospectos y asesores de seguros en las principales ciudades del país.

El estudio se realizó con el propósito de comprender las necesidades subyacentes y las percepciones que los clientes actuales y potenciales tienen hoy en día cuando se habla de seguros. Los intermediarios de seguros también formaron parte de esta investigación, su perspectiva desde un punto de vista comercial es clave para el desarrollo de productos y servicios.

El alcance de la investigación consideró los siguientes temas:

- Coberturas de seguros
- Alcance de los servicios de Asistencia
- Procesos Operacionales – Eficiencia Operativa
- Servicio de reclamos
- Marca Chubb
- Comunicación
- Propuesta de valor para los intermediarios

En términos generales, los intermediarios de seguro asocian directamente a Chubb con Seguros de Propiedad, Transporte y Responsabilidad Civil. Coinciden en que la fortaleza financiera de Chubb es una ventaja, así como el trato justo y eficiente en el manejo de reclamos.

Percepción general de Chubb

G4-50

- + Compañía Líder en la industria de seguros
- + Fácil demostrar sus fortalezas
- + Productos estandarizados competitivos con el mercado
- + Solventes, buenos pagadores
- + Han mejorado los procesos en términos de tiempo
- Falta posicionar la marca
- Mejorar acceso a los ejecutivos

En cuanto a las inquietudes presentadas por los grupos de interés están: demora en los tiempos de entrega de cotizaciones, los clientes que han hecho reclamos esperan respuesta antes del tiempo que se maneja actualmente, quieren que la relación con los ejecutivos de reclamos sea más personal y los clientes quieren renovación automática de pólizas.



capítulo 3
**Chubb y sus
colaboradores**



El rol de Recursos Humanos

G4-DMA Empleo

Cada vez son más las empresas que tienen un foco de atención especial en la gestión de Recursos Humanos y Chubb no es la excepción. La organización reconoce que una buena administración desde esta área se ve reflejada en los resultados y aporta a la consecución de los objetivos establecidos. El mercado asegurador es cada vez más competitivo y es vital contar con capital humano que empuje a la organización a ser más efectiva, potenciando el liderazgo de la marca; siendo embajadores de sus productos y cuidando la eficiencia en sus costos.

El compromiso laboral es una decisión unipersonal que va más allá de las obligaciones profesionales, y converge del interior de cada empleado demostrando apego por nuestra cultura de Ejecución Superior, Servicio Superior y Suscripción Superior. El año 2016 tuvimos la oportunidad de implementar la Encuesta de Compromiso Laboral, que nos permitió identificar el nivel de apego que un colaborador tiene con la marca y sus valores, obteniendo indicadores positivos de compromiso y generando oportunidades comunes con nuestros colaboradores que se han convertido en planes de acción enfocados en potenciar una cultura colaborativa e inclusiva. Nuestro enfoque en compromiso tiene el afán de fortalecer la retención de personal, aumentar la productividad y mejorar en los indicadores financieros, a mayor compromiso... mejores resultados.

Testimonio



Andrés Toledo
*VP Property & Casualty
/ Colaborador*

Durante los 16 años que he trabajado en esta compañía, he podido ser parte de la evolución que ha tenido la misma a lo largo del tiempo, hasta convertirse en uno de los principales jugadores de la industria de seguros a nivel mundial.

Debo mencionar que una de las principales características que me atrajo de esta organización, es la oportunidad que ofrece a sus colaboradores de crecimiento personal y profesional, lo cual me ha permitido desempeñar diferentes roles en el área comercial, técnica y de indemnizaciones en los mercados de Ecuador y de Colombia.

Me siento orgulloso de pertenecer a una organización que además de ser estructurada y disciplinada, se preocupa de forma consistente y sincera del desarrollo integral de sus empleados.



Nuestra operación en cifras

G4-DMA Empleo
G4-9, G4-10, G4-LA1

Plantilla por contrato y sexo									
Ciudad	2014			2015			2016		
	Total	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino
Contrato indefinido	198	126	73	216	134	82	214	136	78
Pasantías	33	21	12	14	8	6	13	10	3
Servicios complementarios	11	4	7	12	4	8	12	4	8
Honorarios profesionales	5	2	3	5	2	3	5	3	2
Total	248	153	96	247	148	99	244	153	91

Plantilla por región y sexo									
Ciudad	2014			2015			2016		
	Total	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino
Quito	123	79	44	113	70	43	113	74	39
Guayaquil	102	55	47	98	55	43	97	57	40
Cuenca	14	12	2	12	11	1	12	10	2
Ambato	4	4		3	3		3	3	
Machala	2	2		2	2		1	1	
Santo Domingo	1		1	1		1			
Loja	1	1		1	1		1	1	
Total	247	153	94	230	142	88	227	146	81

Beneficios

G4-DMA Capacitación y educación
G4-EC3, G4-LA2

Para nuestra organización es importante contar con una administración de costos eficiente que permita brindar a nuestros colaboradores beneficios competitivos como ahorro pensional, seguro medico privado, vacaciones extendidas, entrenamiento entre otros.

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 otorga 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.
Tiquetes de alimentación	Sí	Sí	Sí	Otorgamos tiquetes 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.
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 Empleo, Capacitación y Educación

Chubb y su estrategia de desarrollo ha diseñado herramientas que permiten a los colaboradores administrar su perfeccionamiento profesional con plataformas de educación en línea, este portal cuenta con capacitaciones técnicas en seguros, administrativas y desarrollo de liderazgo personal y de equipos a disposición de cualquier empleado; sin contar las capacitaciones presenciales que tienen un foco en solventar necesidades técnicas, profesionales y personales.

En 2016 tuvimos cerca de 5000 horas de capacitación formal sin contar los espacios de entrenamiento que un colaborador dispone al momento de ingresar a la Organización o cambiar de rol.

Hemos potenciado nuestro programa de talento emergente "Asociados," donde en conjunto con Recursos Humanos de LATAM se ha abierto puertas de varios talentos jóvenes, este año Ecuador tuvo la oportunidad de obtener un cupo.

Testimonio



Pablo Calero
Colaborador /
Asociado 2016

En el año 2014 ingresé a la compañía al área de suscripción de vehículos de PBI y desde 2015 estuve a cargo del manejo de portafolio de Personal Lines. En el 2016 fui elegido como representante de Ecuador en el Programa de Asociados para capacitarme profesionalmente y trabajar en las oficinas de Estados Unidos.

Estos años en Chubb me han demostrado que la organización exige flexibilidad y adaptabilidad de parte de sus colaboradores, siendo estas cualidades indispensables para escalar a nuevas posiciones, obtener más responsabilidades y buscar nuevos retos, dentro o fuera del país.

Como colaborador te sientes respaldado al asumir estos desafíos, ya que cuentas con un equipo bien estructurado, que desde la Alta Gerencia, Líneas de Negocio, Equipo Regional y áreas de apoyo, trabajan para lograr un mismo objetivo.

Se destaca además una mezcla interesante de personal, profesionales

con experiencia y gente joven en todos los equipos, que logran darle dinamismo al trabajo diario. Todo esto te exige dar la milla extra, motivarte, ser innovador y tratar de influenciar de manera positiva en los demás.

Creo que es muy importante el buen ambiente laboral que se tiene, así en cualquier reunión, proyecto o imprevisto que se presente, siempre cuentas con amigos que trabajan juntos para encontrar soluciones y obtener excelentes resultados.

Sin lugar a dudas, lo mejor que me llevo de Chubb es el equipo con el que trabajé y el personal con el que se comparte día a día.

El futuro promisorio y el éxito no lo tiene asegurado nadie, pero el trabajo constante, en equipo y con objetivos claros nos acerca siempre al lugar al que queremos llegar.

Formación continua

G4-LA10

Creemos firmemente en brindar todas las herramientas necesarias para que nuestros colaboradores tengan una formación continua, 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.

Capacitación 2016

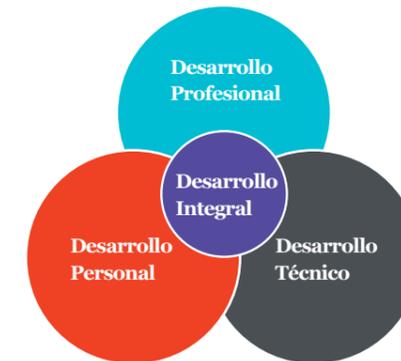
G4-LA9

Capacitación					
Grado	# Colaboradores	Horas capacitación	Promedio/ empleado	Femenino	Masculino
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
Total	198	7240	205	135	69
2015					
26-32	14	355	25	13	13
23-25	26	709	27	19	8
20-22	74	2144	29	20	9
15-16	40	1481	37	25	12
10-Dec	111	1674	15	9	6
Total	265	6362	134	85	49
2016					
26-32	12	218	18	8	10
23-25	27	577	21	13	8
20-22	66	1786	27	15	12
15-16	39	775	19	11	8
10-Dec	63	1278	20	11	9
Total	207	4634	105	58	47



Desarrollo Profesional

- Impuesto a la Renta
- *Consumer Compliance standards*
- Capacitación Árbol de llamadas
- Capacitación PMP
- Riesgos y políticas regionales BCP
- Facturación electrónica *Offline*
- Coaching de Liderazgo
- *Change Management*
- Indicadores de Servicio: Reportes Apolo
- Taller Ejecución Superior
- Cultura Chubb
- Política Contratación Terceros
- *Time Management Workshop*
- Las 7 claves de oro del servicio al cliente
- Presentación The Village y Guía de Lineamiento de Marca
- *Townhall*
- Procesos de Debida Diligencia
- Prevención lavado de activos



Desarrollo Personal

- Renovación PALIG (Seguro Médico)
- Charla síndrome gripal
- Charla de empoderamiento femenino
- Finanzas Personales
- Prevención del uso de drogas
- Defensa Personal
- Primeros Auxilios

Desarrollo Técnico

- Reporte Monolíneas
- Proceso de emisiones de empaquetados
- Innovando la gestión de proyectos con Scrum
- Escuela de Seguros
- Módulo de anulación SIS
- Curso de Excel
- Curso de Outlook
- Financial Lines - Productos y Coberturas
- Lucro Cesante
- Cursos de Inglés
- Capacitación técnica - Riesgos Técnicos
- Gestión Marítima y Portuaria



Cumplimiento Legal

G4-LA3

En el año 2016, nueve colaboradoras dieron a luz, todas ellas se reincorporaron a sus funciones y siguen trabajando actualmente en Chubb. En este periodo dos colaboradores cuyas esposas dieron a luz, se acogieron a su periodo de paternidad. En el 2016 hubo una reincorporación al trabajo del 100%.

Desempeño

G4-LA11

Personal con evaluación de desempeño					
Grado	# Colaboradores	Femenino	Masculino	Ciudad	
2014					
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
2015					
26-32	9	5	4	Quito	90
23-25	20	12	8	Guayaquil	80
20-22	62	47	15	Cuenca	9
15-16	30	17	13	Ambato	2
10-12	63	36	27	Loja	3
Total	184	117	67		184
2016					
26-32	11	6	5	Quito	108
23-25	25	15	10	Guayaquil	93
20-22	67	49	18	Cuenca	12
15-16	30	19	11	Ambato	2
10-12	83	50	33	Loja	1
Total	216	139	77		216

Colaboradores

Ha sido un año de retos para todas las organizaciones y mas aun para el sector asegurador. Nuestra compañía firme en su afán de mantener su estructura intacta ha garantizado el empleo a los 216 colaboradores y por ende beneficiando a sus familias.





capítulo 4
Chubb y la comunidad



Medio Ambiente

DMA Portafolio de Productos G4-4, G4-14, FSS

Chubb es la mayor aseguradora de bienes y servicios en cotizar en la bolsa y como tal, tiene una responsabilidad no solo en proporcionar soluciones que ayuden a los clientes en su gestión ambiental y minimizar riesgos, sino también en controlar su propio impacto ecológico y contribuir a causas ambientales. Creemos que el bienestar de la sociedad depende de un ambiente saludable, que es la piedra angular de una economía global fuerte, la ética da el equilibrio sostenible entre el desarrollo y la preservación.

El cambio climático es un asunto importante para la industria global de seguros, ya que nuestro negocio es proveer seguridad contra riesgos a la propiedad debido a dicho cambio.

Los modelos comerciales y operativos de Chubb contemplan la exposición al impacto global del cambio climático. En Chubb, reconocemos que el cambio climático afecta a todos: clientes, colaboradores, accionistas, socios comerciales, y a las personas que viven y trabajan en las comunidades a las que servimos. El Programa Ambiental Corporativo de Chubb

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

Tenemos un compromiso con el desarrollo de productos de seguros y servicios 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”, lo que recae en prácticamente todas las líneas de cobertura alrededor del mundo.

En lo que se refiere a *Environmental* estamos trabajando para la aprobación de dos ramos que son RC Contaminación de Locales y RC Contaminación Contratistas.

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 su totalidad los potenciales riesgos ambientales.

Chubb continúa implementando formas innovadoras para comprometer a sus asegurados y aliados en gestionar y mitigar los riesgos climáticos.





Fundación Faces



Actualmente la Fundación lleva a cabo los siguientes proyectos:

Quito:

1. Casa de Colores: Proyecto sostenido de formación artística para niños y niñas. Se ha ejecutado desde el 2008 con infantes de la Escuela Manuelita Sáenz del sector de Cotocollao. En esta iniciativa se imparten clases de teatro y artes visuales a 26 niños y niñas quienes trabajan bajo la dirección de profesionales en cada disciplina artística. Su finalidad es fomentar el talento individual de los niños asistentes mientras se fortalece su identidad. El arte es el vehículo que permite que sus sueños se hagan realidad.

2. Nuevos Colores: Proyecto multidisciplinario con 25 niños de la Escuela Gonzalo Cordero Crespo ubicada en el sector de la Colmena, cada grupo tiene clases de teatro, danza y música.

3. Grandes Talentos: Becas en diferentes disciplinas artísticas, por rendimiento académico y/o por logros deportivos. Tras un arduo proceso de selección y un compromiso mutuo entre la Fundación y los adultos y adultas a cargo de las y los infantes, ellos y ellas cuentan con las mejores condiciones para fortalecer sus

En el 2004 se creó la Fundación FACES, a partir de una iniciativa de los colaboradores de Chubb. 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.”



capacidades en arte, deportes o estudios. Actualmente 6 niños se benefician de esta iniciativa.

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

5. Sinfónica de Colores FACES/ FOSJE: Proyecto que ha creado una orquesta sinfónica con niñas y niños en situaciones de riesgo de la comunidad de Guangopolo y Aldeas S.O.S. Cuenta con el apoyo del Maestro Patricio Aízaga en la coordinación. La Orquesta cuenta actualmente con la participación de 70 niños. La Orquesta de Colores recibió al mundialmente famoso Tenor peruano, Juan Diego Flórez, considerado el sucesor de Plácido Domingo, quien se mostró muy emocionado al escuchar y mirar a la Orquesta, con un importante nivel musical, a pesar de ser muy pequeños. Dentro de las presentaciones que realizó la Orquesta en el 2016, podemos mencionar los conciertos por el “Día del Maestro”, “Mes de la Madre”, Aniversario de “Parroquialización de Guangopolo.”

En el mes de julio se llevaron a cabo los recitales de cada fila de la Orquesta ante la presencia de familiares y amigos, como parte de su formación individual y grupal, emocionando a todos los presentes. Del 15 al 24 de noviembre, arribó la misión de profesores internacionales de CAF y FUNDAMUSICAL BOLÍVAR, del programa “MUSICA PARA CRECER,” para impartir clases maestras en diversas especialidades, al final del taller realizaron un recital de fin de clases de Misión, esto fue muy importante en el desarrollo de su aprendizaje. El sábado 17 de diciembre, en la Iglesia La Compañía se realizó el gran Concierto de Navidad para la ciudad de Quito, evento esperado durante todo el año por la ciudadanía y que tiene una acogida de alrededor de más de 700 personas, presentándose todas las agrupaciones de El Sistema, entre ellas la Orquesta de Colores FACES - FOSJE.

Guayaquil:

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

descentralizada de la iniciativa Casa de Colores.

Cuenca:

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

Testimonio



Martha Eulalia Molina A.
Interacacia Cia. Ltda. / Aliado

Es para mí un placer el poder expresar en pocas líneas el impacto y alcance que tiene Chubb Seguros Ecuador en el mercado asegurador ecuatoriano.

Durante los tantos años que trabajo en seguros, he sido fiel testigo de cómo Chubb se ha convertido en una de las empresas aseguradoras más importantes tanto en nuestro país como en el mundo, convirtiéndose en una de las primeras opciones para confiar los contratos de seguros de nuestros clientes; entre otros, ya sea por: su solvencia, seriedad, costos, diversidad de ramos e innovación.

A todos estos innegables valores, le sumo el hecho de que Chubb Seguros Ecuador lo maneja gente de primer orden, tanto en lo personal como en lo profesional, cuando voy a las oficinas de verdad siento la calidez con la que soy recibida. Adicionando a ello que ustedes han puesto especial empeño en la Fundación dedicada a la ayuda social, mis respetos ante este acto de solidaridad humana.

Chubb solidario

El 16 de Abril del 2016 Ecuador sufrió un terremoto de gran magnitud que tuvo como consecuencia víctimas mortales y mucha destrucción en infraestructura. Chubb a través de la Fundación Faces decidió canalizar la energía de todas las personas que trabajan en esta organización, quienes tenían muchas ganas de ayudar pero como muchos ecuatorianos no sabían cómo ni dónde empezar. Es así que se emprendió un proyecto en 3 comunidades de la Provincia de Manabí: San José de Manta, Santa Marianita y San Juan.

Se realizó un convenio con la Fundación Hogar de Cristo quienes dieron a Faces los materiales y el conocimiento técnico para construcción de casas, Faces puso el capital humano, 30 voluntarios viajaron desde distintas ciudades para ser parte de proyecto en el cual se construyeron y entregaron 10 casas a personas damnificadas. Chubb también abrió una oficina en Manta durante un periodo de tres meses para atender de cerca las necesidades de los damnificados.





capítulo 5
**Chubb y la
sostenibilidad**



Grupos de interés

G4-24, G4-25, G4-26

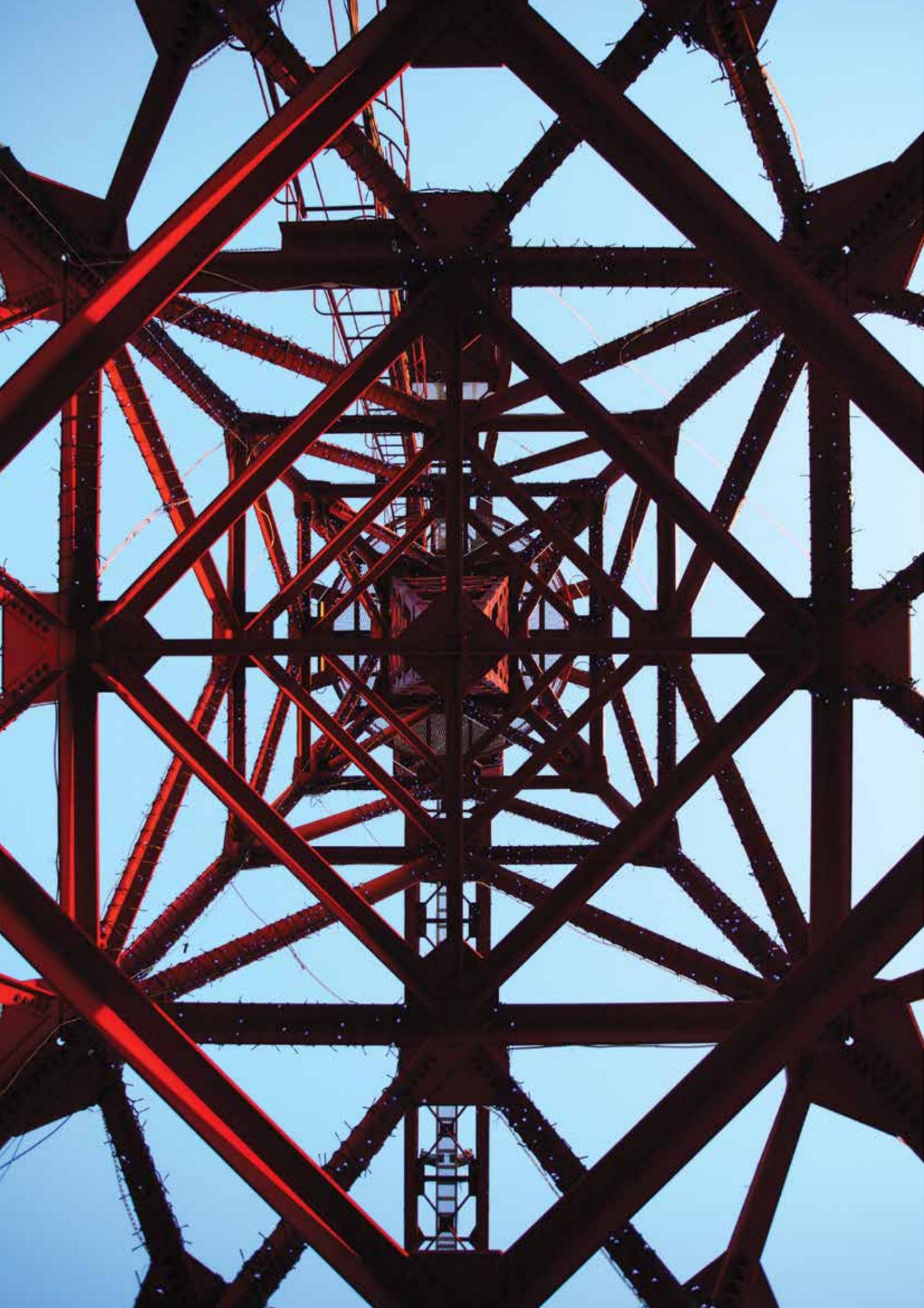
En el periodo de reporte se realizó un trabajo exhaustivo para conocer los grupos de interés prioritarios de la Compañía, si bien la organización se relaciona con un vasto número de instituciones, vemos necesario, para efectos de nuestra estrategia de RSE, el definir los prioritarios y así armar un plan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



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

Grupos de intereses prioritarios	
1	Presidente ejecutivo
2	Gerencia
3	Directorio
4	Colaboradores
5	Vicepresidentes
6	Sponsors
7	Comites
8	Agentes
9	Brokers
10	Asegurados corporativos
11	Prestadores servicios
12	Súper Intendencia de Compañías

La Compañía tiene una política de participación activa de los grupos de interés con Chubb, se toma en cuenta todo tipo de retroalimentación recibida para la elaboración de la memoria. Sin embargo, un programa estructurado y específico para la Memoria se está llevando a cabo paralelamente a la realización de este reporte. En este trabajo de dialogo con grupos de interés que se realiza actualmente, se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del Órgano Superior de Gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.



Grupos de interés prioritarios y canales de comunicación

G4-37

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

Canales de comunicación con los grupos de interés			
Directorio	Presidente Ejecutivo	Público interno	Recursos Humanos
	Gerentes		Presidente Ejecutivo
Clientes	Kams, Gerentes de Líneas	Aliados estratégicos	Área Comercial, Gerentes de Líneas
	Gerentes de Líneas, Líderes de Área		Organismos de control
Proveedores	Gerentes de Líneas, Líderes de Área	Organismos de control	Gerente de Riesgos, Compliance y Equipo Legal

Testimonio



Joffre Aguirre
Gerente Comercial Prevedem / Prestador de Servicios

Confiamos plenamente en CHUBB SEGUROS por su trayectoria impecable en el mercado ecuatoriano y a nivel internacional, dedicada a proteger y cuidar el bienestar de familias, empresas y corporaciones a lo largo de su experiencia.

Prevedem se siente gustoso de formar parte del complemento de sus pólizas de seguros, con la finalidad principal de mantener la tranquilidad emocional y económica de sus clientes, otorgándoles la orientación médica a quienes más lo necesitan de manera ágil e inmediata. Hemos apoyado a lo largo de esta exitosa relación, el compromiso que

mantiene Chubb Seguros con la comunidad, garantizando su aporte a la Responsabilidad Social; estamos seguros que la misma no se trata de un simple cumplimiento, sino de la misión organizacional de una estructura mundial liderada por personas.

Seguiremos apoyando a esta prestigiosa compañía con sus cometidos de mejora continua, transformando los riesgos en éxitos, vicisitudes en oportunidades, siempre en virtud de un desarrollo social sostenido.

Programas e iniciativas

G4-15

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

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

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

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

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



Testimonio



Guillermo Torres
Vicepresidente Comercial /Cliente

Chubb, ha demostrado un alto profesionalismo en su actuación en el mercado. Dentro del diseño e implementación del Programa de Seguros Masivos en Marcimex se evidenció el cuidado en cada detalle, sobre todo la transparencia en cuanto a las coberturas, nunca sobrevendiendo una oferta que no pueda ser cumplida y asegurándose además de contar siempre con el respaldo técnico y humano para poder honrar los ofrecimientos de las pólizas de manera ágil y oportuna.

Contamos con múltiples testimonios de clientes de Marcimex que por su situación económica normalmente no podrían acceder a ciertas coberturas, en donde se evidencia el positivo impacto de haber contado con seguros de vida y accidentes.

Grupos a los que pertenecemos

G4-16

Grupos

Miembro de la Cámara de Comercio de Quito

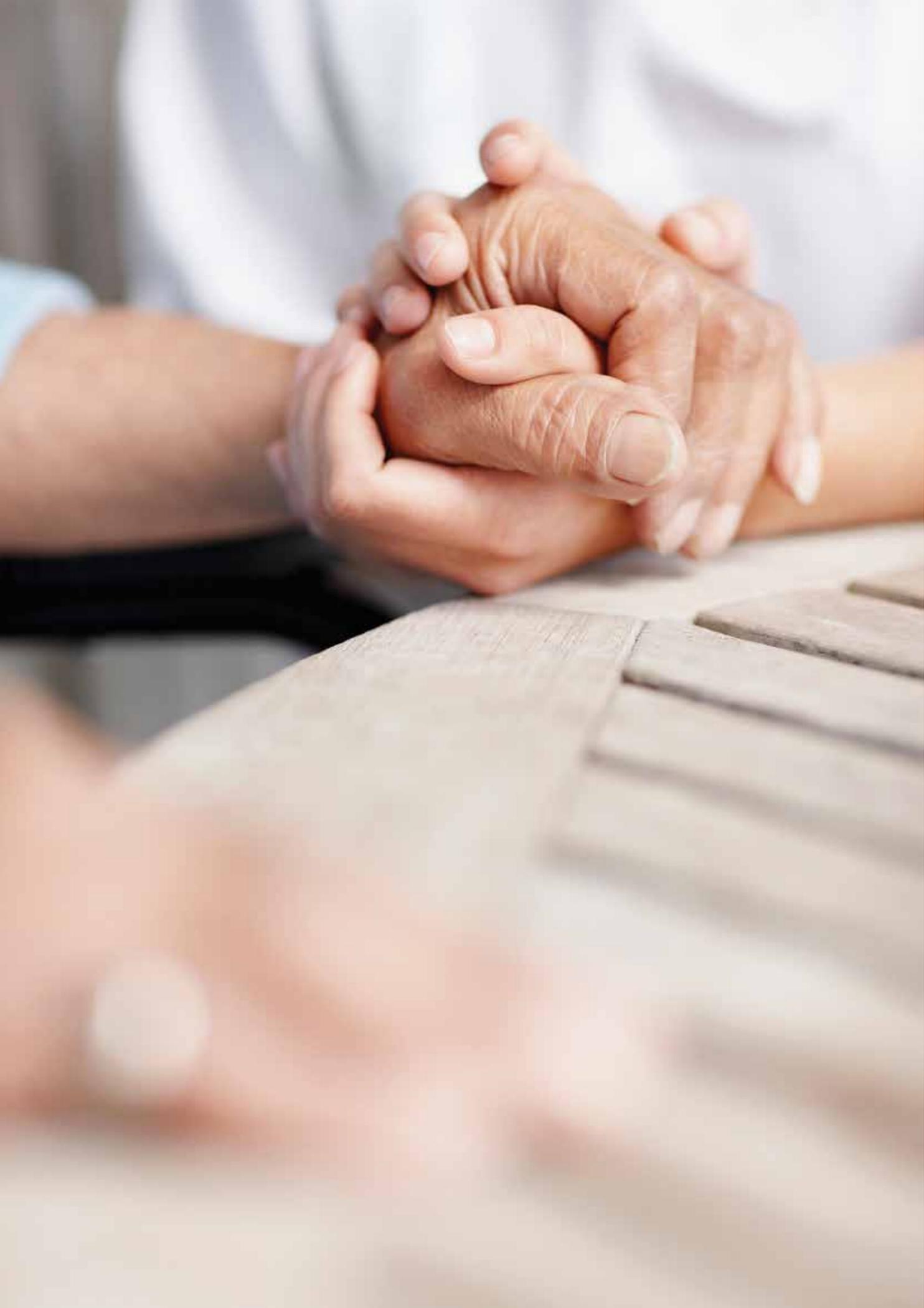
Miembro de la Cámara de Comercio de Guayaquil

Organizational Stakeholder del GRI

Miembro del Pacto Global

Miembro de CERES

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



Testimonio



Ernesto Fernández Blanco
*Presidente Ejecutivo
American Call Center /
Proveedor de Servicios*

El asegurar el bienestar personal y familiar es un valor muchas veces intangible pero que está muy bien definido en los productos que tiene a disposición Chubb; respondiendo con solvencia, prontitud y responsabilidad a los requerimientos de los clientes, posicionándola como una compañía prestigiosa y confiable en el mercado nacional, con enfoque en el aspecto social.

Seguro sostenible

G4-4, FS7

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 personales van desde USD \$1,00 y tienen las coberturas que 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 hacer de manera mensual o anual.

Microseguros

G4-4, 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, cybers, peluquerías, etc.) Chubb trabaja con ellos ofreciendo productos de microseguro. En la actualidad, existen aproximadamente 4,000 microempresarios que tienen acceso a estos seguros en todo el país. 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.



Nuestra memoria de sostenibilidad

Perfil de la memoria

G4-28, G4-29, G4-30, G4-32, G4-48

La Memoria de Sostenibilidad de Chubb es una publicación anual, la presente memoria reporta el periodo desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del 2016, de acuerdo con la opción exhaustiva de conformidad con la Guía G4 del GRI y su respectivo Sector Suplementario Financiero.

La Memoria de Sostenibilidad es elaborada por la Coordinación de Responsabilidad Social Empresarial, revisado por el Comité de RSE y aprobado por el Presidente Ejecutivo. Pasa por una revisión de Casa Matriz en cuanto contenido y diseño.

La Memoria del 2015 fue publicada en Octubre del 2016.

Definiciones de la memoria

G4-18

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

- Mapeo y diálogo con grupos de interés
- Reforzar la participación del Comité de RSE
- Diseño de Estrategia de RSE
- Diseño y Monitoreo de Proyectos

En esta Memoria se reportará sobre los mismos indicadores básicos específicos que en el 2016 para reforzar el principio de Comparabilidad. A la vez que se realiza un trabajo paralelo en el diálogo que será publicado en el reporte del 2017.

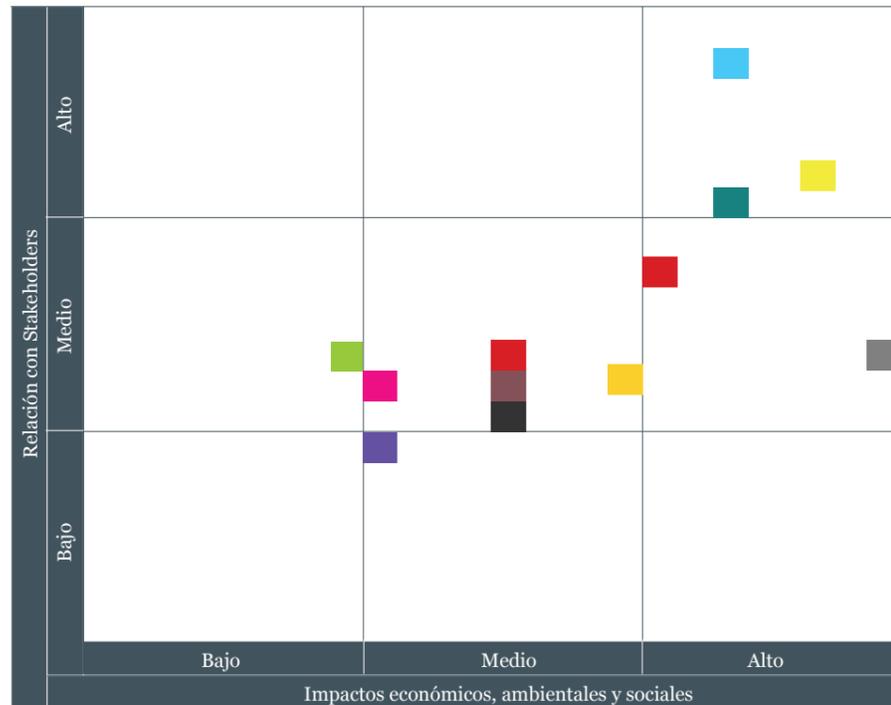
Principios

- Contexto de Sostenibilidad: Esta Memoria reporta sobre los aspectos materiales identificados según la metodología del GRI además de los indicadores suplementarios del sector financiero.
- Materialidad: La Materialidad será tomada de la metodología aplicada en el 2016 mientras se trabaja en diálogo con grupos de interés prioritarios, para definir materialidad del 2017.
- Exhaustividad: Los aspectos materiales y su cobertura están detallados en un cuadro específico.
- Equilibrio: Este reporte es transparente en cuanto la información que publica, de tal manera que se ven reflejados los aspectos positivos así como los negativos.
- Precisión y Claridad: La información se presenta en términos cuantificables mientras es posible, y cuando no, se presenta de manera clara y concisa respondiendo a los indicadores de tal manera que sea accesible a todos los grupos de interés.
- Puntualidad: La organización ha cumplido con su compromiso de publicar su memoria anualmente.
- Fiabilidad: Todos los datos aquí presentados pueden ser sujetos de revisión y auditoría.

Aspectos Materiales y Cobertura

G4-19

- Plan de Distribución de Agencias
- 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.

Análisis

G4-20, G4-21

Cobertura		
Aspecto material	Cobertura dentro de la organización	Cobertura fuera de la organización
Plan de distribución de agencias	El impacto dentro de la Organización sigue siendo alto ya que en el 2016 se ha visto ya el retorno de la inversión en este programa. Además de un trabajo constante con nuestros ejecutivos que le ha dado un giro a su desarrollo y por lo tanto al talento dentro de la Compañía.	Fuera de la Organización, el impacto ha sido alto en el mercado de seguros, con 68 nuevos agenciados, tenemos mayor cercanía con la industria.
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 en sponsors y clientes, ya que la herramienta su puso a su disposición lo cual genera agilidad y eleva nuestro nivel de servicio.
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	Las organizaciones están propensas a cambios en sus estructuras con el objetivo de adaptarse y responder a las necesidades del mercado que evoluciona contantemente, Chubb no es la excepción, hemos sabido destinar nuestros recursos económicos y humanos de manera responsable asegurando la sostenibilidad de nuestro negocio.	Los cambios estructurales así como tienen un impacto dentro de la compañía, generan un impacto en nuestros clientes, sponsors, brokers, debido a las relaciones comerciales o profesionales que se generan en el día a día, producto de la dinámica del negocio.
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 en todas las líneas financieras y áreas de soporte, que alcanzan grandes logros. Adicional a esto, el 2016 fue uno de los mejores años en cuanto a utilidades generadas para los colaboradores.	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, afectan directamente a que los colaboradores inviertan mayor esfuerzo en la empresa manteniéndose motivados y proactivos.	
Capacitación y educación	El desarrollo profesional siempre ha sido un pilar importante para Chubb, como compañía tenemos la responsabilidad de dotar de conocimiento a nuestros colaboradores, incitándolos a que transformen los conocimientos en experiencias. La inversión que realiza Chubb tiene foco en el fortalecimiento del conocimiento técnico que permita la excelencia en los resultados, constantemente buscamos reinventar la formación.	

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 auditados para revisar su cumplimiento. Cualquier fallo podría afectar a toda la empresa, incluyendo al directorio.	Nuestro comportamiento en cuanto a cumplimiento regulatorio impacta en todos nuestros grupos de interés porque de eso depende que operemos y la sostenibilidad del negocio, 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 corredores; en el primer caso sus patrimonios están en juego y en el segundo, la credibilidad ante clientes mutuos.
Comunicaciones	El impacto al interior de la Compañía es alto ya que se están realizando grandes esfuerzos por comunicar al mercado a cerca de la nueva marca, sus productos y servicios. Se han invertido recursos para este propósito.	El impacto de este aspecto a nivel externo es bajo ya que en el mercado aún no se reconoce a Chubb como la compañía de seguros con la trayectoria que tiene, tampoco estan familiarizados con sus productos y servicios. (Estudio de percepción)
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 análisis para que los productos y servicios que se ofrecen cumplan con los estandares 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 corredores 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.

Punto de contacto

G4-31

Lorena Guarderas
 Coordinadora de RSE
 maria.guarderas@chubb.com
 (593 2) 3731 810

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. Chubb Seguros 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”. (Código de Conducta)	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: 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 2016 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”. (Evan Greenberg)	Reducción de consumo de energía en las oficinas	En el 2016 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 2016 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

Índice de contenidos GRI G4

G4-32

Contenidos básicos generales						
Contenidos básicos generales	Página / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Descripción GRI	Indicador ISO	Descripción ISO
Estrategia y análisis						
G4-1	9	—	No	Declaración del máximo personero, quien toma las decisiones en la Organización	4.7, 6.2, 7.4.2	Respeto por las normas de comportamiento internacionales. Gobierno Corporativo. Diseñar una dirección para la Responsabilidad Social.
G4-2	11	—	No	Descripción de los impactos, riesgos y oportunidades claves, acerca de la sostenibilidad		
Perfil de la organización						
G4-3	15	—	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	32, 61, 75	—	No	Marcas, productos y/o servicios más importantes.		
G4-5	15	—	No	Lugar donde se encuentra la Sede Central de la Organización		
G4-6	15	—	No	Número de países en los que opera la Organización		
G4-7	15	—	No	Naturaleza del régimen y forma jurídica		
G4-8	32	—	No	Mercados atendidos (incluyendo desglose por regiones, sectores atendidos, y tipos de clientes o beneficiarios).		
G4-9	32, 48, Accionistas efectivos: 99,99% ACE INA International Holding, 0,01% AFIA Finance Corporation	—	No	Tamaño de la Organización		
G4-10	48	—	No	Número de empleados		
G4-11	Chubb no tiene empleados cubiertos por contratos colectivos	—	No	Empleados cubiertos por contratos colectivos		
G4-12	31	—	No	Cadena de suministro de la Organización		

Contenidos básicos generales						
Contenidos básicos generales	Página / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Descripción GRI	Indicador ISO	Descripción ISO
G4-13	15	—	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	61	—	No	Como aborda la Organización el principio de precaución		
G4-15	19.72	—	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	73	—	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 de materias fundamentales y asuntos a de organización.
G4-18	77	—	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	No existen cambios significativos en el alcance y la cobertura de los aspectos materiales respecto a la memoria anterior.	—	No	Cambios en el alcance y cobertura de cada aspecto		

Participación de los grupos de interés

G4-24	69	—	No	Lista de los grupos de interés	5.3	Identificación y compromisos con stakeholders
G4-25	69	—	No	En que se basa la elección de los grupos de interés		

Contenidos básicos generales						
Contenidos básicos generales	Página / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Descripción GRI	Indicador ISO	Descripción ISO
G4-26	69	—	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	80	—	No	Punto de contacto		
G4-32	77	—	No	a.- Que opción de conformidad se ha elegido		
	87	—	No	b.- Índice GRI de la opción elegida		
G4-33	Chubb ha decidido que en este reporte no va a contratar servicios de verificación externa	—	No	c.-Informe de verificación externa		
		—	No	Verificación externa		

Gobierno

G4-34	21	—	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	21, 23,	—	No	Proceso mediante el cual el órgano superior de Gobierno delega su autoridad		
G4-36	21	—	No	Cargos ejecutivos con responsabilidad económica, social y ambiental		
G4-37	71	—	No	Procesos de consulta entre grupos de interés y Órgano superior de Gobierno		

Contenidos básicos generales						
Contenidos básicos generales	Página / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Descripción GRI	Indicador ISO	Descripción ISO
G4-38	21	—	No	Composición del Órgano Superior de Gobierno y sus Comités	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.
G4-39	21	—	No	Indicar si el máximo del Directorio del Gobierno Corporativo tiene también un cargo Ejecutivo		
G4-40	21	—	No	Procesos de nombramiento y selección del Órgano Superior de Gobierno		
G4-41	21	—	No	Procesos establecidos para los máximos miembros del gobierno corporativo para evitar conflictos de intereses.		
G4-42	16	—	No	Funciones del Órganos Superior de Gobierno respecto de la misión, visión y valores		
G4-43	23	—	No	Medidas para mejorar los conocimientos del Órgano Superior de Gobierno en temas económicos, ambientales y sociales		
G4-44	21	—	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	39	—	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	21	—	No	Análisis por parte del Órgano Superior de Gobierno del los procesos de gestión de riesgo.		
G4-47	23	—	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 / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Descripción GRI	Indicador ISO	Descripción ISO		
G4-49	23	—	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	43	—	No	Naturaleza y número de preocupaciones más importantes que se transmitieron al Órgano Superior de Gobierno				
G4-51	21	—	No	Políticas retributivas para el Órgano Superior de Gobierno				
G4-52	21	—	No	Procesos para determinar la remuneración				
G4-53	El único grupo de interés con injerencia en los procesos de retribución es Casa Matriz	—	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 9% del sueldo de la persona mejor pagada de la Organización.	—	No	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	En el año 2016 no se realizaron incrementos salariales en ningún nivel	—	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	19	—	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	21	—	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	19	—	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						
Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Descripción GRI	Indicador ISO	Descripción ISO
Categoría: Economía						
Aspecto: Desempeño económico						
G4-DMA	27, 43,	–	No	Aspecto desempeño económico	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	29	–	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	39	–	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	49	–	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	37	–	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	37	–	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	37	–	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.

Contenidos básicos específicos						
Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Descripción GRI	Indicador ISO	Descripción ISO
Categoría: Desempeño social						
Subcategoría: Prácticas laborales y trabajo digno						
Aspecto: Empleo						
G4DMA	47, 50	–	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	48, La rotación en el 2016 fue del 2%	–	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
G4-LA2	49	–	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	55	–	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	49, 50	–	No	Aspecto capacitación y educación	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	52	–	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	51	–	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	55	–	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

Contenidos básicos específicos						
Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Descripción GRI	Indicador ISO	Descripción ISO
Subcategoría: Sociedad						
Aspecto: Cumplimiento regulatorio						
G4-DMA	30	—	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	43	—	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	39	—	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.
G4-PR3	39	—	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	43	—	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	43	—	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.

Contenidos básicos específicos						
Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Descripción GRI	Indicador ISO	Descripción ISO
Aspecto: Comunicación de mercadotecnia						
G4-DMA	39	—	No	Aspecto comunicación de mercadotecnia		
G4-PR6	Chubb Seguros no vende productos prohibidos o en litigio	—	No	Venta de productos prohibidos o en litigio		
G4-PR7	43	—	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	61	—	No	Aspecto portafolio de productos		
FS6	38	—	No	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión, y el sector de la actividad		
FS7	75	—	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	61	—	No	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.		

