

INFORME DE GESTION ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A.

Apreciados señores Accionistas:

De conformidad con lo consagrado en los Estatutos Sociales y la normatividad vigente, a continuación presento el Informe de Gestión y los resultados financieros correspondientes al ejercicio del año 2021.

1. CONSIDERACIONES GENERALES

El año 2021 fue un año muy exigente, en consideración a las circunstancias tanto internas como externas que afectaron el negocio. La declaración de emergencia sanitaria continuada y los diferentes picos de la pandemia Covid -19 nos llevaron a tomar la decisión de continuar trabajando remotamente en la mayoría de nuestras funciones, lo cual trajo consigo retos para todo el equipo, que como Compañía afrontamos a través del desarrollo de diferentes actividades encaminadas a mantener la motivación, el compromiso y los estados de ánimo en altos niveles, a pesar de la distancia. Aprendimos a hacernos presentes y estar cercanos a los equipos, a través de espacios de encuentro virtuales implementados para compartir un café, un chocolate y hasta una cerveza o una copa de vino!; dichos espacios nos dieron la oportunidad de reencontrarnos, compartir temas no laborales, conocer más de nuestras familias y nuestro entorno, contribuyendo a mejorar nuestra capacidad de escuchar a nuestros colaboradores y así ser capaces de desarrollar programas y actividades familiares, tales como clases de cocina, yoga, tarde de cine en familia e incluso refuerzos académicos para nuestros hijos, en beneficio de nuestros colaboradores.

Zurich Colombia, adicionalmente, hizo parte de las empresas del sector privado que se unieron a la iniciativa del plan de vacunación Covid- 19 adelantada por la ANDI y, con ello, logramos la vacunación temprana del 98% de nuestros colaboradores.

Nuestros resultados NPS, que se ubicaron como uno de los mejores de la Región LATAM y de los cuales nos sentimos muy orgullosos, demuestran que este esfuerzo conjunto ha dado sus frutos, pero a la vez nos exige continuar trabajando decididamente por la salud mental y bienestar de todo nuestro equipo. Es por ello que, en el 2022 continuaremos desarrollando actividades y programas de bienestar bajo un modelo de trabajo híbrido que nos permita retornar a la presencialidad paulatinamente y facilitar la interacción entre los equipos, siempre priorizando el cuidado por los demás y la salud.

Las metas y retos de este año estuvieron revestidos de una mayor complejidad que es importante resaltar, originada en la intensa actividad regulatoria y de supervisión que tuvo lugar a lo largo de todo el año. Esto demandó un esfuerzo extraordinario y una dinámica de trabajo en equipo por parte de las diferentes áreas, necesarios para su correcta atención paralelamente a las actividades del día a día del negocio. Sea esta la oportunidad, para

hacer un reconocimiento especial al equipo legal por su coordinación, acompañamiento y participación, lo que sin duda contribuyó al monitoreo y/o cierre de las actuaciones administrativas relacionadas con SOAT, SARLAFT y Vida Grupo.

De otro lado, en materia financiera, 2021 fue un año en el que no fuimos ajenos a los impactos económicos como consecuencia de factores externos, tales como la disminución en la calificación de riesgo país por parte de las diferentes calificadoras de riesgo que conllevo un efecto negativo en nuestro portafolio de inversiones y la siniestralidad asociada a fenómenos sociales que desencadenaron paros y protestas con siniestros de daños materiales, así como los lamentables efectos del COVID 19, que se materializaron en una mayor siniestralidad en los productos de Vida, Arrendamiento, Desempleo y Cumplimiento.

Este comportamiento, sin embargo, fue general en la Industria de Seguros, el 2021 tal vez ha sido el año con la cifra más alta de indemnizaciones pagadas en la historia reciente, por cuenta de los hechos antes mencionados, pero esto a su vez ha permitido demostrar que somos una industria sólida, comprometida y seria, que respalda a la sociedad, a la economía y al Gobierno, generando mayor confianza en el sector y una oportunidad invaluable de incrementar el grado de conciencia de la sociedad sobre la importancia de estar protegidos. Claramente, tendremos que encaminar nuestros esfuerzos en lograr una mayor penetración, llegar a más sectores, más personas, más familias y construir sentido de resiliencia en la sociedad y en la economía.

Si bien la utilidad proyectada del ejercicio 2021 se vio impactada por las situaciones antes mencionadas (siniestralidad y valoración del portafolio), Zurich Colombia logró los resultados esperados en cuanto a crecimiento, superando incluso la meta de primas emitidas, siendo la única operación en la región LATAM en lograrlo. Esto no hubiera sido posible sin el trabajo en equipo, compromiso, constancia y pasión por lo que hacemos, lo cual es característico de todos nuestros colaboradores y nos ha permitido seguir adelante y alcanzar objetivos incluso en situaciones adversas.

Es así como, manteniendo intacta nuestra estrategia de crecimiento y diferenciación por la excelencia en el servicio, durante el año que termina no solamente continuamos consolidando la posición de Zurich Colombia en el mercado en los ramos de daños para el segmento corporativo, siendo líderes reconocidos en los productos de Líneas Financieras, sino que paralelamente desarrollamos nuestra presencia en segmentos y líneas individuales, entrando de lleno a competir en este segmento, con productos de Automóviles (Zurich MOV), dirigidos a Pymes (Zurich CREE) y de Hogar (Zurich Home), los cuales se caracterizan por una propuesta de valor diferenciadora y por ser productos digitales y modulares. Importante resaltar que, con nuestro producto Zurich MOV materializamos la iniciativa de tener productos con contenido de responsabilidad social, al haberlo introducido en el mercado como la primera aseguradora en Colombia (y única hasta el momento) que ha tomado la decisión de excluir de cobertura del amparo patrimonial aquellos eventos en los que el conductor haya causado el accidente bajo efectos del alcohol y/o sustancias alucinógenas.

Sumado a lo anterior, lanzamos al mercado nuestro nuevo portafolio de productos de Vida Grupo y líneas personales y cerramos un importante acuerdo de Bancaseguros con el Banco BBVA y BBVA Seguros, que estamos seguros potenciará e impulsará el desarrollo

de nuestra estrategia de diversificación y crecimiento en estos segmentos y canales. Esto también nos ha llevado a enfocar nuestros esfuerzos en la automatización de procesos clave, lo que nos ha permitido y continuará permitiendo ser más eficientes, facilitando así los procesos e interacciones de cara a nuestros clientes e intermediarios.

A lo largo de este informe podrán encontrar en mayor detalle las cifras, proyectos e iniciativas que permitieron recorrer este 2021 con los resultados mencionados. De mi parte, hoy quiero manifestarles a los señores accionistas, lo orgulloso que me siento del equipo de Zurich Colombia y del desempeño evidenciado durante este año.

2. CONTEXTO MACROECONÓMICO

Tras haber sufrido una de las mayores contracciones históricas de la economía (-6,8%) como resultado de la pandemia en el 2020, el 2021 para Colombia fue un año marcado por la reactivación económica. Buena parte del desempeño de la economía en el año estuvo explicado en la dinámica del consumo interno, sobre todo de los hogares. Por el lado de la oferta, se estima que los sectores de mayor dinamismo fueron los de comercio e industria manufacturera; el alza del precio del petróleo en más de 35% también fue fundamental para el buen desempeño de la economía; y el promedio de la cotización de referencia: Brent estuvo en 71,48 dólares americanos por barril, lo que favoreció las finanzas del país, la producción y la viabilidad de las operaciones petroleras.

Esto no hubiera sido posible sin la puesta en marcha del Plan Nacional de Vacunación, el cual no solo sirvió para avanzar en el control de la covid-19, sino que fue factor fundamental para la reapertura de la economía y, como lo mencioné en la introducción, estuvo apalancado con el aporte de la empresa privada que ayudó sin duda a acelerar este proceso y hacerlo más eficiente.

Hacia finales de abril, el crecimiento de la economía se puso en entredicho pues por cerca de 50 días Colombia se vio sumergida en paros y protestas en oposición a la iniciativa de reforma tributaria que el Gobierno presentó ante el Congreso en medio de una pandemia. Sin embargo, esto no fue suficiente para opacar el buen desempeño de la economía durante el resto del año y según las estimaciones de la OCDE la Cepal y de otras entidades, Colombia es uno de los países con mejor crecimiento de la región. El Gobierno estima que el crecimiento del PIB será de 9,7%, mientras que el Banco de la República pronosticó un 9,8%. La ola de proyecciones positivas, nacionales e internacionales está impulsada por el desempeño que tuvo la economía en el tercer trimestre del año (13,2%), el mayor optimismo que se refleja en los indicadores de confianza y la recuperación que está teniendo el empleo.

No obstante, la alta inflación y la devaluación de la moneda opacan, en parte, los buenos resultados. La inflación fue la más alta en desde el 2016 y el peso colombiano está en el top 5 de las monedas más devaluadas del mundo.

Las presiones inflacionarias no son ajenas a Colombia y marcaron la agenda macroeconómica del país. Con los primeros indicios de recuperación, también empezó a observarse el aumento generalizado de precios, especialmente de alimentos y bebidas no alcohólicas. La crisis global de contenedores y del comercio exterior que ha encarecido las

materias primas en todo el mundo, ya se ve reflejada en las industrias y los hogares colombianos. Cerramos el 2021 con inflación de 5,62%, la más alta registrada en cinco años y por encima de la meta anual de 3% establecida por el Banco de la República. El aumento de la inflación llevó a esta institución a incrementar su tasa de interés de referencia hasta 3% tras una subida de 125 puntos básicos entre septiembre y diciembre.

Por su parte, la devaluación del peso colombiano frente al dólar fue de 15,98%. Más de la mitad de la devaluación en Colombia está explicada en factores externos, como la inflación mundial, el cambio de expectativas de la FED, el flujo de inversiones hacia mercados americanos y en general a la fortaleza del dólar frente al resto del mundo. El resto está explicado en la incertidumbre política por el escenario electoral y las preocupaciones por la aparición de nuevas variantes del Covid-19, como lo es ómicron.

A ello se suma la elevada informalidad del empleo, que se ubica alrededor del 48%, a pesar de que la tasa de desempleo se redujera a 11,8%, después de estar en niveles cercanos al 16% durante 2020.

Por otro lado, y como se esperaba, después de las medidas y programas sociales implementados para hacer frente a la pandemia, en materia fiscal el país cierra el año con un déficit en sus finanzas públicas del 7,6% y una deuda pública que es superior al 60% del PIB.

Para el 2022, se espera un crecimiento económico cercano al 4% y una recuperación del empleo más lenta de lo anticipado, mayores presiones inflacionarias en el primer semestre del año y que comience a ceder a partir de la segunda mitad, llegando a niveles del 4% en el cierre del año. El proceso electoral marcará la pauta en materia económica, y de quien gane la contienda electoral dependerá el rumbo que tome la economía y por supuesto, la hoja de ruta del nuevo Gobierno.

3. SECTOR ASEGURADOR

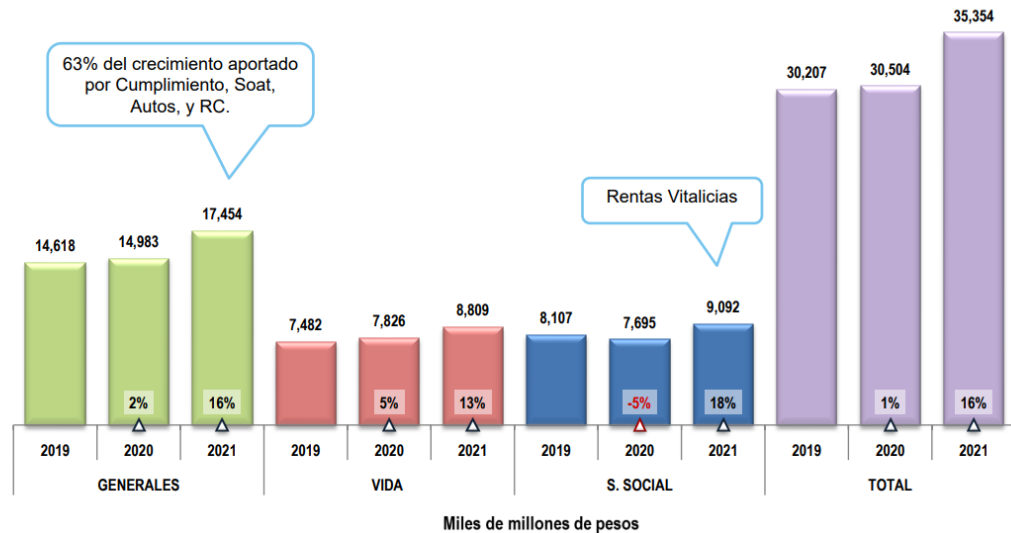
Las cifras de la industria aseguradora presentadas en este informe corresponden al corte de diciembre de 2021, últimas publicadas por FASECOLDA y la Superintendencia Financiera de Colombia.

En primer lugar, el sector asegurador muestra un crecimiento sostenido con respecto a la vigencia anterior. En la Gráfica 1 se observa un crecimiento del 16% de la industria aseguradora y un 16% en seguros generales.

Gráfica 1. Crecimiento de las primas emitidas a diciembre en Colombia (Cifras en miles de millones de pesos)

Primas emitidas Acumulado enero - diciembre

Fuente: Fasecolda



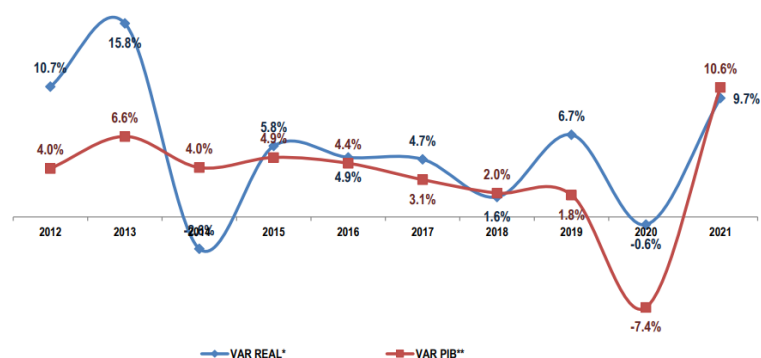
Fuente: FASECOLDA

Al revisar la evolución nominal del número de primas emitidas por la industria en los últimos 9 años, se observa un crecimiento real para las compañías de seguros (sin contar con el ramo pensional), exceptuando el año 2020 tal como se expone en la Gráfica 2; además, se evidencia un crecimiento en la mayoría de los años por encima del Producto Bruto Interno (PBI) del país.

Gráfica 2. Crecimiento de la emisión de primas en los últimos 10 años.

Crecimiento de las primas 2012 - 2021

Fuente: Fasecolda



- Descontando la inflación anual al corte del mes de cada periodo
- Fuente: DANE

Fuente: FASECOLDA

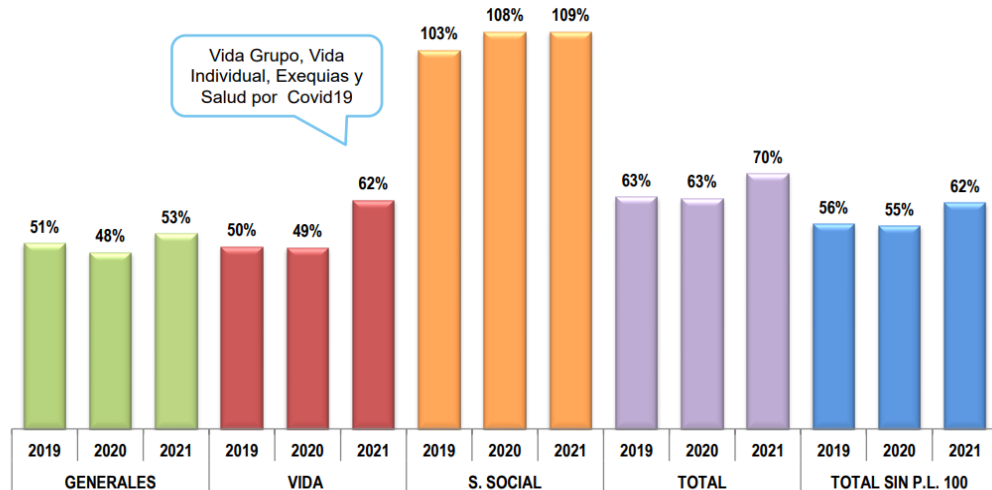
Por otra parte, la siniestralidad de la industria aseguradora ha mostrado estabilidad cuando se comparan los doce meses del 2021 con los doce meses de la vigencia 2020. La Gráfica 3 también muestra que la siniestralidad consolidada de las compañías de seguros generales se ha mantenido estable en el último año en una cifra del 53%.

Gráfica 3. Tasa de siniestralidad de los doce meses en la industria aseguradora

Siniestralidad cuenta compañía

Acumulado enero - diciembre

Fuente: Fasecolda



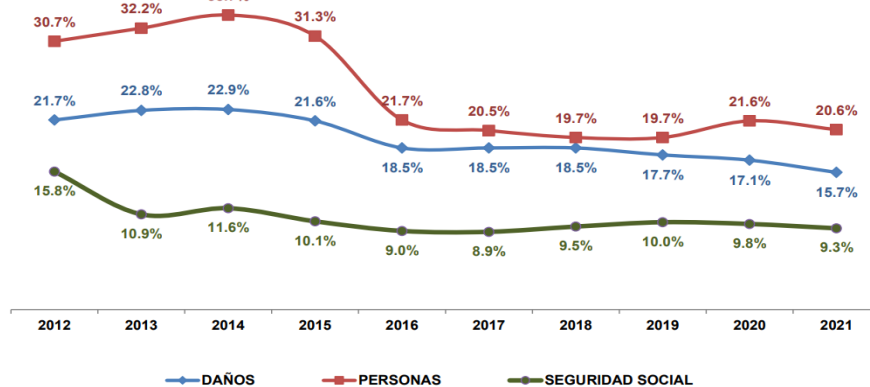
Fuente: FASECOLDA

También se destaca que durante los doce meses del 2021 los gastos generales como porcentaje de las primas emitidas para los ramos de seguros generales se ubica en un 15.7% y las comisiones en un 14.5%. En el caso de los gastos generales se observa una tendencia a la mejora en dicho rubro, lo cual contrasta con la tendencia del incremento en el peso de las comisiones en los últimos años, tal como se expone en las Gráficas 4 y 5.

Gráfica 4. Tasa de gastos administrativos para el periodo 2012 - 2021 en la industria aseguradora

% Gastos generales / Primas emitidas 2012 - 2021

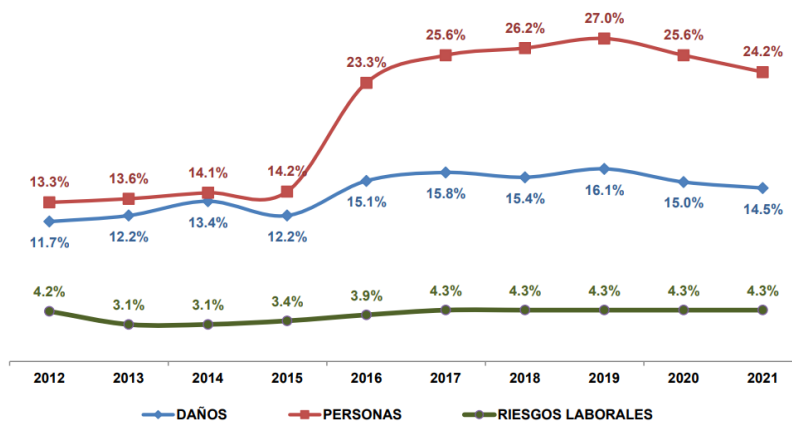
Fuente: Fasecolda



Fuente: FASECOLDA

Gráfica 5. Tasa de comisiones para el periodo 2012 - 2021 en la industria aseguradora
% Comisiones / Primas emitidas
 2012 - 2021

Fuente: Fasecolda



Fuente: FASECOLDA

En resumen, se puede concluir que para los doce meses de 2021 la industria aseguradora tuvo un índice combinado de 116% y, en particular, las compañías de Seguros Generales tuvieron un índice combinado de 104% en el mismo período.

Por último, es importante resaltar que para el ejercicio enero-diciembre los resultados financieros de la industria aseguradora disminuyeron en un 9% con respecto al 2020 y se ubican en 4.307 mil millones de pesos. En particular las aseguradoras de seguros generales contabilizaron utilidades por un valor de 583 mil millones de pesos para el periodo de análisis.

3.1. Aspectos Jurídicos, Normativos y Regulatorios

Durante el 2021 se expidieron Conceptos, Documentos Técnicos, Circulares, Resoluciones, Decretos y Leyes con impacto en la operación de la Compañía, a continuación, señalamos los de mayor relevancia:

3.1.1 Conceptos

CONCEPTO	FECHA EXPEDICIÓN	OBJETO
No. 100202208-027 de la DIAN	03/02/2021	Se modifica el Concepto General Unificado de Garantías , destacándose la eliminación de la definición de siniestro, de la condición en que las aseguradoras participan en el proceso como garantes, la modificación de la forma en que se realiza el restablecimiento automático del valor asegurado y la acogida -por lo menos formalmente-, de la regulación del código de comercio en materia de prescripción.
No. 2020270303003000 de la SFC	12/02/2021	Frente al Seguro de RC para naves y aeronaves , la SFC considera que las aseguradoras del exterior pueden otorgar este tipo de seguros de casco por no tratarse de un seguro obligatorio.
No. 2020254117-003-00 de la SFC	06/09/2021	La SFC indica que, la normatividad en materia de acumulación de exposiciones en el seguro de cumplimiento no tiene una interpretación distinta a que siempre deberá acumularse al 100% del valor asegurado y no solo frente al porcentaje de participación de cada contratista.

3.1.2. Documentos Técnicos

DOCUMENTO TÉCNICO	FECHA EXPEDICION	OBJETO
Hoja de ruta para el sector asegurador 2021-2025	27/01/2021	La URF establece un marco de acción frente a los principios orientadores de la actividad aseguradora, intermediarios en seguros y reaseguros, aspectos patrimoniales de las compañías de seguros, regulación en riesgos laborales y frente a la posibilidad de que aseguradoras extranjeras expidan seguros previsionales de invalidez y de sobrevivencia.
Guía para el proceso de posesiones (fit & proper).	23/06/2021	Esta guía tiene como objetivo ilustrar sobre los principios y criterios que orientan la evaluación que adelanta esta Superintendencia respecto de la idoneidad, carácter y responsabilidad de las personas postuladas por las entidades vigiladas para ejercer los cargos que por mandato legal requieren posesión ante la SFC. Lo anterior, en concordancia con los principios y estándares internacionales en materia de autorizaciones (licenciamiento) y gobierno corporativo.

3.1.3 Circulares:

CIRCULAR	FECHA EXPEDICION	OBJETO
Externa 002 de la SFC	10/03/2021	Modifica la CBJ para definir los requisitos y condiciones para la prestación de servicios a través de corresponsales móviles y digitales y adicionar los ramos de seguro que pueden ser comercializados a través de uso de red .
Externa 007 de la SFC	26/04/2021	Adicionar la Circular Básica Jurídica, en apartes relacionados con el proceso de inversiones del portafolio que respalda las reservas técnicas de las entidades aseguradoras
Conjunta 001 de la SFC y Colombia Compra Eficiente	20/08/2021	Establece la obligación de implementar mecanismos para la expedición de seguros de cumplimiento en documento electrónico , con firma digital, estampado cronológico y con un canal de verificación vía WEB, con código QR, hash, alfanuméricos o CUFE.
Externa 023 de la SFC	21/10/2021	Da a conocer SmartSupervision , plataforma que se conectará vía API a las compañías, con el fin de que la SFC pueda acceder a la información de las inconformidades de los consumidores financieros y las entidades vigiladas cuenten con la información de las quejas o reclamos recibidos en la SFC de manera automática.
Externa 017 de la SFC	01/09/2021	Modifica la CE 027 de 2020 , para exceptuar a las entidades vigiladas de verificar la identidad de los beneficiarios finales y accionistas o asociados de los potenciales clientes cuando estén listados en bolsas de valores internacionales que tengan requisitos de revelación de información equivalente a los inscritos en el RNVE y define reglas especiales para los seguros obligatorios en materia de conocimiento del cliente.
Conjunta 002 de la SFC y Colombia Compra Eficiente	23/12/2021	Se hacen extensivos los requerimientos de expedidos a través de documentos electrónicos integrales con valor legal y técnicamente asegurados mediante firmado digital y estampado cronológico, además de poseer mecanismos tecnológicos como pueden ser códigos QR, hash, alfanuméricos o CUFE , entre otros, que permitan la verificación en línea, por Internet o a través de aplicaciones móviles, inicialmente previstas para las pólizas de cumplimiento, ahora para las pólizas de RC y todo riesgo contratista .

3.1.4. Resoluciones

RESOLUCIÓN	FECHA EXPEDICION	OBJETO
506 del Ministerio de Salud y Protección Social	19/04/2021	A través de la cual el Ministerio de Salud impone a las entidades prestadoras de servicios de salud la obligación de referir una serie de datos en la factura electrónica de venta , datos dentro de los cuales se encuentra el número de póliza, lo cual resulta importante para el sector por las ventajas que conlleva la plena identificación en la factura del contrato de seguro relacionado o que se pretende afectar.
013 de la DIAN	11/02/2021	Por la cual se implementa y desarrolla en el sistema de facturación electrónica la funcionalidad del documento soporte de pago de nómina electrónica y se adopta el anexo técnico para este documento.
507 del Ministerio de Salud y Protección Social	19/04/2021	El Gobierno Nacional autoriza la compra de vacunas por parte de particulares para la inmunización gratuita de sus empleados.

3.1.5. Decretos

DECRETO	FECHA EXPEDICION	OBJETO
176 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	23/02/2021	Se determinan las reglas aplicables para las reuniones de asambleas o juntas de socios del máximo órgano social de personas jurídicas . Instrucciones por seguir para realizarlas virtualmente.
1080 del Ministerio de Salud y Protección Social	10/09/2021	Se modifica la estructura de la Superintendencia Nacional de Salud y se incluye dentro del ámbito de competencia la vigilancia de las compañías de seguros en sus actividades en salud , incluyendo las que administren el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT y las Administradoras de Riesgos Laborales -ARL_“(…). Se aclara en un párrafo que la facultad de inspección, vigilancia y control se realizarán únicamente en sus actividades en salud , de acuerdo con la normatividad vigente.
1588 del Ministerio de Defensa	26/11/2021	Reglamenta el seguro de vida colectivo , creado por el artículo 5 de la Ley 1920 de 2018, que deben contratar, con aseguradoras colombianas, los prestadores de servicios de vigilancia y seguridad privada, para amparar a su personal operativo .

3.1.6. Leyes

Ley	FECHA EXPEDICION	OBJETO
2088	12/05/2021	Se regula el trabajo en casa como una forma de prestación del servicio en circunstancias ocasionales, excepcionales o especiales por fuera del sitio donde habitualmente la realiza, sin que se modifique la naturaleza del vínculo laboral y sin desmejorar sus condiciones.
2101	15/07/2021	Mediante la cual se redujo la jornada laboral semanal en Colombia , pasando de 48 horas semanales (máximo 8 horas diarias) a 42 horas semanales en 5 o 6 días a la semana (sin límite de horas en el día).
2114	31/07/2021	Ley mediante la cual se aumenta de 1 a 2 las semanas de la licencia de paternidad y se crean las figuras de licencia parental compartida y licencia parental flexible.
2121	03/08/2021	Crea una nueva forma de ejecución del contrato de trabajo, denominada trabajo remoto , la cual será pactada de manera voluntaria por las partes y podrá ser desarrollada a través de las tecnologías existentes y nuevas. Esta nueva forma, no requiere un lugar físico determinado para la prestación de los servicios. El trabajador podrá prestar sus servicios desde el lugar que considere adecuado, de común acuerdo con el empleador, <u>previo visto bueno de la ARL.</u>
2128	04/08/2021	La ley tiene por objeto incentivar el abastecimiento de gas combustible en el país y ampliar su utilización , con el fin de generar impactos positivos en el medio ambiente, en la calidad de vida y la salud de la población, además el acceso al servicio público. La ley establece una serie de beneficios a los vehículos dedicados a gas combustible, dentro de los que destaca: (i) un descuento del 10% en las primas del seguro SOAT y seguros de Responsabilidad Civil Contractual y Extracontractual de estos vehículos , los cuales deberán ser registrados ante la SFC para su comprobación
2133	04/08/2021	Para el registro y expedición de la Matrícula Provisional y posteriormente la matrícula definitiva de naves y artefactos navales, los propietarios y/o armadores o sus representantes directamente o por conducto de apoderado deberán contar con un seguro de responsabilidad civil extracontractual que ampare el riesgo de contaminación súbita a favor de terceros afectados, por la suma previamente fijada por la Dirección General Marítima-Ministerio de Defensa Nacional , según la clase, el porte y el servicio al cual se destinará la nave o artefacto naval. El seguro podrá ser contratado con compañías aseguradoras colombianas o extranjeras o Clubes de Protección e Indemnización P & I que ofrezcan dichas coberturas.

2157	29/10/2021	Se adiciona la Ley Estatutaria de Habeas Data (Ley 1266 de 2008) incluyendo entre otros, aspectos como: • La comunicación previa al titular del reporte, podrá efectuarse según lo dispuesto en la Ley 527/99, esto es, que quedará satisfecho con un mensaje de datos, si la información que éste contiene es accesible para su posterior consulta. • El término de permanencia de un reporte negativo será el doble del tiempo de la mora, máximo cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea extinguida la obligación.
2171	29/12/2021	Se crean mecanismos de repatriación de colombianos fallecidos en el exterior que se contratarían en el momento de tramitar o renovar el pasaporte . Como mecanismos se contemplan la póliza exequial y el contrato de prestación de servicios funerarios. La norma debe ser reglamentada por el Ministerio de Relaciones Exteriores dentro del año siguiente a la promulgación de la norma.
2173	30/12/2021	La Ley crea la obligación para las medianas y grandes empresas de sembrar anualmente 2 árboles por cada uno de sus empleados en las zonas de "vida" determinadas por las autoridades municipales. El ministerio del medio ambiente tiene 6 meses para reglamentar la ley y sus excepciones.
2174	30/12/2021	Se crea la licencia remunerada para padres o custodios de menores con enfermedad o condición terminal . La licencia se otorga por 10 días hábiles al año.
2177	30/12/2021	Se toman medidas para que el sector minero colombiano acceda a los servicios de sistema financiero y asegurador en el país. La norma dispone que las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia no podrán negar la prestación de los productos y servicios a los actores de la cadena minera (según definición que la norma incorpora), salvo por razones objetivas , las cuales deberán ser debidamente informadas al solicitante y/o consumidor financiero.
2178	30/12/2021	A través de esta ley se pretende brindar seguridad jurídica y financiera al seguro agropecuario . Dentro de las medidas a destacar se encuentra la formalización de la modalidad paramétrica o por índice del seguro, la creación del fondo (FNRA) que se encargará de subsidiar las primas del seguro agropecuario, y a su vez que un porcentaje de la prima neta del seguro hará parte de los recursos del FNRA.

3.2 Supervisión

El año 2022 fue un año de mucha actividad a nivel de interacción y supervisión por parte de la Superintendencia Financiera, no solo con actuaciones de carácter particular dirigidas a Zurich Colombia, sino también con actuaciones de monitoreo y seguimiento que en algunos temas fueron realizados a todo el sector asegurador.

Así las cosas, a continuación encontrarán las principales actuaciones que tuvieron lugar durante este año y sea esta la oportunidad para destacar el trabajo realizado por todas las áreas involucradas en su atención:

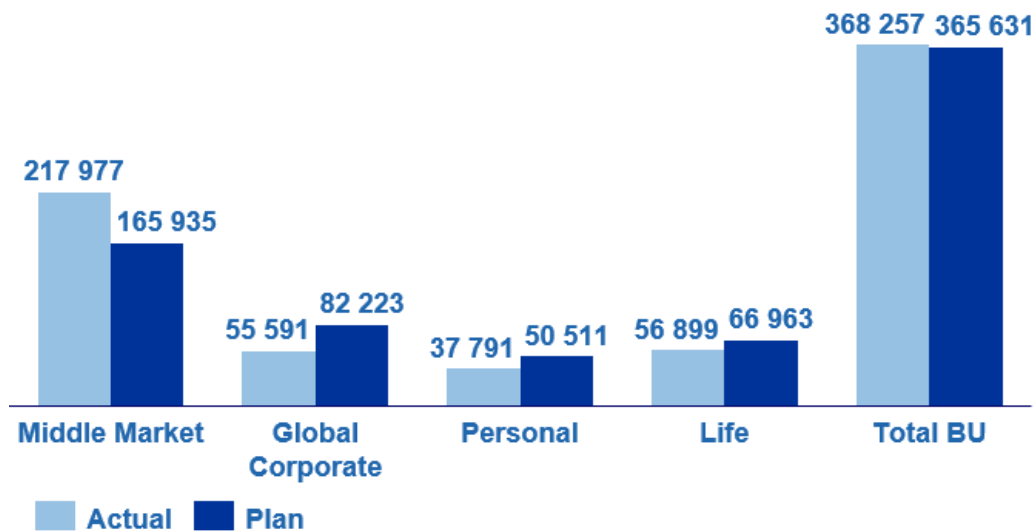
- **Inspección In Situ a líneas personales y las funciones de supervisión de Actuaría y Gestión de Riesgos.** Esta actuación tuvo lugar durante el primer trimestre del año y como resultado de la misma se emitieron recomendaciones para mejorar y ajustar procesos y controles. Los planes de acción fueron acordados y remitidos a la SFC y actualmente se encuentra abierta, surtiendo la etapa de seguimiento a su implementación y ejecución, en consideración a que algunos de estos planes de acción tienen fecha de cierre marzo de 2022.
- **Orden Administrativa de Vida:** Derivada de la anterior inspección y en consideración a que se evidenciaron algunos incumplimientos regulatorios, la Compañía fue notificada de una Orden Administrativa, para la cual también se establecieron planes de acción y se encuentra abierta en proceso de seguimiento de ejecución de los mismos.
- **Inspección Extra Situ en relación con los reportes de Operaciones Sospechosas (ROS.** Esta inspección fue iniciada en el mes de junio y a partir de la misma se emitieron recomendaciones, con planes de acción que ya fueron culminados. En diciembre se remitieron las evidencias de cumplimiento y en la actualidad la Compañía se encuentra en espera del pronunciamiento por parte de la SFC.
- **Inspección Extra Situ en relación con la gestión de siniestros,** enfocada en a los ramos de Automóviles, desempleo, accidentes personales y vida grupo. Esta inspección inició en el mes de septiembre, la información requerida fue remitida y en la actualidad se encuentra abierta en espera de pronunciamiento por parte de la SFC.
- **Inspección Extra Situ relacionada con la gestión de inversiones.** Esta inspección recibida en el mes de septiembre también se encuentra abierta pendiente de pronunciamiento del regulador, luego de remitir la información solicitada.
- **Inspección Extra Situ, realizada al Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT, con énfasis en Personas Expuestas Públicamente – PEPs,** que tuvo lugar en octubre de 2020, luego de recibir el oficio de recomendaciones y adoptar los planes de acción, durante el 2021 la Superintendencia realizó seguimiento de forma mensual al cumplimiento de dichos planes de acción y el cierre de la inspección fue recibido en enero de 2022.
- **Orden Administrativa SOAT:** Durante el año 2021, la Compañía dio cumplimiento a las ordenes administrativas relacionadas con el proceso de supervisión de SOAT enfocado en pagos al sector salud, remitiendo periódicamente la información requerida. Esta actuación administrativa fue cerrada en enero de 2022.
- **Pliego de Cargos SOAT:** La Compañía dio respuesta al pliego de cargos abierto por la SFC, derivado del proceso de supervisión realizado al ramo. En diciembre de 2021 recibimos el cierre de la actuación sin consecuencias sancionatorias.
- **Monitoreo Huracán Iota:** Desde la situación de emergencia originada por el paso del Huracán Iota, la Compañía tuvo que reportar hasta julio de 2021 los siniestros y pérdidas originados en este fenómeno.
- **Monitoreo Pérdidas:** La SFC realizó monitoreos periódicos, con corte a marzo y octubre, en relación con las pérdidas acumuladas reportadas en los estados financieros. Este monitoreo fue cerrado en enero de 2022.

4. INFORME DE GESTIÓN

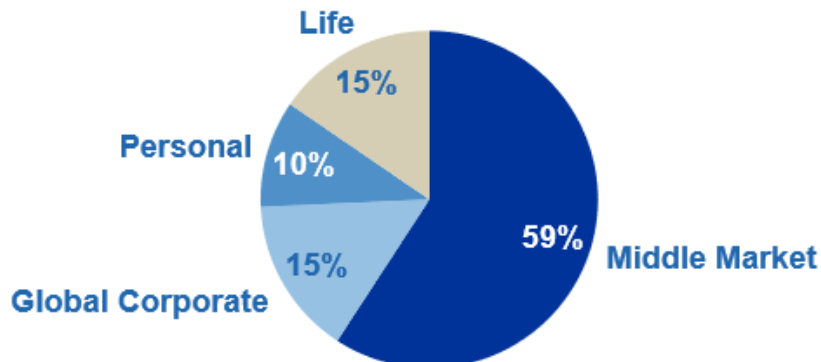
4.1. ASPECTOS COMERCIALES Y TÉCNICOS

Las Primas Emitidas de la Compañía a diciembre de 2021 ascendieron a COP \$ 361.890 millones.

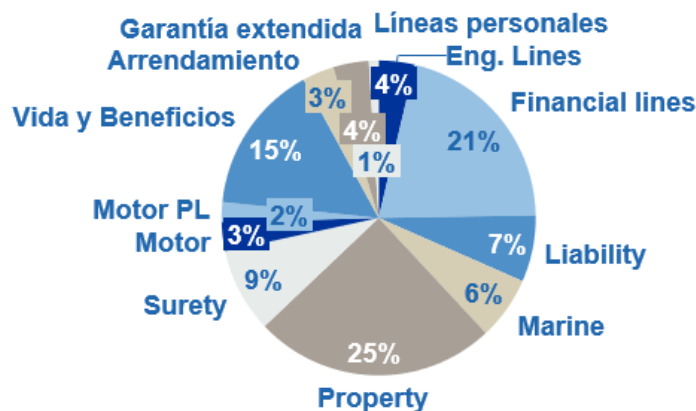
Las siguientes gráficas muestran la distribución de las primas emitidas para cada uno de estos segmentos, ramos y canales de distribución de la compañía. En ellas, la línea azul claro representa las primas emitidas reales y la línea azul oscura el plan estimado para el cierre del año.



Gráfica 13. Producción de la compañía por segmento



Gráfica 14. Participación del total de la producción por segmento



Gráfica 15. Primas por ramo

4.2 PRINCIPALES PROYECTOS E INICIATIVAS

Las siguientes fueron las principales iniciativas desarrolladas durante el año, desde las diferentes funciones/áreas de la Compañía:

Operaciones y Tecnología

- Aceleración de la estrategia de diseño, desarrollo e implementación digital con el lanzamiento de nuestro tercer producto digital Zurich Home, siendo la primera compañía en Colombia en ofrecer experiencia digital modular de cotización, compra, emisión de seguro para el Hogar 100% en línea.
- Diseño de un producto transversal para los programas de Mass Consumer, capaz de soportar la configuración flexible de programas multiramo y multicoberturas para soportar nuestra estrategia de crecimiento y contar con el modelo tecnológico de producto no solo para la alianza con BBVA, sino para futuras alianzas estratégicas.
- Implementación de la experiencia digital para Intermediarios a través del proceso 100% en línea para su vinculación, bajando el tiempo de este proceso de un promedio de 30 días a 4 días, de punta a punta.
- Transformación y automatización del proceso de pago de comisiones, logrando simplificar los procedimientos y disminuir tareas operativas para el equipo de Operaciones Financieras.
- Diseño e inicio de la implementación del flujo de proceso digital para la administración del proceso de siniestros a través de EFNOL y Workflow 3.0
- Diseño de una estrategia tecnológica de avanzada como parte de nuestra propuesta de valor para la alianza con BBVA, para la cual se inició la implementación de la plataforma tecnológica Alondra con capacidad acelerada de desarrollo de postales y API manager integrado, convirtiéndonos en la primera operación del Grupo Zurich en iniciar dicha implementación.
- Culminación de la implementación del Zurich Security Program en el 100% de nuestra infraestructura tecnológica, mitigando potenciales riesgos de seguridad.

- Simplificación de la infraestructura tecnológica reduciendo la volumetría de servidores, reduciendo de forma significativa costos operacionales.
- Diseño e implementación de medición TNPS para la asistencia de Autos, Copropiedades, Pymes, Vida, Arrendamiento y Accidentes Personales, logrando una reducción de quejas del producto de Copropiedades en un 13%, así como el lanzamiento de piloto TNPS para Indemnizaciones

Suscripción y Comercial

- Implementación del modelo CD&M (customer, distribution & management) que permitió incrementar participación en las carteras de los principales Corredores de Seguros de presencia Global.
- Estrategia Top Market Cliente, para afianzar nuestro crecimiento en clientes estratégicos
- Incursión de la estrategia de segmentación de clientes, que derivó en una buena dinámica en la iniciativa de negocio internacional producido, creciendo en forma destacada en este segmento mediante “cross selling” y negocio nuevo.
- Estrategia de crecimiento de negocio de vida, mediante la penetración de segmentos como fondos de empleados, colegios, cooperativas y microfinancieras
- Balanceo del mix de portafolio, mediante la deconcentración en la línea de Property, con crecimiento en líneas de líneas financieras y transportes.
- Afianzamiento de la estrategia de productos digitales MOV (autos individual) y Zurich Cree (dirigido a pequeñas empresas).
- Definición de la estrategia para el lanzamiento del producto de hogar Zurich Home
- Lanzamiento del programa de fidelización intermediarios Zurich Contigo, a través del cual se ha logrado mayor fidelización y una mejor experiencia en la relación con nuestros aliados
- Implementación de herramientas de workflow para negocios masivos, que permite tener un mejor control de ventas y monitoreo del Pipeline definido.
- Cierre de la alianza estratégica a 10 años con el Grupo BBVA para el desarrollo de bancaseguros.

Recursos Humanos

- Reformulación del programa de Bienestar y Beneficios, el cual estuvo enfocado en los siguientes pilares:
 1. Salud mental & física (Campaña Me Cuido y te Cuido, Línea 365 AON para acompañamiento psicológico, protocolo de primeros auxilios psicológicos, entrenador de ejercicio, happy friday)
 2. Trabajo remoto (Entrega de herramientas de trabajo, ergonomía, mensajes pop up de desconexión laboral, espacios de interacción con los equipos y sus familias con el programa #juntosdesdeladistancia, kit de home office)
 3. Herramientas de productividad & manejo del tiempo (Zuricher grand rules – con las claves para el trabajo en casa y manejo de tiempo; miércoles de enfoque)
 4. Manejo de las emociones. (conferencias y talleres)
 5. Duelo ante la pérdida de personas cercanas (conferencias y talleres).

- Lanzamiento de Beneficios derivados de padecimientos directos de Covid; implementación de la plataforma Z Experiencia o Beneficios a la carta, en alianza con Sodexo y Livewell
- Ejecución de actividades macro del programa de Future Of Work (FOW), que implicaron algunos cambios en la estructura de la compañía, para dotarla de mayor simplicidad y agilidad, ajustando la capacidad instalada en las líneas de crecimiento.
- Lanzamiento del programa de capacitación y desarrollo para People Managers “Sé el CEO de tu carrera”, el cual contó con actividades, que fueron desde evaluaciones de competencias, hasta talleres o seminarios mensuales.
- Desarrollo de habilidades blandas, a partir de la generación del Talent Framework, que permitió la entrega de bases a nuestros líderes necesarias para mejorar la manera de gestionar los equipos, estando presentes a pesar de la distancia. El programa contó con 42 actividades de interacción, enfocadas en evaluaciones, sesiones de coaching, talleres y seminarios.
- En materia de procesos de nómina, se implementó el outsourcing de Human Capital, poniendo a disposición de los colaboradores el portal de autogestión y se suscribió un convenio de nómina y libranzas con el banco BBVA.
- El programa de SGSST continuó ejecutándose desde diferentes frentes, realizando actividades en pro de mejorar la calidad de vida laboral y garantizar el cumplimiento legal, obteniendo un resultado de auditoría del 96%.

Responsabilidad Social Empresarial

- En materia de responsabilidad social, los esfuerzos estuvieron enfocados en la generación de una cultura “más segura, más humana, más responsable”, en la cual los protagonistas sean nuestros clientes, aliados y por supuesto, nuestros colaboradores. Cerramos el 2021 con 2.210 horas de voluntariado aportadas por 54 plazas de voluntarios que representan cerca de un 25% de nuestro equipo humano y esperamos que el 2022 sea un año con mayor participación, para continuar construyendo juntos un mejor futuro!
- El enfoque “Mas Seguros” estuvo centrado en una cultura de conducción segura, en virtud de la cual cerramos una alianza con el Clopa Racing Team, del cual somos patrocinadores y bajo nuestra bandera se invita a aplicar tantos los componentes de la póliza como técnicas de manejo preventivo. Nuestro producto Mov, así mismo, a través del amparo patrimonial promueve esa cultura de conducción segura, incentivando la abstención del consumo de licor o sustancias psicoactivas al conducir.
- El enfoque “Mas humanos” fue desarrollado a través de diferentes acciones de voluntariado que superaron las barreras de la virtualidad, transformando las vidas de familias, niños y organizaciones, a las cuales pudimos llegar por medio de nuestros proyectos **Sueño de uno, sueño de todos** (de la mano de la Fundación Make a Wish) mediante la cual se cumplieron los sueños de niños con enfermedades de difícil tratamiento; **ZZF Hackathon – LatAm** (ejercicio de voluntariado de la Z Zurich Foundation al servicio de la mejora y transformación de Organizaciones de Beneficencia), a partir del cual por votación se logró una donación de USD\$20K a la Fundación Make a Wish; **Programa Tu Futuro**, (iniciativa desarrollada a través de la Fundación Forge), a través del cual se impulsa la inclusión y desarrollo de jóvenes en condición de alta vulnerabilidad y extrema pobreza. Entregamos el

primer ciclo de formación con la primera promoción de 201 egresados, y el programa continuará en 2022, con el apoyo de nuestros socios y aliados; **Una navidad diferente.** (de la mano de la Fundación Un Techo para Colombia), realizamos una fiesta navideña para más de 150 niños y niñas que hoy viven en condición de extrema pobreza.

- El enfoque “Más Responsables” fue soportado en formación e implementación de nuevas alianzas, con las siguientes entidades: **Fasecolda**, mediante la participación en los comités de Sostenibilidad y de Comunicaciones, que permitieron compartir buenas prácticas y capacitar a miembros de nuestro equipo en Gestión de Riesgos de Transición Climática, facilitado por la Universidad de Los Andes; **Comité Internacional de la Cruz Roja – ICRC.** Con el respaldo de Z Zurich Foundation, este comité recibe cerca de USD\$500k anuales en donación para ser aplicados en Colombia como ayudas para población vulnerable o afectada por el conflicto armado y desplazamiento forzado; **Local Grant: Resiliencia ante Inundaciones.** Cerramos 2021 con la aprobación de nuestro primer Local Grant en el capítulo de cambio climático, de la mano de Z Zurich Foundation se ha desarrollado la propuesta de un proyecto a ser ejecutado con la Cruz Roja Colombiana, con alcance inicial de tres años para beneficiar a 75 mil familias de tres de las comunidades más afectadas por aguas: La Cangrejera, en Barranquilla; Copacabana, en Medellín; y Soacha, en el Distrito Capital.

Operaciones Financieras

El año 2021 fue un año de transformaciones y sistematización de procesos del área financiera, entre los que destacamos:

- **Automatización de la generación de comisiones.** Con la implementación de un sistema robusto de liquidación semanal de las comisiones de acuerdo al recaudo de las primas, estamos prestando un mejor servicio a nuestros intermediarios realizando pagos de manera diaria, a la vez que mejoramos los procesos de cobranza y dinámica del flujo de caja.
- **Plataforma de recaudo (Banco de Bogotá) y pagos (Citibank), automatización del proceso.** Durante el 2021 estabilizamos estos canales de recaudo, particularmente con el uso de Código de barras y pago referenciado en el Banco de Bogotá y el botón PSE con banco Citibak, logrando que cerca del 70% de los pagos recibidos se hicieran por estos canales, permitiendo eficiencia en tiempos y operatividad, así como una mejor dinámica en las conciliaciones de cartera y pago de comisiones.

De otro lado,; se implementó la pasarela de pago del CITIBANK que permite hacer la dispersión de pagos de manera automática, con todas las aprobaciones necesarias y requeridas por Grupo y la Revisoría Fiscal, automatizando completamente un proceso que se realizaba manualmente.

- **Gestionador de cartera:** La implementación de esta herramienta garantiza la gestión de la mayor parte de la cartera y todo a través de medios electrónicos, permitiendo llevar el control por cliente e intermediario, con vencimientos de cartera, envíos de comunicaciones y guardando la trazabilidad de toda la gestión.

- **Services Desk:** Este sistema e recepciona los diferentes requerimientos recibidos por parte de clientes e intermediarios, permitiendo tener un control de estas solicitudes y garantizar su respuesta oportuna.
- **P&L por Sucursal y Línea de Negocio:** Continuamos gestionando un P&L por línea de negocio y sucursal, lo cual permite hacer seguimiento a ese nivel teniendo así una mejor visibilidad del negocio.
- **Automatización del control presupuestal para el proceso de compras:** Modificamos el proceso de compras en JIRA, para incluir un control automático de la ejecución presupuestal de cada área. Adicionalmente se diseñó el reporte de gastos para cada área en Power BI, permitiendo el monitoreo del presupuesto.
- **Eficiencias en Reaseguro:** Se llevaron a cabo iniciativas para mejorar el seguimiento y control de las operaciones de reaseguro tales como: generación y distribución automática de los estados de cuenta a los principales corredores de reaseguros y reaseguradores; Generación automática de la distribución de reaseguro por afianzado para el ramo de cumplimiento, que permite garantizar el control de retenciones y cúmulos por tercero; estructuración del esquema de reaseguro aceptado para la alianza con BBVA; distribución de los saldos de reaseguro por naturaleza de negocio, para facilitar los cálculos y reportes derivados de IFRS 17.
- **Eficiencias en Actuaría:** Se llevaron a cabo iniciativas que permitieron mejorar el control e información de reservas, tales como: Implementación del comité para la línea de Vida; puesta en producción la automatización de la consolidación de las bases de datos de primas y siniestros; iniciación del proceso de automatización de los reportes del área; migración de información al programa actuarial al ResQ net para realizar mejores análisis y obtener la automatización de algunos insumos para IFRS 17 desde este programa; Mejora de tiempos de los procesos de cierre.
- **Eficiencias en Contabilidad e Impuestos:** En materia de operaciones de contabilidad e impuestos se llevaron a cabo las siguientes iniciativas: mejoramiento continuo en el proceso de seguimiento del Balance sheet review, lo cual ha permitido un mayor control interno del proceso contable; continuidad al proceso de reconciliación de las cifras contables vs las cifras de las áreas fuentes a través de formatos de sign off, facilitando el monitoreo; desarrollo de interfaces para los módulos de compras e inversiones, optimizando los procesos de cierre; eficiencias en el proceso de preparación del reporte de IFRS 17 al Grupo.

Indemnizaciones

El año 2021 fue sin duda para Indemnizaciones un año de revisiones internas y externas de procesos buscando innovar e implementar un entorno digital que nos permita afianzar el nivel de servicio dado a los asegurados, optimizar de manera continua nuestros procesos y tener una mirada firme en el futuro sobre cómo podemos innovar e implementar más y mejores prácticas. Es por esto que pusimos a nuestros clientes como nuestro principal enfoque generando así valor en la operación para que el cliente nos identifique como la aseguradora que ofrece una experiencia única, diferente y significativa.

Para medir este impacto, desarrollamos el proyecto de TNPS, el cual nos permite lanzar las encuestas de servicio y obtener resultados cuantitativos del margen de satisfacción de nuestros asegurados y reclamantes, para posteriormente tomar acciones claras orientadas a las expectativas de nuestros clientes.

De otro lado, a lo largo del año se llevó a cabo una gestión proactiva de reducción de casos pendientes, tanto de años anteriores como de nuevas reclamaciones recibidas, obteniendo una disminución significativa del 61% en el total de casos pendientes al cierre del año. A nivel recobros y salvamentos se generaron ingresos por valor de \$ 5.476.441.376, especialmente por la buena dinámica del producto de cumplimiento al contrato de arrendamiento.

La gestión del Run Off de SOAT ha sido proactiva e intensa, logrando disminuir el saldo de la reserva al corte del año a \$ 8.760.519.493, lo cual representa una disminución de un 61% en valor y el 73% en cantidad de instituciones prestadoras de salud desde el inicio de las campañas de conciliación. A la fecha de cierre año 2021 el total de instituciones pendientes de cierre asciende a 830 IPS. Esta gestión fue absolutamente clave para el cierre sin consecuencias sancionatorias de las Órdenes Administrativas y el Pliego de Cargos recibidos por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia, luego del seguimiento realizado a la largo de todo el año.

En materia del Run off de RC Pasajeros se han realizado gestiones que han permitido el cierre masivo de casos, con una reducción importante en el total de reclamos y reservas pendientes del 65% en número de casos y del 38% en el valor de la reserva.

Los procesos de supervisión iniciados por la SFC, tuvieron una participación activa y destacada del área de indemnizaciones. Quiero resaltar especialmente que en la inspección in-situ realizada a las líneas personales, los procesos de esta área no fueron objeto de recomendaciones por parte del ente regulador, lo que sin duda demuestra la buena gestión que se realiza en esta materia.

Legal & Compliance

Durante el año 2021, se llevaron a cabo iniciativas para el mejoramiento de los procesos y controles de la Compañía, tales como:

- Implementación de la Herramienta Convenc, para la gestión de la documentación de la Junta Directiva y el Comité de Auditoría, dotando así de mayor confidencialidad y trazabilidad los documentos que hacen parte de sus sesiones.
- Culminación de la Implementación de ICIF- Compliance, siendo la primera área de la Compañía en mapear los controles del maco integral de control interno definido por el Grupo Zurich. Estos controles son certificados trimestralmente por los dueños de procesos.
- Implementación del Sarlaft 4.0, proyecto que fue liderado por esta área y requirió la participación multidisciplinaria y un esfuerzo importante en términos de recursos e inversión en tecnología.

- Marco Contractual de la Alianza BBVA, sin duda la ayuda del área legal fue fundamental no solo para documentar los términos y condiciones de esta importante negociación a largo plazo, sino para el período de set up.

4.3. RESULTADOS FINANCIEROS

Estado de resultados

A diciembre de 2021, la Compañía presentó un Total de Ingresos de COP \$942.061 millones producto principalmente de Primas Emitidas por COP \$362.822 millones, Comisiones ganadas por reaseguro más reembolsos de siniestros COP \$180.086 millones; liberaciones de reservas técnicas y de siniestros por COP\$240.734 millones; recobros y recuperaciones por COP \$36.197 millones; mientras que los Gastos operacionales totales alcanzaron COP \$977.988 millones antes de la pérdida del año, de los cuales COP \$31.170 millones corresponden a gastos de nómina, COP \$334.401 millones corresponden a la cesión de primas y costos de reaseguros, por constitución de reservas técnicas y de siniestros por COP \$280.907 millones, siniestros liquidados COP \$124.625 millones y otros gastos de intermediación y administrativos por COP \$84.995 millones. La Pérdida Neta del período es de COP \$35.928 millones.

Estado de situación financiera

Los activos totales a diciembre de 2021 equivalen a COP \$858.606 millones, de los cuales las Inversiones representan un 25% del total con un valor COP \$215.081 millones, otro activo importante son las Reservas Técnicas y cuenta corriente parte Reaseguradora que representan un 43% con un valor de COP\$370.622 millones, la cartera neta de deterioro representan un 9% COP \$79.514 millones, el impuesto diferido representa un 8% por COP \$71.269 millones y el saldo del efectivo y su equivalente representan un 6% con un valor de COP \$55.220 millones.

Entre tanto, los pasivos totales son de COP \$774.175 millones, representados principalmente por las reservas técnicas y de siniestros por un valor de COP \$500.937 millones que representan el 65% y las cuentas por pagar que representan un 30% del total del pasivo.

El patrimonio de la Compañía alcanzó un valor de COP \$84.431, en el cual durante el mes de julio se dio una aportación de capital por parte del Grupo por valor de COP\$ 22.088 millones La principal variación del patrimonio se da por el resultado del ejercicio, pérdida del año 2021 por valor de COP \$35.928 millones

De otra parte, la compañía cerró con un patrimonio técnico de COP \$53.985 millones con un exceso sobre el patrimonio adecuado de COP \$10.869 millones; con respecto al capital mínimo se tiene un exceso de COP \$7.406 millones.

4.4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Durante el 2021 reforzamos nuestros procesos y protocolos de Bioseguridad para seguir atendiendo los riesgos derivados de la pandemia COVID 19, adecuando nuestros espacios para asegurar el debido distanciamiento, control de aforo y protocolos de limpieza y desinfección, de forma que propendamos por dotar de la mayor protección posible a nuestros colaboradores, proveedores y aliados de negocio en el uso restringido de nuestros espacios. En el 2021, sin embargo, la Compañía continuó operando bajo modalidad trabajo en casa y preparando el regreso en alternancia a partir del primer trimestre de 2022.

Por otra parte, se aplicaron mejoras de diseño y proceso en nuestros canales digitales, con un énfasis especial en la herramienta de mesa de servicio digital Jira Service Desk y Chatbot para la consulta inmediata y en línea por parte de nuestros clientes. Así mismo, implementamos el proyecto “La Voz del Cliente” generando medición de satisfacción de nuestros clientes en cada uno de los puntos de contacto, en materia de servicios y asistencias, con el propósito de ofrecer el más alto nivel de servicio al Cliente, la medición del año 2021 cerró con un TNPS de 87 puntos, 12 puntos por encima de la meta propuesta.

Así mismo, de cara a reforzar una cultura de procesos simples y ágiles, implementamos la herramienta digital Sinergy para la evaluación de nuestros proveedores de servicio, garantizando, no solamente una debida diligencia en su vinculación, sino también el cumplimiento de los más altos estándares de calidad y eficiencia en los costos de nuestros servicios.

4.5. REVELACIÓN DE RIESGOS

Zurich Colombia pudo demostrar una vez más su resiliencia al mantenerse sólida desde el punto de vista operativo y conservar una sólida posición financiera y de solvencia en este segundo año de pandemia.

Nuestros sistemas de administración de riesgos proporcionan a la Alta Gerencia y a la entidad en general, el apoyo necesario para tomar riesgos con el nivel adecuado de información y de forma disciplinada, dentro de los niveles de apetito y tolerancia aprobados por la Junta Directiva.

Nuestro marco integrado de gestión de riesgos soporta el cumplimiento de la estrategia, metas, objetivos y plan de negocios de Zurich Colombia, permitiendo la identificación y evaluación de los riesgos de una manera efectiva para proteger el capital, la liquidez, las ganancias y la reputación de la compañía, a la par de que se fomenta una cultura de riesgo indispensable para la toma de decisiones.

Durante el 2021 una de nuestras principales prioridades fue continuar impulsando una cultura inclusiva en la que las ventajas y desventajas de la disyuntiva entre riesgo y retorno fueran transparentes y comprensibles, y los riesgos se gestionaran adecuadamente. Esto permitió, a su vez, que la administración adecuada de los riesgos propios de la operación se reflejara en resiliencia para poder estar presentes cuando nuestros clientes nos necesitaran.

Zurich Colombia Seguros, cumple con los requerimientos sobre la administración de riesgos definidos por la Superintendencia Financiera de Colombia y las mejores prácticas sobre

esta materia, al seguir también los lineamientos de casa matriz que se basan en directrices de FINMA como regulador suizo.

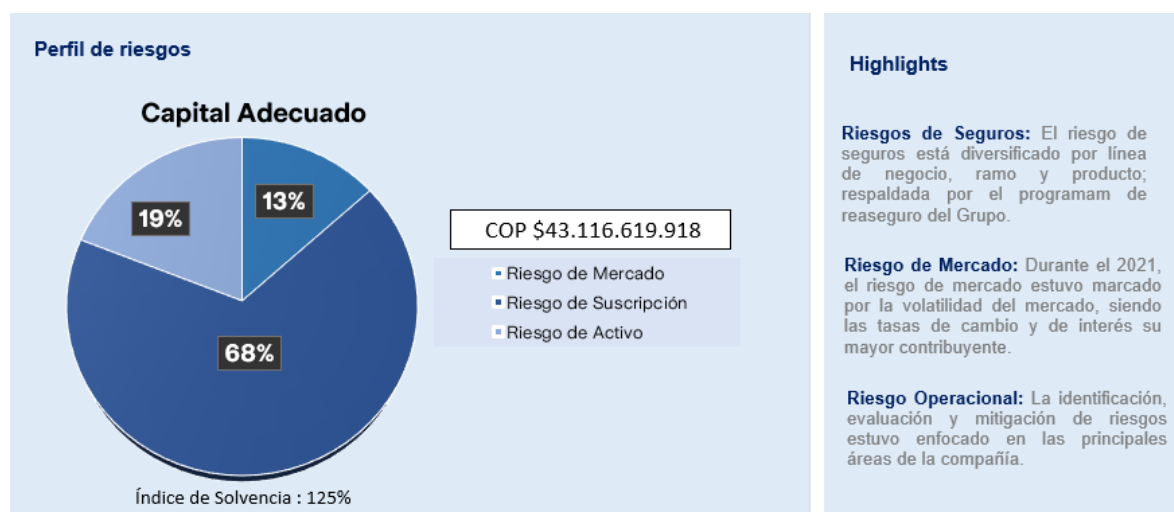
Administración de riesgos

El marco de administración de riesgos de Zurich se basa en un proceso de gobernanza que establece responsabilidades claras para identificar, evaluar, medir, asumir, hacer seguimiento y reportar los riesgos, lo cual permite su gestión efectiva.

La Política de Riesgos del Grupo Zürich describe el marco integrado de riesgos y los principales tipos de riesgos a los que la Compañía está expuesta. Por su parte, los manuales anexos a esta Política proporcionan pautas y procedimientos para implementar los principios definidos. Las evaluaciones continuas, por su parte, permiten verificar que dichos requisitos se cumplen y el fortalecimiento de los roles de las tres líneas de defensa continúa siendo determinante para garantizar un adecuado ambiente de control.

A nivel local, se reporta regularmente el perfil de riesgos a la alta gerencia y la Junta Directiva con el fin de garantizar que se encuentra dentro de los niveles de apetito y tolerancia, que exista una supervisión adecuada de la exposición de riesgo y que las respectivas decisiones para su mitigación o tratamiento sean tomadas de manera oportuna.

De conformidad con las disposiciones vigentes expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, la Compañía calcula periódicamente y mantiene dentro de los niveles adecuados el patrimonio técnico y los niveles de capital mínimo, considerando dentro de este último las pérdidas esperadas por el Riesgo de Mercado y el Activo Ponderado por Nivel de Riesgo.



A continuación, se presenta una descripción de los sistemas que componen la administración de riesgos de la compañía y la gestión realizada para cada uno de ellos:

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO - SARO

El sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO) se encuentra implementado y cumple con los requisitos mínimos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia, de conformidad con las instrucciones definidas en el Capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera.

El riesgo operativo es el riesgo de pérdida financiera, impacto reputacional, legal o regulatorio adverso, resultante de procesos, personas, sistemas inadecuados o fallidos o de eventos externos, incluido el fraude externo, catástrofes, o fracaso en los acuerdos de subcontratación con terceros. Zúrich Colombia cuenta con un marco de gestión de riesgo para identificar, evaluar, administrar, monitorear e informar los riesgos a los que está expuesta la compañía, manteniendo los riesgos residuales dentro de los niveles de apetito y tolerancia deseable.

En la gestión del SARO, Zúrich Colombia:

- Registra, documenta y revisa los eventos de riesgo operacional y toma medidas correctivas para evitar la recurrencia de tales eventos operativos.
- Realiza evaluaciones de riesgos identificando riesgos operativos para áreas claves. Los riesgos identificados y evaluados por encima del nivel de tolerancia deben tener una respuesta de riesgo. Los planes de mitigación de riesgos están documentados y son monitoreados de forma continua.
- Cuenta con procesos y sistemas específicos para asuntos operativos de alta prioridad, como seguridad de la información, la continuidad del negocio, así como lucha contra el fraude. La prevención, detección y respuesta al fraude están integradas en los procesos operacionales de la compañía.

Trimestralmente, Zurich Colombia realiza el seguimiento del perfil de riesgos, especialmente de aquellos riesgos estratégicos incluidos en el TRP (Total Risk Profile). Así mismo, el perfil de riesgos es presentado a la Alta Gerencia en el Comité de Riesgos y Control con la misma periodicidad.

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO MERCADO - SARM

Zúrich Colombia Seguros gestiona el riesgo de mercado de los activos en relación con los pasivos sobre la base del balance financiero, para lograr el máximo rendimiento en exceso. Para la gestión de este riesgo, Zúrich Colombia cuenta con políticas y límites aprobados por la Junta Directiva, que son el marco de referencia para mantener la asignación estratégica de activos en línea con su capacidad de riesgo, su apetito y niveles de tolerancia, así como para mantener el cumplimiento regulatorio. A través de la Gerencia de Riesgos se mide y gestiona periódicamente la exposición al riesgo de mercado.

En materia de construcción de portafolios de inversión y la selección de gestores de activos externos, Zurich cuenta con políticas y lineamientos que vienen del Grupo Zurich, los cuales se ajustan a los requerimientos regulatorios locales, a la vez que garantizan el cumplimiento de estrategias del Accionista.

Los lineamientos de inversión determinan los límites a la concentración de inversiones en emisores individuales y ciertas clases de activos, así como en qué medida las sensibilidades de la tasa de interés de los activos pueden desviarse de las sensibilidades de la tasa de interés del pasivo.

La Compañía valora los títulos que componen sus portafolios a precios de mercado, de conformidad con lo establecido en el Capítulo I “Clasificación, valorización y contabilización de inversiones” de la Circular Básica contable y Financiera, y aplica las metodologías de riesgo de mercado establecidas en el Capítulo XXI de la misma circular, con el objeto de identificar las pérdidas máximas probables por movimientos en los precios de los instrumentos financieros originados en los cambios o variaciones de las tasas de interés, tasas de cambio u otras variables de referencia.

Los efectos de los movimientos de los factores anteriormente mencionados se revisan y evalúan de manera continua. Adicionalmente, los resultados son considerados para la asignación de activos y son presentados mensualmente a la Junta Directiva. De ser necesario, se toman medidas para mitigar el riesgo y garantizar el calce entre activos y pasivos.

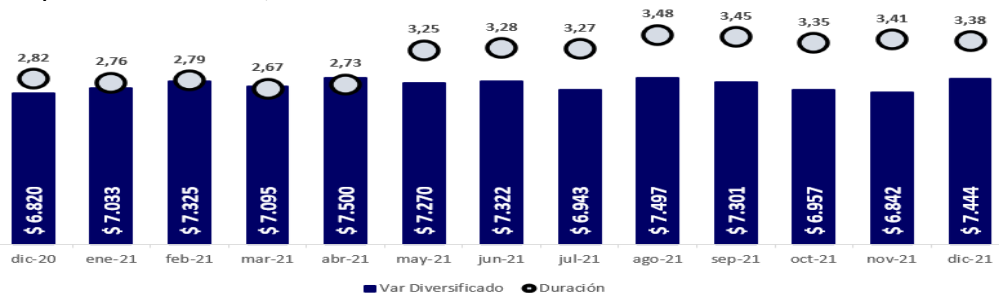
Reporte de Riesgo de Mercado			
VaR global del portafolio	Dic-20	Dec-21	Variación Anual
VaR Inversiones Reserva Técnica	\$ 6.140	\$ 5.765	-6,1%
VaR Libre Inversión	\$ 679	\$ 1.679	147,2%
VaR Diversificado	\$ 6.820	\$ 7.444	9,2%
Duración	2,82	3,38	0,20

Durante el año 2021, el valor en riesgo de mercado diversificado incrementó debido principalmente a la volatilidad presentada en el mercado como consecuencia del retorno de las restricciones globales para continuar enfrentando la crisis generada por la pandemia del Covid- 19 y sus nuevas variantes.

VALOR EN RIESGO RESERVA TÉCNICA			
Factor de Riesgo	Dic-20	Dec-21	Variación Anual
TASA DE INTERÉS	\$ 4.364	\$ 4.116	-5,7%
TASA DE CAMBIO	\$ 1.776	\$ 1.649	-7,2%
PRECIO DE ACCIONES	\$ -	\$ -	0%
CARTERAS COLECTIVAS	\$ -	\$ -	0%
VALOR EN RIESGO TOTAL	\$ 6.140	\$ 5.765	-6,1%

Riesgo de variación en el tipo de cambio de moneda extranjera

El riesgo de tipo de cambio surge principalmente de las inversiones en moneda extranjera utilizadas para cubrir las reservas en moneda extranjera, principalmente en los ramos de responsabilidad civil, terremoto e incendio



Durante el 2021, los principales movimientos en el valor en riesgo del portafolio de inversiones estuvieron dados por la volatilidad de la tasa de cambio.

Riesgo de contraparte

Zúrich Colombia está expuesta al riesgo de contraparte, con las entidades de las que posee valores emitidos por estas en su portafolio de inversiones. El riesgo de incumplimiento está controlado por límites de concentración, definidos en los lineamientos de inversiones, que mantienen las posibles pérdidas potenciales en niveles aceptables.

Los límites por exposición están establecidos y se basan en tasas de incumplimiento y recuperación que se ajustan progresivamente por calificaciones más bajas.

Riesgo de tasa de interés

El riesgo de tasa de interés es el riesgo de un impacto económico adverso como resultado de cambios en las tasas de interés. Los cambios en la curva de rendimiento afectan el valor de las inversiones sensibles a las tasas de interés así como el valor razonable de los pasivos propios del negocio de seguros.

Finalmente, es importante mencionar que en abril de 2021 la SFC emitió la Circular 007-2021, que contiene algunos lineamientos nuevos sobre el modelo SARM. Todas las entidades de seguros deben cumplir con estos nuevos cambios a más tardar en abril de 2022. En agosto de 2021, presentamos a la SFC un plan de acción para su cumplimiento., que describe las actividades a desarrollar para dar cumplimiento, el cronograma se encuentra en ejecución.

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO - SARC

El Sistema de Administración de Riesgo de Crédito de Zúrich Colombia se desarrolla únicamente sobre las operaciones que generan exposición a este riesgo, y que por tanto originan partidas contables correspondientes a cartera de créditos, cuentas por cobrar correspondientes a remuneración de intermediación (cuenta PUC 1683) y créditos a empleados y agentes (cuenta PUC 1414).

De esta manera, se considera deudor a cualquier funcionario al que se le conceda un préstamo o un tercero, bien sea intermediario o proveedor, al que se le dé un anticipo o al asegurado al que se le financie primas.

No obstante, la política de Zúrich Colombia no permite que se realicen préstamos a empleados o terceros (intermediarios o proveedores), que se realicen anticipos por pago de comisiones a los brokers (agentes, agencias y corredores) o que se realicen préstamos a clientes con el fin de financiar el pago de las primas de los seguros que estos contraten. Cualquier excepción debe ser aprobada por Junta Directiva.

Durante el 2021, Zúrich Colombia realizó un convenio con FEZ Norte Ltda. Para la administración de la fuerza de ventas de intermediarios en la región costa. El convenio suscrito contempló la realización de un préstamo por valor COP\$50.000.000, el cual es condonable dependiendo del cumplimiento de metas de ventas a través de este modelo. El préstamo fue aprobado por la Junta Directiva en el mes de marzo y desembolsado en el mes de Abril, con el lleno de las garantías exigidas. Dada esta excepción, la compañía implementó los controles necesarios para hacer seguimiento al cumplimiento de

indicadores que harán que se cumpla o no la condición de condonación. Informando de ello a la Junta Directiva trimestralmente.

SISTEMA ESPECIAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EN SEGUROS - SEARS

Zúrich Colombia cuenta con un Sistema Especial de Administración de Riesgos de Seguros (SEARS) que le permite gestionar adecuadamente los riesgos particulares a la actividad aseguradora, a través de:

- ▶ Sólidos lineamientos y estándares de suscripción e indemnizaciones
- ▶ Controles adecuados en el proceso de suscripción y gestión de siniestros
- ▶ Procesos de reserva robusto
- ▶ Reaseguro externo

El marco de gestión de riesgo de suscripción de Zúrich proporciona confianza sobre el nivel de exposiciones y la toma de decisiones de suscripción adecuadas, que deriven en resultados sostenibles. La disciplina de suscripción es una parte fundamental de la gestión del riesgo de seguro, el Grupo Zurich establece límites en la capacidad de suscripción y delega autoridad a las personas en función de su experiencia específica, y establece las pautas adecuadas de suscripción y tarificación.

La Compañía identifica y mitiga los riesgos relacionados con la suscripción y hace seguimiento a la estrategia, al apetito de riesgo y al cumplimiento de las políticas de suscripción, así como a la aplicación de los niveles de autoridad a través de las revisiones técnicas realizadas anualmente.

Para garantizar una comprensión común de los conocimientos de negocio y las nuevas tendencias para el análisis de reservas, planes financieros, decisiones de suscripción y fijación de precios, se ha establecido una cultura de colaboración a través de reuniones trimestrales entre las áreas de suscripción, actuarial (tarifa y reserva), siniestros, finanzas, comercial y distribución, riesgo de ingeniería y la gestión de riesgos.

La estructura de reaseguro proporciona capacidad en el mercado a la vez que permite proteger el patrimonio y los resultados financieros de Zúrich Colombia protege, reduciendo la volatilidad de las ganancias y optimizando el capital. La estructura de reaseguro contempla contratos automáticos en su mayoría suscritos con Zurich Insurance Company y contratos de reaseguro facultativo cuando es necesario.

Durante el 2021 se revisó y actualizó el Manual de SEARS, de tal forma que los procesos de gestión de riesgos de seguros coincidieran con los procesos existentes en la compañía. Todas las áreas involucradas participaron de esta actividad.

De otro lado, en línea con las guías del Marco Integral de Supervisión de la SFC, Zurich cuenta con una Función Actuarial que provee valoración independiente de la gestión de los riesgos de seguros inherentes a la actividad aseguradora. Durante el año 2021 se implementó la función de actuaría de riesgos y se documentaron y formalizaron las características que le permitan el adecuado desarrollo de sus actividades.

Así las cosas, la función actuarial actualmente está conformada por el área de reservas, suscripción, reaseguro y tarifa como miembros de la primera línea de defensa, el actuario responsable y el área de riesgos como representantes de la segunda línea de defensa.

Entre sus principales funciones se destacan:

- Apoyar en la razonabilidad de las Provisiones técnicas,
- Opinar sobre la política de suscripción,
- Opinar sobre la suficiencia del reaseguro y
- Contribuir al sistema de gestión del riesgo, principalmente, en lo referido a los cálculos de requerimiento de capital, la evaluación interna de riesgos y Solvencia.

Las reservas técnicas son regularmente estimadas, revisadas y monitoreadas por actuarios calificados y con experiencia a nivel local y regional. El cálculo de las reservas lleva en consideración los últimos datos disponibles, tendencias y los patrones en el pago de indemnizaciones.

Igualmente, se determinaron, evaluaron y establecieron planes de acción para los riesgos con mayor impacto dentro del SEARS de la entidad, se monitoreó el cumplimiento al Plan de calidad, así como el cumplimiento de las acciones resultantes de cada una de las revisiones realizadas a los portafolios. Adicionalmente, se monitorearon los riesgos y controles operativos claves del proceso de suscripción bajo la metodología de OKC definida por el Grupo Zúrich.

EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO - SCI

El Sistema de Control Interno ha sido establecido con el objetivo de:

- ▶ Proporcionar seguridad sobre las cifras reportadas y divulgadas en los estados financieros, garantizando que son materialmente correctos.
- ▶ Respaldar y dar confianza al modelo operativo de la compañía
- ▶ Garantizar el cumplimiento legal y regulatorio.

El sistema de control interno está diseñado para mitigar en lugar de eliminar los riesgos que comprometan el cumplimiento de los objetivos de negocio. Los controles clave se evalúan por su diseño y efectividad operativa.

Zurich Colombia Seguros a través de sus capacitaciones anuales, promueve una cultura orientada a la gestión de riesgos y la comprensión del valor de los controles diseñados.

La primera línea de defensa es responsable de identificar, evaluar y abordar los riesgos significativos, y de diseñar, implementar y mantener el control interno. Los procesos y controles claves en la organización están sujetos a revisión y *challenge* por parte del área de riesgos, el área de cumplimiento y la auditoría interna.

Durante el 2021, se fortaleció el ambiente de control, a través de varias actividades donde se destacan las siguientes:

- Identificación, análisis y evaluación de los riesgos y controles mediante los ejercicios de SAOR.

- Inclusión de nuevos procesos en el marco de control interno para mitigar el riesgo de errores en los reportes financieros (ICFR).
- Automatización, mejoras e implementación de nuevos controles en los principales procesos del área de operaciones financieras (aplicación de cobranza, pagos de siniestros y proveedores, modulo de administración de cobranza).
- Implementación del marco de suscripción del producto de vida, incluyendo desarrollo del producto y automatización de controles en el sistema core.
- Estabilización de infraestructura tecnológica.
- Ajustes en el proceso de selección y contratación de terceros.

La Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal también evaluaron el sistema, informando sus conclusiones observaciones y recomendaciones. Cuando hubo lugar a ello, se establecieron planes de acción a los que se hizo continuo seguimiento.

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN AL TERRORISMO- SARLAFT

Con el fin de dar cumplimiento al Capítulo IV, del Título IV, de la Parte I de la Circular Básica Jurídica, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, Zurich Colombia Seguros dio aplicación a las políticas y lineamientos aprobados por la Junta Directiva.

El Sistema durante el 2021, de acuerdo con lo exigido por el regulador, fue validado en cuatro oportunidades por la Revisoría Fiscal y en una ocasión por la Auditoría Interna, definiendo planes de acción que fueron ejecutados y no representaron hallazgos materiales.

La Junta Directiva y el Comité de Auditoría fueron informados trimestralmente por el Oficial de Cumplimiento, sobre el desarrollo de su gestión y los aspectos relevantes del Sistema.

Durante el 2021, la SFC realizó seguimiento a los planes de derivados de la inspección extra-situ enfocada en clientes PEP, recibiendo el cierre de dicha actuación.

El 2021 también fue el año de implementar cambios al modelo operativo de SARLAFT, derivados de los nuevos requisitos establecidos en la Circular Externa 027 de 2020, esto conllevó a mejorar los controles sobre el proceso de conocimiento al Cliente y a la implementación de una infraestructura tecnológica aún más robusta.

4.6. PERSPECTIVAS – EVOLUCIÓN PREVISIBLE

La estrategia de Zurich Colombia Seguros S.A. para el 2021 estuvo enfocada en la diversificación hacia segmento retail, en el desarrollo de productos digitales y en la automatización de procesos para mejorar la experiencia de nuestros clientes e intermediarios. Mantuvimos nuestra estrategia fundamentada en cuatro pilares claves: mantener el servicio de excelencia al cliente, mantener la rigurosidad en la suscripción, velar por una ejecución ordenada de nuestros gastos, y la innovación

La Administración de la Compañía proyecta un negocio en marcha, para esto se considera la posición financiera actual de la Compañía, la intención de sus accionistas, el resultado de las operaciones y el acceso a los recursos financieros en el mercado financiero.

4.7. OPERACIONES CON SOCIOS Y ADMINISTRADORES

Teniendo en cuenta lo previsto en el numeral 3 del artículo 47 de la ley 222 de 1995, me permito informar a la Junta Directiva, que la Compañía durante el año 2021 celebró operaciones con los administradores, producto de la relación laboral.

4.8. OPERACIONES INTERCOMPAÑIAS

De conformidad con lo previsto en el artículo 29 de la ley 222 de 1995, me permito informar a, los señores accionistas, que durante el año 2021 se registraron operaciones con las siguientes Compañías del Grupo Zurich, correspondientes a servicios de soporte regional.

Dichos acuerdos cumplen con los requerimientos legales y cumplen las normas de precios de transferencia:

- Zurich Latin American Services S.A
- Zurich America Latina Servicios Brasil Ltda
- Zurich Shared Services
- Chilena consolidada Seguros Generales
- Inversiones Suizo Chilena S.A
- Zurich latín América corporation
- Zurich Seguros Ecuador.
- Zurich Insurance Co LTD
- Zurich Servicios de Mexico S.A.
- Zurich Insurance plc, UK Branch
- Universal Assistance Travel SAS

5. INFORMACION DE ORDEN LEGAL Y SITUACION JURIDICA DE LA EMPRESA

Durante todo el ejercicio del año 2021, la Compañía desarrolló su actividad, en cumplimiento de los Estatutos Sociales y la Ley.

Con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto el artículo 57 del Decreto 2649 de 1993, en mi calidad de Representante Legal hago las siguientes manifestaciones.

- Existencia - los activos y pasivos de la Compañía existen en la fecha de corte y las transacciones registradas se han realizado durante el período.
- Integridad - todos los hechos económicos realizados han sido reconocidos.
- Derechos y obligaciones - los activos representan probables beneficios económicos futuros y los pasivos representan probables sacrificios económicos futuros, obtenidos o a cargo de la compañía en la fecha de corte.
- Valuación - todos los elementos han sido reconocidos por los importes apropiados.

- Presentación y revelación - los hechos económicos han sido correctamente clasificados, descritos y revelados.

Así mismo manifiesto que la Compañía cuenta con la información enunciada en los literales a) a f) del numeral 3 del artículo 446 del Código de Comercio, el cual se encuentra a disposición de los accionistas.

6. PROCESOS JUDICIALES

Los procesos judiciales derivados de siniestros son supervisados y administrados por la Vicepresidencia de Indemnizaciones y los no derivados de siniestros, así como aquellos donde no existe póliza emitida por la Compañía susceptible de afectación, por la Gerencia Legal. En todos los eventos la compañía evalúa la suficiencia de las reservas, en la medida en que se desarrollan los procesos o se generen variaciones que la puedan afectar, tomando en consideración el informe del apoderado judicial, el de los ajustadores, los contratos de coaseguro y reaseguro y demás información necesaria para el análisis.

Con corte al 31 de diciembre de 2021, Zurich Colombia Seguros S.A., registró un stock de 33 procesos corporativos, manteniendo el promedio de procesos activos de los últimos años.

Todos los procesos corporativos cuentan con la respectiva provisión contable según su calificación, destacándose en el 2021, el cierre favorable de la mayoría de los procesos laborales que se encontraban vigentes y dos recuperaciones de contingencias activas y contractuales por un valor superior a los \$250.000.000.

En lo que respecta a procesos judiciales derivados de siniestros, durante el año 2021 nos notificaron y se radicaron 509 nuevos procesos, presentando una alta tendencia de nuevos litigios producto de la reactivación judicial virtual, que de acuerdo con el decreto 806 de 2020 permite que el demandante dé aviso previo a las partes demandadas, circunstancia que ha sido aprovechada por la Compañía para dar continuidad a la estrategia de cierre anticipado de los procesos.

Durante el año se logró cerrar un total de 1.301 procesos judiciales. La compañía cerró el año 2021 con un total de 3.142 siniestros con marcación legal activos de los cuales el 49% corresponden a los procesos judiciales declarativos, contencioso administrativos, ejecutivos y de responsabilidad fiscal y el 51 % a siniestros marcados como legales del ramo SOAT.

El cierre del año 2021 refleja una reducción en el número de los casos judiciales del 29% con respecto del año 2020 y cierra con un saldo de reserva del pendiente de \$62.202.200.312 valor que se mantiene constante gracias a las estrategias de cierre con las conciliaciones, transacciones judiciales, extrajudiciales, sentencias favorables y terminación de procesos judiciales, de las cuales, las líneas con mayor índice de cierres legales fueron RC Pasajeros, SOAT y Líneas Financieras, producto principalmente del Run Off de las dos primeras líneas mencionadas.

7. ACONTECIMIENTOS IMPORTANTES DESPUES DEL EJERCICIO

No se han presentado acontecimientos importantes con posterioridad al cierre del ejercicio con corte a diciembre 31 de 2021.

8. CUMPLIMIENTO SOBRE DERECHOS DE AUTOR, PROPIEDAD INTELECTUAL Y SEGURIDAD SOCIAL

Para dar cumplimiento al artículo 47 de la Ley 222 de 1995 y la Ley 603 de 2000 informo que todo el software utilizado por la Compañía cuenta con licencia legal debidamente soportada con los documentos pertinentes.

De igual manera se ha dado cumplimiento a las normas laborales, de seguridad social y parafiscales.

9. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES SOBRE CANALES, MEDIOS Y SEGURIDAD

En materia de cumplimiento de las obligaciones contenidas en la Parte 1 Título II Capítulo 1 de la Circular Básica Jurídica informo que, durante el 2021, la Compañía dio cumplimiento a los requisitos de dicha Circular.

Dichas obligaciones fueron validadas por la Revisoría Fiscal y la Auditoría Interna, estableciendo planes de acción de mejoramiento en algunos aspectos, los cuales han sido atendidos en oportunidad.

10. AGRADECIMIENTOS

A los señores accionistas expreso mi agradecimiento, en nombre de todos los funcionarios de la Sociedad, por su apoyo y confianza.

JUAN CARLOS REALPHE GUEVARA
Presidente Ejecutivo