

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 2022.

1. CONSIDERACIONES GENERALES

2022 fue un año de retos y desafíos, pero también fue un año de oportunidades para consolidarnos y crecer como equipo y como organización y de excelentes noticias en materia de cumplimiento de metas.

Quiero empezar por destacar con orgullo y satisfacción que 2022 fue el año de *break even* para Zurich Colombia, pues se convirtió en el primer año en nuestros 7 años de operación en el que las metas financieras propuestas en materia de crecimiento, volumen de primas, indicadores de gestión y resultado operativo (BOP) se cumplieron en su totalidad. ¡Es un hito y un orgullo poder confirmarlo! y demuestra el fantástico trabajo en equipo, el compromiso, la constancia y la pasión que todos han puesto en este proceso, que sin duda es lo que ha hecho posible conseguir este objetivo.

La exigencia de crecimiento y de resultado fue aún mayor debido a las diferentes variables del entorno económico, social, político y de negocios que afectaron la economía del país y la industria en general. La operación de Zurich en Colombia se vio afectada por la alta inflación, la devaluación y volatilidad del peso frente al dólar y los efectos globales de las cadenas de suministros y problemas logísticos que impactaron directamente la siniestralidad (especialmente en el ramo de automóviles), también se vio afectada por el impacto financiero adverso que algunas de estas variables y el comportamiento de los mercados bursátiles tuvieron sobre los portafolios de inversiones.

Todos estos factores, sumados a la actividad regulatoria y de supervisión, definieron una senda de ajustes continuos en la estrategia y planificación de nuestras actividades para sortear los eventos externos e internos que se presentaron, manteniendo siempre constante nuestro foco estratégico básico de seguir creciendo rentable y sustentablemente.

Es así como, durante el 2022 definimos el regreso a la oficina bajo un modelo híbrido, el cual fue implementado desde el mes de marzo, logrando un balance positivo de presencialidad y trabajo remoto que favoreció tanto la interacción y cercanía con los equipos, como la necesidad del mundo actual de poder lograr eficiencias y bienestar trabajando desde casa.

Nuestros resultados ENPS (*Employee Net Promoter Score*) se mantuvieron como uno de los mejores de la Región LATAM del Grupo Zurich. Esto nos hace sentir muy orgullosos y demuestra que los esfuerzos encaminados al bienestar de nuestros colaboradores han dado sus frutos, pero a la vez nos exige continuar trabajando decididamente por su salud mental, plan de beneficios y balance.

En materia de estrategia comercial, manteniendo intacta la premisa de crecimiento y diferenciación por la excelencia en el servicio, durante el año 2022 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 y, paralelamente, continuamos reforzando y desarrollando nuestras capacidades y presencia en líneas individuales y en los segmentos Affinity y Bancaseguros, este último con énfasis particular en la consolidación de la alianza suscrita con el Grupo BBVA.

Nuestro crecimiento en los segmentos retail, Affinity y Bancaseguros, trajo consigo la necesidad de abordar un proyecto de modernización tecnológica que empezó en el 2022 y continuará durante el 2023, con miras a garantizar la capacidad requerida necesaria para continuar creciendo en estos segmentos. Esto, aunado a la implementación de un nuevo modelo operativo y de procesos, que representa un cambio aún más profundo: ¡Cambio de cultura!, con el que estamos seguros prepararemos la organización y a nuestros Colaboradores para vernos y entendernos como una compañía en proceso de transformación y evolución para ser un jugador grande del mercado.

A lo largo de este informe podrán encontrar en mayor detalle las cifras, proyectos e iniciativas que permitieron recorrer este 2022 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

Con una economía mundial en recuperación de los efectos que dejó la pandemia (restricciones de oferta y disrupciones en las cadenas globales de suministro), el inicio del 2022 estuvo sombreado por la invasión de Rusia a Ucrania que agravó la situación, aumentando la presión sobre el costo de los insumos agrícolas, materias primas y precios de la energía.

Es así como, durante el 2022, el panorama económico estuvo marcado por una inflación global alta y persistente, que tuvo como respuesta una reacción sincronizada de la mayoría de los Bancos Centrales, quienes aumentaron la tasa de interés de manera significativa. En Estados Unidos, por ejemplo, la tasa de interés alcanzó 4,50% en diciembre, siendo que en marzo se ubicaba en 0,25%. El Banco Central Europeo, el Banco Central de Inglaterra y el Banco Central Suizo, subieron sus tasas dejándolas en 2,50%, 3,50% y 1%, respectivamente. Colombia no fue la excepción y la tasa de referencia que a finales del 2021 era de 1,75% alcanzó el 12% al finalizar el año 2022.

Los efectos de la guerra, las presiones inflacionarias y la respuesta de los Bancos Centrales llevaron a la desaceleración de las principales economías. Según el FMI, en 2022 la economía mundial habría crecido 3,2% frente a un pronóstico de 4,4%. Estados Unidos habría crecido 1,6% en 2022 y se esperaba un 3,3%; mientras que China habría crecido 3,2% y se preveía un 4,7%.

Los crecientes temores de una recesión mundial generaron una fuerte volatilidad en los mercados financieros y cambiarios. Durante todo el 2022 el peso colombiano estuvo sujeto a altas volatilidades y perdió valor frente al dólar de forma relevante (19% de depreciación), llegando a ser la moneda más depreciada de la región, después del peso argentino. En esto influyeron tanto factores externos como internos, en especial, la incertidumbre sobre la política económica local y el déficit público; al cierre de 2022 el déficit fiscal es de 5,6% y el déficit en cuenta corriente alcanzó el 6%.

A pesar de ello, Colombia y la región han presentado crecimientos superiores al esperado. En América Latina la perspectiva era de 2,9% y el crecimiento habría sido de 3,5%; mientras que, en Colombia, se espera que el crecimiento sea entre 7% y 8%, frente a un proyectado de 5,8%. En el total del año, el mayor crecimiento es explicado por la dinámica positiva de la demanda interna, principalmente por la inversión en vivienda y en maquinaria y equipo; a pesar de las señales de desaceleración de la actividad económica que empezaron a observarse en el último trimestre del año.

El consumo privado registró un crecimiento menor al esperado y a partir de junio 2022, las previsiones de crecimiento para los próximos dos años se han deteriorado en todas las regiones. Esta desaceleración es el resultado de los esfuerzos por controlar la inflación a través de la subida de tasa de interés, así como la reducción de la demanda de China y Estados Unidos en la medida en que estos también ralenticen su crecimiento. En Colombia se espera que, durante 2023, se acentúe la desaceleración económica y el crecimiento a penas alcance un 0,5%, según una gran mayoría de los analistas económicos. Otros, más optimistas esperan un posible crecimiento de hasta 2,2%..

En lo que respecta a la inflación, las expectativas continuarán por encima de la meta a todos los horizontes. Según el Banco de la República, de acuerdo con la encuesta que realizó en diciembre a los analistas económicos se identificó que las expectativas de inflación son de 7,5% y 7,0% para 2023 y 2024, respectivamente.

3. SECTOR ASEGURADOR

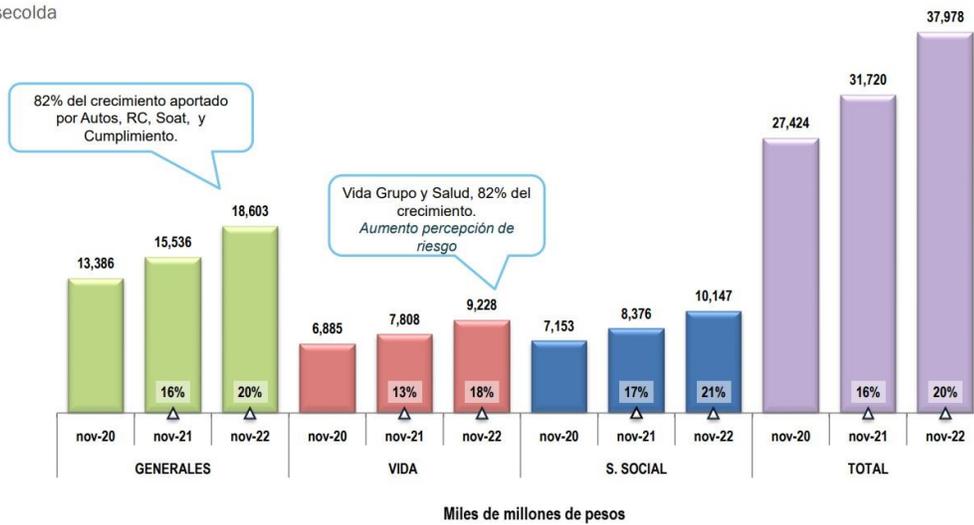
Las cifras de la industria aseguradora presentadas en este informe corresponden al corte de noviembre de 2022, últimas publicadas por FASECOLDA y la Superintendencia Financiera de Colombia.

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 20% de la industria aseguradora y un 20% 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 - noviembre

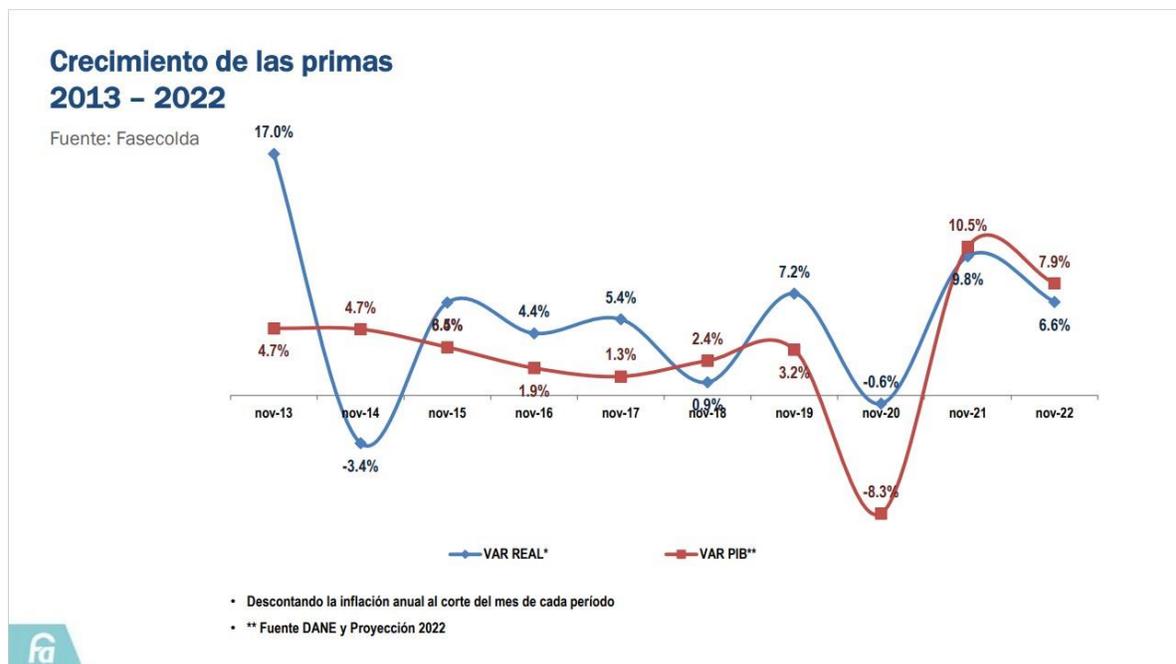
Fuente: Fasecolda



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.

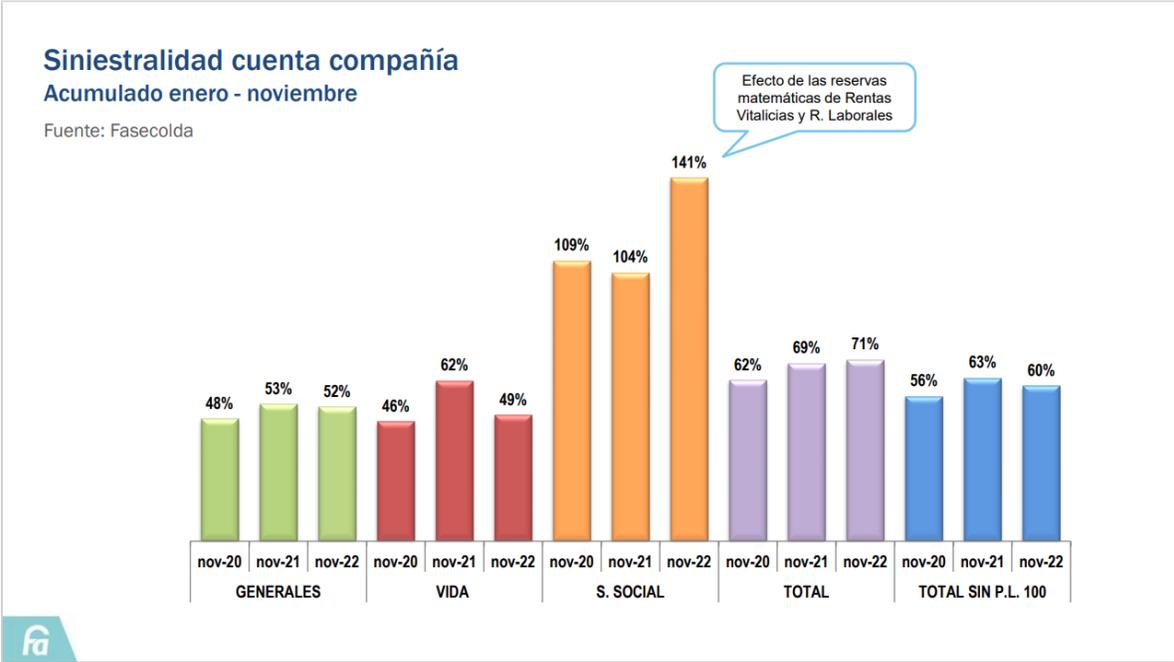
Gráfica 2. Crecimiento de la emisión de primas en los últimos 10 años.



Fuente: FASECOLDA

Por otra parte, la siniestralidad de la industria aseguradora ha mostrado estabilidad cuando se comparan los doce meses del 2022 con los once meses de la vigencia 2021. 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 52%.

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



Fuente: FASECOLDA

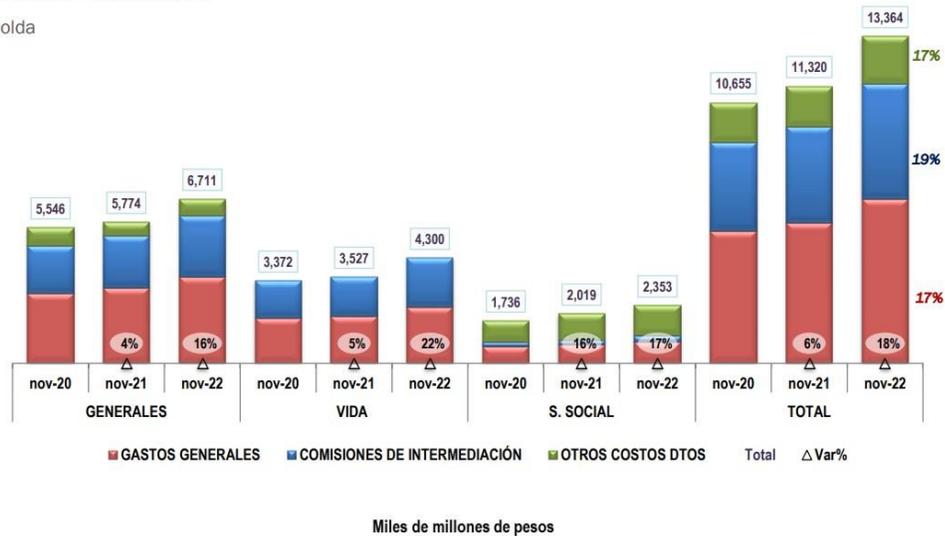
También se destaca que durante los once meses del 2022 los gastos generales como porcentaje de las primas emitidas para los ramos de seguros generales se ubicaron en un 17% y las comisiones en un 19%. En el caso de los gastos generales se observa deterioro de dicho rubro, lo cual contrasta con la tendencia del decrecimiento en el peso de las comisiones de seguros generales en los últimos años, tal como se expone en las Gráficas 4 y 5.

Gráfica 4. Tasa de gastos administrativos para el periodo 2013 - 2022 en la industria aseguradora

Comisiones y gastos generales

Acumulado enero – noviembre

Fuente: Fasecolda



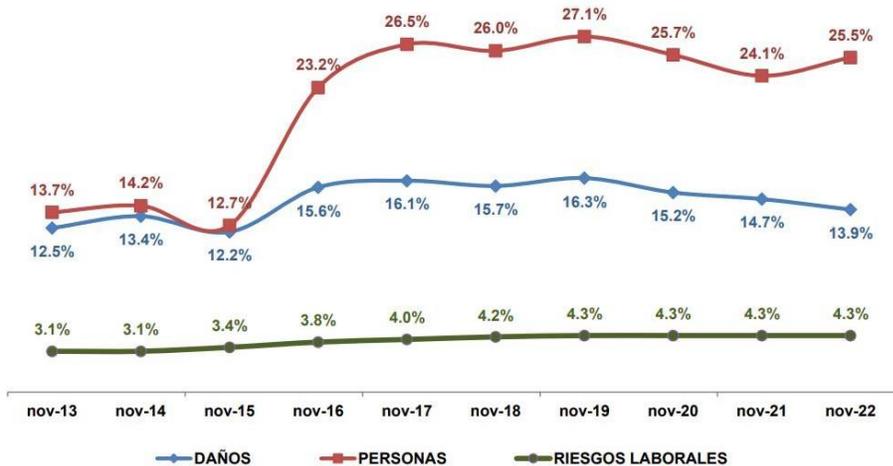
Fuente: FASECOLDA

Gráfica 5. Tasa de comisiones para el periodo 2013 - 2022 en la industria aseguradora

% Comisiones / Primas emitidas

2013 - 2022

Fuente: Fasecolda



Fuente: FASECOLDA

En resumen, se puede concluir que para los once meses de 2022 la industria aseguradora tuvo un índice combinado de 108% y, en particular, las compañías de Seguros Generales tuvieron un índice combinado de 101% en el mismo período.

Por último, es importante resaltar que para el ejercicio enero-noviembre los resultados financieros de la industria aseguradora se incrementaron significativamente respecto al 2021 en el mismo periodo y se ubican en 7.323 mil millones de pesos.

3.1. ASPECTOS JURÍDICOS, NORMATIVOS Y REGULATORIOS

Durante el 2022 se expidieron Circulares, Resoluciones, Decretos y Leyes con impacto en la operación de la Compañía, a continuación, señalamos los de mayor relevancia:

Ley 2191 de 2022	Mediante esta norma, se regula la desconexión laboral de los trabajadores en las distintas modalidades de contratación vigentes en Colombia.
Ley 2195 de 2022	Se adoptan disposiciones tendientes a fortalecer la lucha contra la corrupción. Dentro de las medidas se establecen algunas que tendrían impacto para la Compañía, tales como, la creación de programas de transparencia empresarial que deberían coordinarse con el sistema de administración de riesgos, e incluirse en las evaluaciones de Auditoría Interna; principio de debida diligencia para identificación de beneficiarios finales. Y en general concienciación sobre el régimen de responsabilidad administrativa sancionatoria que le aplicaría a personas jurídicas.
Ley 2251 de 2022	Todas las entidades aseguradoras, tanto las que ofrecen el SOAT como las que ofrecen el seguro complementario y voluntario, dentro del proceso de reclamación, deberán verificar el accidente, mediante la utilización de herramientas técnicas y tecnológicas o cualquier otro medio probatorio, en forma oportuna, segura y que garantice la autenticidad, integridad, conservación y posterior consulta y uso probatorio de la información. En todo accidente de tránsito donde sólo se causen daños materiales en los que resulten afectados vehículos asegurados o no asegurados, los conductores, entidades aseguradoras y demás interesados en el accidente recaudarán todas las pruebas relativas a la colisión mediante la utilización de herramientas técnicas y tecnológicas.
Carta Circular 007 de 2022 SFC	Requerimiento de reporte anual de inclusión financiera. La SFC solicita información sobre la comercialización de productos masivos

	o microseguros en los últimos dos años para analizar y hacer seguimiento sobre las políticas de inclusión financiera.
Decreto 255 de 2022	Mediante el cual se adiciona la Sección 7 al Capítulo 25 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, sobre normas corporativas vinculantes para la certificación de buenas prácticas en protección de datos personales y su transferencia a terceros países.
Resolución 085 DIAN	Por la cual se desarrolla el registro de la factura electrónica de venta como título valor, se expide el anexo técnico correspondiente y se dictan otras disposiciones. Se genera la obligación de implementar tres mensajes: acuse de recibo factura, acuse de recepción de bienes y servicios y aceptación de factura, como requisito sin el cual no se podrá presentar la factura como soporte de deducción del impuesto de renta y complementarios
Decreto 555 de 2022	Reglamenta la figura del trabajo remoto creado por la Ley 2121 de 2021. Precisa obligaciones para trabajador, empleador y ARL. También establece contenido mínimo del contrato de trabajo firmado bajo esta modalidad.
Circular Externa 011 de 2022 SFC	Modificación de las instrucciones relativas a la administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo.
Ley 2209 de 2022	Modificar término de caducidad de las acciones derivadas de los actos de acoso laboral de 6 meses a 3 años
Circular Externa 013 de 2022 SFC	Se emiten algunas instrucciones para fortalecer y consolidar la institución del Defensor del Consumidor Financiero.
Circular Externa 014 de 2022 SFC	Se declara la permanencia de algunas medidas transitorias expedidas en vigencia de la emergencia sanitaria relacionadas con plan de continuidad del negocio, devolución de prima por disminución de riesgo, canales no presenciales, entre otros.
Carta Circular 038 de 2022 SFC	Se actualiza el documento técnico que sustenta la implementación de SMARTSUPERVISION
Carta Circular 039 de 2022 SFC	La SFC informa los vectores de TMR y la inflación implícita para el cálculo de la reserva matemática y la reserva por insuficiencia de activos.
Circular Externa 018 de 2022 SFC	Se crea la proforma F.0000-170 para el reporte de estadísticas sobre operaciones alertadas, inusuales y sospechosas en el marco del SARLAFT

Decreto 1227 de 2022	Se adicionan disposiciones que reglamentan el teletrabajo. Eliminación de barreras para la puesta en marcha del teletrabajo, puntualmente refiriéndose al no condicionamiento del inicio de esta modalidad a la realización de una visita previa al puesto de trabajo. El empleador debe contar con una política interna de teletrabajo que debe divulgar, cuando tratándose de empresas del sector privado no hubiesen adicionado su RIT en lo referente al adecuado uso de equipos, programas y manejo de la información.
Carta Circular 54 SFC	Se modifica el documento técnico de construcción web service smartsupervision versión No. 4 para incluir el momento 4 (captura de la información por medio del API REST de la información actualizada de los consumidores financieros a través de Smartsupervision)
Carta Circular 66 de 2022	Requerimiento relacionado con el deber de información a los consumidores financieros sobre las herramientas técnicas y tecnológicas que permitan el recaudo ágil, oportuno y suficiente de las pruebas cuando se presenten choques simples
Circular Externa 027 de 2022	Establece reglas específicas para calcular los cúmulos de exposición en el ramo de Surety, para figuras asociativas como Uniones Temporales y Consorcios - y establece nuevas condiciones para la tarifación de productos que estén reasegurados.
Carta Circular 81 de 2022	La Superintendencia requiere el diligenciamiento de la tercera versión de la Encuesta de riesgos y oportunidades climáticas

3.2. SUPERVISIÓN

Durante el año 2022 la compañía cumplió con los planes de acción acordados con la SFC, remitiendo las evidencias correspondientes.

Adicionalmente, se dio seguimiento a los siguientes procesos de supervisión, con las siguientes novedades:

- Vida Grupo y Líneas Personales (inspección in-situ y actuación administrativa), notificación de Cierre
- ROS (inspección extra situ), notificación de Cierre.
- SOAT (actuación administrativa y pliego de cargos), notificación de Cierre.
- Desempleo y Arrendamiento, no se requirieron más informes, sin novedad.
- Circular 021 de 2020, notificación de cierre.
- Cambio Climático (inspección extra situ)

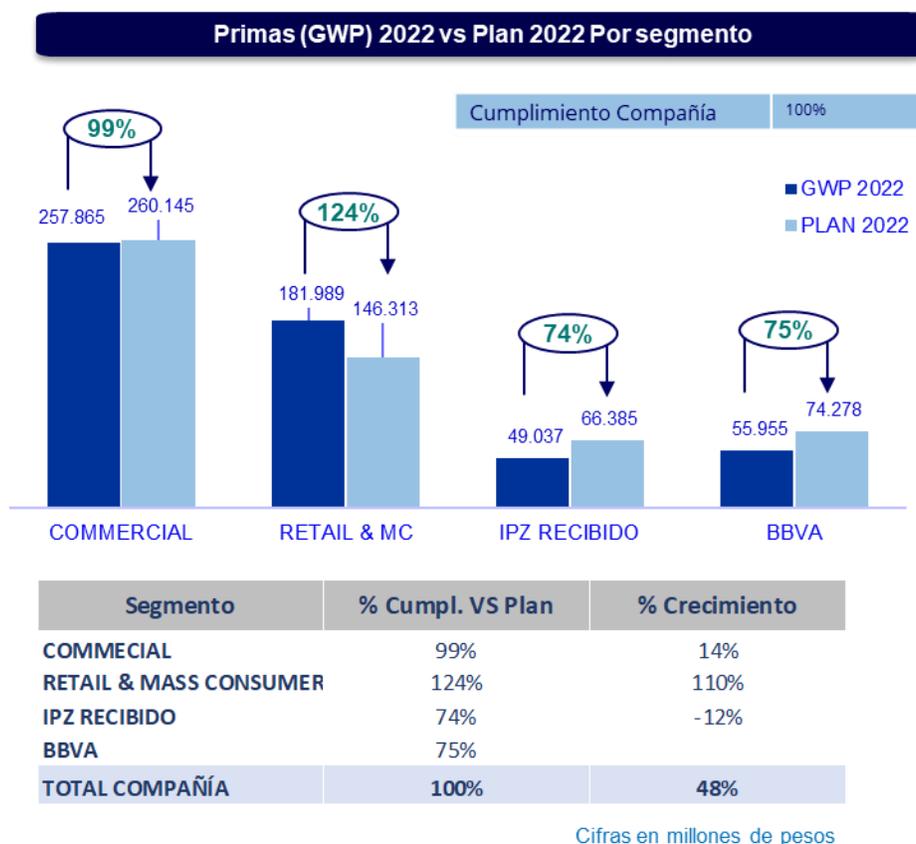
De otro lado, la Compañía no fue objeto de multas o sanciones por parte del ente Regulador.

4. INFORME DE GESTIÓN

4.1. ASPECTOS COMERCIALES Y TÉCNICOS

Las Primas Emitidas de la Compañía a diciembre de 2022 ascendieron a COP \$544.886 millones, con un crecimiento del 48% frente al 2021.

Las siguientes gráficas muestran la distribución de las primas emitidas para cada uno de los segmentos, ramos y canales de distribución de la compañía.



En esta gráfica de barras, la línea azul oscuro representa las primas emitidas reales (GWP) y la línea azul clara el plan estimado para el cierre del año.

La ejecución del Plan de Primas se cerró al 100% de cumplimiento. Se destaca el cumplimiento del segmento de líneas personales (Retail & Mass Consumer) con una ejecución del 124% y crecimiento del 110%, seguido del segmento de Mercado Medio (Commercial), con una ejecución del 99% y un crecimiento del 14%, el segmento Corporativo Recibido (IPZ Recibido) con una ejecución de Plan del 74% presentando un decrecimiento del 12%, debido que algunos programas globales no renovados por decisión de los países donde se origina el negocio. Por su parte, el plan de la Alianza BBVA no

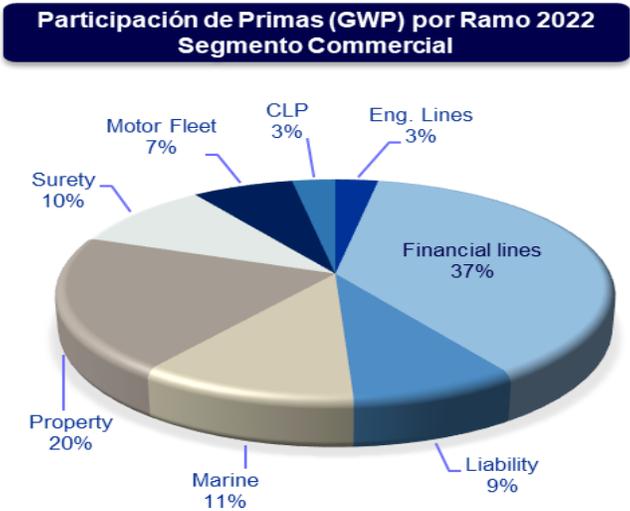
alcanzó durante este período, el Plan presupuestado, pues las cifras inicialmente proyectadas contemplaban la participación en las licitaciones.

Gráfica 13. Producción de la compañía por segmento



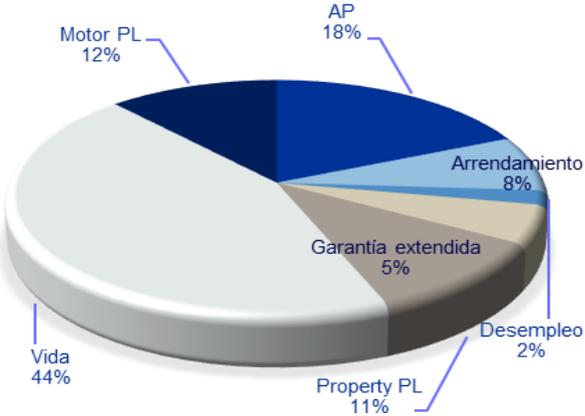
En la participación de primas por segmento en 2022, el segmento con mayor peso es el Mercado Medio (Commercial) con un 47% de participación, seguido de Líneas Personales (Retail & Mass Consumer) con un 34%, BBVA con un 10% y por último el negocio Corporativo Recibido (IPZ Recibido) con un 9%.

Gráfica 14. Participación del total de la producción por Ramo



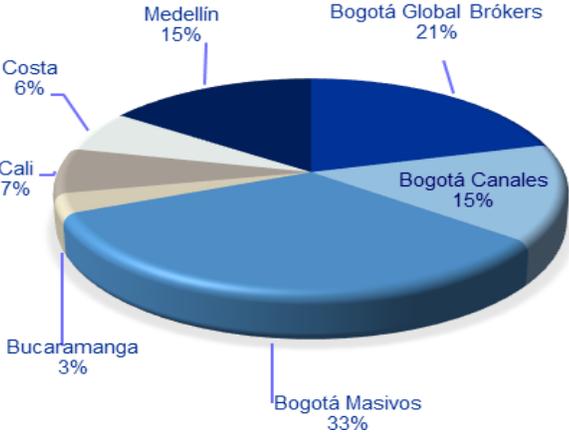
En el Segmento de Mercado Medio (Commercial) la línea con mayor peso es líneas financieras que tuvo un crecimiento del 35%, seguido por property con un crecimiento del 20% y Marine con una participación del 11% y un destacable crecimiento del 47%.

**Participación de Primas (GWP) por Ramo 2022
Segmento Retail & MC**



En el segmento de Líneas Personales (Retail & Mass Consumer) el ramo de mayor participación es vida grupo con un 44% y excelente crecimiento del 123%, seguido por Accidentes Personales con una participación del 18%, Automóviles (Motor PL) con 12% y Property PL con un 11%, con notables crecimientos del 147% y 508% respectivamente.

Participación de GWP por Sucursal 2022



Las Sucursales y unidades de negocio han aumentado su participación en primas, siendo Bogotá Masivos la de mayor participación con un 33% con el manejo de los programas directos de la

compañía presentando un crecimiento del 99%, seguida de Bogotá Global Brokers con un 21%, Bogotá Canales y Sucursal Medellín con participaciones del 15%. Todas las sucursales presentaron destacables crecimientos.

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

- Desarrollo e implementación de un nuevo modelo operativo IT, el cual mejora la interacción entre las áreas de negocio y operaciones, con la definición clara de los procesos de gestión de la demanda enfocados en los objetivos estratégicos de la compañía. La construcción de este nuevo modelo operativo, implicó modificaciones a la estructura organizacional de esta Vicepresidencia, la cual quedó dividida en 5 áreas: Gerencia de Proyectos y Transformación; Gerencia de IT; IT Controller; Seguridad Informática; y Compras y Servicios
- Definición de portafolio de proyectos de la compañía y Road Map de ejecución (planteado para 2023 y 2024), basados en pilares estratégicos los cuales permitirán apalancar el crecimiento, digitalización y automatización:
 - ✓ Evolución Financiera: Rediseño y automatización de los diferentes procesos del área financiera
 - ✓ Implementación de Middleware Alondra que permitirá agilidad y automatización para los negocios masivos y retail.
 - ✓ Mejoras Operativas en el Core de Negocios
 - ✓ Business Intelligence
- Implementación de la estrategia tecnológica para el segmento de Bancaseguros y la alianza Zurich – BBVA.
- Definición e inicio del proyecto para la implementación de la estrategia digital de la compañía, la cual tiene como alcance mejorar los portales transaccionales de intermediarios y clientes.
- Mejoras en el producto digital de Autos MOV, orientados a simplificar los procesos de suscripción en el portal de intermediarios.

Suscripción y Comercial

- Consolidación de la estrategia de crecimiento en vida en todos los canales: Consumo Masivo, financiero y empresas. Se lograron alianzas importantes con empresas de servicios (Enel, Vanti, EBSA, Colsanitas, Medplus), igualmente se diversificó el portafolio entrando en diversos fondos

de empleados y cooperativas (Grupo Éxito, Sutimax, Funeducol, Coopetraban, Compesar), se firmó alianza comercial con Santander Consumer para todo el programa de seguros voluntarios, Banco Falabella, entre otras. Así como programas de empleados con empresas, dentro de las cuales encontramos a Femsa, Schlumberger, Grupo D1, Minera Texas, Banco Popular.

- Diversificación de los canales que permiten el crecimiento de los ramos de automóviles y pymes, incorporando Brokers Digitales y alianzas de distribución con bancos (Banco Santander, Occidente).
- Consolidación 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.
- Implementación operativa de la alianza con BBVA, en virtud de la cual se empezaron a operar los productos de Hurto y Hogar en el middleware (Alondra) y se realizó el lanzamiento del producto de Motor en coaseguro con BBVA a través de Telemarketing, con cumplimiento de metas esperadas en el 4Q 2022.
- Definición de los equipos que hacen parte del Gobierno de la Alianza BBVA, definiendo las agendas de los comités (Business Committee, Innovation Committee & Steering Committee).
- Implementación de la primer etapa proyecto Shark, impulsado por Bancaseguros, para la transformación digital de Zurich Colombia.

Recursos Humanos

- Implementación del proyecto de armonización salarial, que busca cerrar las brechas salariales con nuestros competidores directos, así como el implementar acciones de promoción y retención para nuestro talento, con un total de 115 acciones aplicadas.

Acción	FTE's
Ajuste Salarial	20
Armonización	65
Bono Retención	2
Promoción	28
Total general	115

- Estrategia de robustecimiento de salario emocional desde la combinación de bienestar y beneficios. Durante el 2022 se incorporaron al programa de desarrollo los siguientes temas: Clases de inglés (intensivo - conversacional - VIP); Diplomado en Gestión y Desarrollo Humano; Programa Gestión Ventas Digital; Programa “Se el CEO de tu Carrera”.

- Relanzamiento del plan de beneficios, el cual incorpora cuatro pilares de bienestar fundamentales: físico, mental, social y financiero. Se implementaron nuevos beneficios, tales como:
 - ✓ Lazy Monday.
 - ✓ Auxilio monetarios y convenio con el gimnasio BodyTech.
 - ✓ Modelo de trabajo híbrido (3x2)
 - ✓ Auxilio de Conectividad Digital.
 - ✓ Apertura de nuestra Zona de ejercicio.
 - ✓ Masajes y pausas activas en las instalaciones de la oficina.
 - ✓ Transformamos nuestra Z experiencia llevándola más allá con la entrega de la tarjeta 014.
 - ✓ Auxilio monetario anual para compra de lentes.

- Programación de actividades de integración al interior de nuestras vicepresidencias, con el fin de afianzar nuestro lazo como “Familia Zurich”, en espacios como: Un café con Juan Carlos; Pizza & Beer Day; Fiesta de Halloween y Fiesta de fin de año.

- Participación en el Torneo Deportivo de Fasecolda en las modalidades de Fútbol 5 femenino y masculino y Bolos grupal e individual, con excelentes resultados.

- Transformación del proceso de ingreso a la Compañía, en virtud del cual desde el segundo semestre de 2022 se hace entrega de Kit personalizado, video de bienvenida por parte de nuestro CEO y se ejecuta el proceso de On Boarding de forma presencial, permitiéndonos la cercanía y reconocimiento.

- Implementación definitiva de Teletrabajo en modalidad de trabajo híbrido, el cual nos ha permitido dar continuidad a nuestra meta de lograr el equilibrio vida – trabajo, para lo cual se realizaron las inspecciones a los puestos de trabajo en casa para lograr identificar las posibles necesidades o mejoras, reporte del cambio ante el ministerio de trabajo.

- En el marco del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo logramos una calificación del 99% en la auditoria anual, este es el resultado de alcanzar la implementación de requisitos condicionales como: Sala lactante; Encuesta de riesgo psicosocial con una participación del 88%; Exámenes médicos ocupacionales; Publicación de políticas y reglamentos.

- En materia de Diversidad y Equidad, con el propósito de transformar la cultura y generar conciencia de empatía y solidaridad en nuestra Compañía realizamos 3 talleres experienciales; 2 virtuales sobre qué es discapacidad, lenguaje inclusivo y como tratar a personas con discapacidad y uno presencial en donde nuestros funcionarios de manera experiencial vivieron los retos que vive día a día Román Luna pintor famoso con la boca, quien nos da una excelente lección de resiliencia y superación personal.

Responsabilidad Social Empresarial

- Durante 2022 continuamos fortaleciendo nuestra cultura “más segura, más humana, más responsable”, invitando a nuestros colaboradores, clientes y aliados a formar parte integral desde sus propias acciones. Cerramos el año sumando más de 2.300 horas de voluntariado aportadas por 143 plazas de voluntarios que representan cerca de un 40% de nuestro equipo humano y nuestros intermediarios, quienes se sumaron con sus acciones a nuestro propósito de construir juntos un futuro mejor.
- El enfoque “Mas Seguros” estuvo centrado en una cultura de conducción segura, en virtud de la cual mantuvimos nuestra alianza con el Clopa Racing Team y el patrocinio oficial al Campeonato Nacional de Automovilismo. Así, bajo nuestra bandera se invita a aplicar tanto los componentes de la póliza como técnicas de manejo preventivo y defensivo. De igual manera, nuestro producto Zurich Mov, continúa promoviendo esa cultura de conducción segura a través del amparo patrimonial, 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, impactando positivamente y transformado 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; **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 en total más de 800 becas, y aportamos desde nuestras acciones con visitas corporativas, simulación de entrevistas de trabajo y la realización de convivencias para los jóvenes beneficiarios; **Una navidad diferente** (de la mano de la Fundación Un Techo para Colombia), realizamos una fiesta navideña para más de 200 niños y niñas que hoy viven en condición de extrema pobreza. Con el apoyo de la misma Fundación. Realizamos al donación y construcción de tres casas para familias beneficiarias, aportando a nuestro pilar de **equidad social**.
- 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 Zurich Insurance Group, 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 Comunitaria Ante Inundaciones**. Completamos nuestro primer año de implementación del Programa, financiado y soportado por la **Z Zurich Foundation**, en el capítulo de cambio climático. El programa ejecutado en alianza con la **Sociedad Nacional de la Cruz Roja Colombiana**, ha impacto positivamente en la vida de más de 15 mil personas en las poblaciones de Barranquilla, Medellín y Soacha, completando la fase de diagnóstico y medición de impactos locales por aguas. Con base en los resultados de

esta primera etapa, en su segundo año (2023), el programa buscará la formulación de acciones y capacitación a las comunidades y aproximaciones a los actores locales que potencien su desarrollo desde la administración pública.

Operaciones Financieras

El año 2022 fue un año de transformaciones y sistematización de procesos del área financiera, entre los que destacamos:

- **Mejoramiento al aplicativo de operaciones financieras:** Esta herramienta durante el 2022 sirvió para soportar otros procesos adicionales como: seguimiento de los pagos manuales o especiales del área de indemnizaciones (estado del pago y soportes disponibles para el generador); y soporte al área atención al cliente, para atender los requerimientos que llegan por este medio.
- **Aplicativo OPF, desarrollo de remesas:** Se diseñó para manejar operativamente uno de los negocios más importantes de la compañía, un conciliación de remesas automáticas de coaseguro aceptado, este permite por la volumetría conciliar primas, conciliar siniestros y conciliar cartera generando un Log de respuesta de las diferencias encontradas, imprimiendo agilidad y oportunidad en la atención de este tipo de negocios.
- **Service Desk:** A través de este sistema se reciben los diferentes requerimientos de tipo financiero 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 permitió hacer seguimiento a ese nivel, teniendo así una mejor visibilidad del negocio.
- **Automatización del control presupuestal en el uso de tarjetas de crédito :** En el proceso de legalización de tarjetas de crédito en JIRA, incluimos el control automático de la ejecución presupuestal de cada área.
- **Eficiencias en Reaseguro:** Se llevaron a cabo iniciativas para mejorar las negociaciones del esquema de reaseguro, delimitando las exposiciones y proporcionando un mayor detalle en los perfiles de carteras, generando beneficios en los costos de los contratos no proporcionales y para esquemas proporcionales en las comisiones. Adicional a lo anterior, se comienza con la planificación del módulo de reaseguro que traerá como beneficio una mayor automatización a la operación y generará eficiencia de tiempo durante los procesos de cierre. Por otro lado, continuamos con 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.

- **Eficiencias en Actuaría:** A partir de agosto de 2022 implementamos un Hub actuarial entre Colombia y Ecuador con el fin de robustecer el equipo de actuarios de ambos países. El hub ha trabajado en la documentación de los procesos de análisis y en la cultura de un ambiente de control y conciliación de las cifras más sólido, está realizando análisis de la siniestralidad con mayor granularidad y entendimiento para aportar información para la gestión de las distintas líneas de negocio, particularmente, dirigido a suscripción.
- **Eficiencias en Contabilidad e Impuestos:** Se dio continuidad en el mejoramiento del proceso de elaboración y seguimiento del Balance Sheet Review a través de la implementación de reconciliaciones adicionales con las áreas fuentes, y la presentación de la reconciliación del estado de resultados entre el Libro local y el Libro IFRS; lo cual permite visualizar de una manera clara las variaciones que surgen en la aplicación de las políticas. Para dar cumplimiento de la norma fiscal sobre documento soporte, la Gerencia de Contabilidad implementó el proceso para que la compañía suministre el reporte al proveedor tecnológico con el objetivo de transmitirlo a la DIAN. En cuanto a fiscalizaciones realizadas por el regulador fiscal, se atendieron las siguientes, cuyo resultado no tuvo impacto material en los EEEF de la Compañía: (Renta – post devolución año 2018; IVA año 2018 e ICA año 2018).
Se dio inicio a la revisión y actualización de los procesos y políticas de la Gerencia de Contabilidad con el objetivo de contribuir al mejoramiento del control interno.

Indemnizaciones

- Crecimiento estratégico, optimización y solicitudes a tecnología. Durante el 2022 se establecieron y segregaron las prioridades del departamento para que estuvieran totalmente alineadas con el objetivo de la compañía y el foco de cliente que estableció el Grupo. Se realizó el levantamiento de los requerimientos funcionales para plantear las mejoras que el proceso y volverlo totalmente afine con el apetito de riesgo de la compañía. En la misma medida se identificaron los “puntos de dolor del proceso” y se establecieron prioridades inmediatas para que el equipo de tecnología contemple la estimación de tiempo y recursos necesarios oportunamente.
- Gestión de Reclamaciones: En el 2022 se presentó un incremento en el volumen de reclamaciones del 30% frente al año anterior, este crecimiento estuvo impulsado principalmente por líneas de negocio como Motor y Vida que crecieron en 218% producto del crecimiento y movimiento de los siniestros de MOV y 124% principalmente relacionado con ENEL respectivamente, mientras que los otros portafolios presentaron un comportamiento consistente frente al periodo anterior. El caso de mayor atención para la organización continúa siendo las pólizas suscritas con el cliente Fiduagraria, cuyas pretensiones iniciales se encuentran por el orden de COP\$17.600M.
- Recobros y Salvamentos: Se presentó un incremento del 164% en relación con el año inmediatamente anterior, diferencia explicada principalmente en recobros relacionados con pólizas de Cumplimiento y Servidores públicos de QBE que resultaron favorable para los intereses de la compañía (COP\$7.200 millones aproximadamente).

- Run-off de SOAT. En el año 2022 la Compañía reconoció un valor de COP \$3.600 millones correspondiente a 286 IPS cerradas por el amparo de gastos médicos, quedando como pendientes 67 entidades por un valor de COP\$879 Millones, lo que representa una reducción del 75.57%
- Alianza BBVA, en este primer año de gestión se logró trasladar el 100% del manejo del manejo de los reclamos al equipo de Zurich, si bien se continúa trabajando sobre los aplicativos del banco todo el control técnico y jurídico se encuentra a cargo de la compañía, esto ha permitido identificar patrones de fraude en reclamaciones y riesgos no deseados, situación que ha sido oportunamente informada a la aseguradora y banco.
- Administración de Riesgos: Se fortaleció de manera importante la administración de riesgos y la documentación que gira en torno su adecuada implementación y control, en concordancia con las políticas del grupo adoptamos las recomendaciones y se efectuaron las revisiones de Calidad de reclamos las cuales tuvieron un factor de asertividad cercano al 95%.
- Gestión de Fraude: Se realizó una reingeniería en la gestión e identificación de fraude que de la mano con el crecimiento permitió incrementar los indicadores de ahorro en más de un 59% frente al año anterior, generando un ahorro estimado de COP\$2.596 Millones principalmente en líneas de negocio que son foco de la organización.

Legal & Compliance

La gestión del área Legal & Compliance estuvo enfocada en el acompañamiento y habilitación al negocio para cumplir la estrategia, así como en la supervisión del cumplimiento normativo y de políticas. Es así como, durante el 2022 se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Acompañamiento y asesoría legal y contractual en el cierre e implementación de acuerdos importantes como Enel, Banco Santander y Vanti.
- En materia de implementación normativa, acompañamos cercana y permanentemente en la implementación de Smartsupervision y trabajamos conjuntamente con Recursos Humanos para la implementación de la política de desconexión laboral y la implementación del teletrabajo.
- Gestión Contractual de la Compañía, con la elaboración de 176 contratos de proveeduría.
- Estabilización de la Fase 1 de la implementación de Sarlaft 4.0, así como en las redefiniciones de la Fase 2 en línea con el proyecto estratégico de modernización tecnológica de la Compañía.
- Realización de actividades de Assurance en los tópicos de Servicio al Cliente y Quejas; SARLAFT; Gobierno Corporativo, Protección de Datos; Licencia. De estas actividades se emitieron reportes a la Administración, acordando planes de acción cuando ello fue necesario.
- Revisión conjunta con el área de riesgos de los controles implementados en ICIF – Compliance, en preparación para el testing, de acuerdo con la metodología de Grupo.
- Elaboración, capacitación y entrega a negocio (como owner) de los siguientes documentos, que permiten mejorar el entendimiento legal y flujo de estas actividades que involucran aspectos regulatorios: Guía Estructuración de Programas de Comercialización Masiva y la Guía para la

revisión de documentos solicitados por entidades estatales, derivados de pólizas de seguros tomadas por éstas.

- Implementación de NPS del área legal, a través de encuestas de satisfacción y retroalimentación a los diferentes clientes internos con una calificación 3,85/4,00.
- A nivel de actividades de desarrollo, se implementó un cross training entre funcionarios del área, en virtud del cual se rotaron cargos por espacio de un mes, permitiendo así la generación de capacidades para efectos de back up, movimientos y promociones.

Riesgos

El área de riesgos realizó acompañamiento permanente al negocio para la identificación y administración de los diferentes riesgos, gestionados a través de los distintos sistemas implementados. Algunas actividades a destacar de la gestión 2022 son:

- Actualización de la matriz de riesgos y controles de la compañía, permitiendo definir acciones para mitigar los riesgos que se encontraban por encima del apetito.
- Alineado con la estrategia y el plan de negocio de la compañía, se realizó el ejercicio de identificación y evaluación de del perfil de riesgos de la compañía y en especial de aquellos riesgos estratégicos.
- Se ejecutaron las actividades definidas en el plan de trabajo para la implementación de la Circular Externa 018 de 2021 (Sistema Integral de Administración de Riesgos)

4.3. RESULTADOS FINANCIEROS

Estado de resultados

A diciembre de 2022, la Compañía presentó un Total de Ingresos de COP \$1.052.815 millones producto principalmente de Primas Emitidas (incluida aceptadas en reaseguros) por COP \$530.557 millones, Comisiones ganadas por reaseguro más reembolsos de siniestros COP \$168.261 millones; liberaciones de reservas técnicas y de siniestros por COP \$100.372 millones; y demás ingresos por COP \$253.625 millones que corresponden principalmente a ingresos por el portafolio de inversiones, salvamentos y recobros, entre otros. Los Gastos operacionales totales alcanzaron COP \$1.081.741 millones antes de la pérdida del año, de los cuales COP \$177.004 millones corresponden a gastos de administración y de personal, COP \$307.430 millones corresponden a la cesión de primas y costos de reaseguros, por constitución de reservas técnicas y de siniestros por COP \$111.863 millones, siniestros liquidados COP \$164.376 millones, gastos de intermediación COP\$ 39.954 millones y otros gastos provenientes de participación de utilidades y egresos por valoración de inversiones COP \$281.114 millones. La Pérdida Neta del período es de COP \$28.926 millones.

Estado de situación financiera

Los activos totales a diciembre de 2022 equivalen a COP \$956.629 millones, de los cuales las Inversiones representan un 30% del total con un valor COP \$285.669 millones, otro activo importante son las Reservas Técnicas y cuenta corriente parte Reaseguradora que representan un 35% con un valor de COP\$336.377 millones, la cartera neta de deterioro representan un 9% COP

\$87.926 millones, el impuesto diferido representa un 9% por COP \$85.082 millones y el saldo del efectivo y su equivalente representan un 7% con un valor de COP \$64.810 millones.

Entre tanto, los pasivos totales son de COP \$843.396 millones, representados principalmente por las reservas técnicas y de siniestros por un valor de COP \$521.566 millones que representan el 62% y las cuentas por pagar que representan un 32% del total del pasivo.

El patrimonio de la Compañía alcanzó un valor de COP \$113.232 millones, en el cual durante el año 2022 se recibieron aportaciones de capital por parte del Grupo por COP\$ 66.800, de las cuales COP\$ 56.800, ya se encuentran legalizadas dentro del capital social. Otra variación del patrimonio se da por el resultado del ejercicio, pérdida del año 2022 por valor de COP \$28.926 millones

De otra parte, la compañía cerró con un patrimonio técnico de COP \$63.489 millones con un exceso sobre el patrimonio adecuado de COP \$5.502 millones; con respecto al capital mínimo se tiene un exceso de COP \$14.292 millones.

4.4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

- **Compras y Contratación:** Durante el año 2022 las políticas del Grupo Zurich en materia de contratación de terceras partes fueron robustecidas y se inició el proceso de divulgación y capacitación a todas las operaciones del Grupo. La implementación de este nuevo marco de políticas inició en el tercer trimestre del 2022 y, en conjunto con el área de riesgos y seguridad de la información, se formalizaron los procesos definidos a toda la compañía por medio de capacitaciones. Estos cambios permitirán mejorar el ambiente de control en el área de contratación y fortalecer los procedimientos para la selección de proveedores de negocio.
- **Regreso a la Oficina:** Para facilitar el retorno de los colaboradores bajo el modelo híbrido, se implementó la herramienta One Zurich, la cual permite reservar estaciones de trabajo y espacios colaborativos, con el fin de garantizar el aforo y la disponibilidad. Adicionalmente se hicieron algunas adecuaciones físicas, para garantizar cumplimiento a los requerimientos de la ARL y normas de bioseguridad en el regreso a las oficinas.
- **Viajes:** Durante el 2022 implementamos la herramienta ARGO para control de viajes corporativos.

4.5. REVELACIÓN DE RIESGOS

A través de los sistemas de administración de riesgos de Zurich Colombia, se establecen los lineamientos para que los riesgos asumidos por la Alta Gerencia y a la entidad en general, se tomen con información suficiente y de forma disciplinada, dentro de los niveles de apetito y tolerancia aprobados por la Junta Directiva.

El marco integrado de gestión de riesgos de Zurich Colombia tiene como fin contribuir con el cumplimiento de la estrategia, metas, objetivos y plan de negocios de la compañía, a la vez que protege su capital, liquidez, ganancias y reputación. Igualmente, se hace necesario fomentar una

cultura de riesgo dentro de la organización, la cual es indispensable para la toma de decisiones basadas en riesgo.

Durante el 2022 una de nuestras principales prioridades fue robustecer el ambiente de control interno y continuar impulsando la identificación efectiva de riesgos de tal forma que la relación entre riesgo y retorno fuera transparente y comprensible. La administración adecuada de los riesgos propios de la operación es fundamental para Zurich Colombia, pues permite mantenernos presentes, más seguros, más humanos, y más responsables con nuestros clientes.

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.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

El marco de administración de riesgos de Zurich Colombia está constituido por una gobernanza que establece papeles y responsabilidades de todos los involucrados en la gestión de riesgos, así como un proceso y metodologías para identificar, evaluar, medir, responder, hacer seguimiento y reportar los riesgos. Esto con el fin de lograr una gestión efectiva de los mismos.

Dicho marco está descrito y documentado en la Política de Riesgos del Grupo Zúrich, la cual además contiene los principios para la gestión de los principales tipos de riesgos a los que la Compañía está expuesta. De igual forma, los manuales anexos a esta Política proporcionan pautas y procedimientos para implementar los lineamientos definidos. Por otra parte, las evaluaciones continuas, permiten comprobar que dichos requisitos se cumplen. Adicionalmente, el fortalecimiento de los roles de las tres líneas de defensa continúa siendo determinante para garantizar un adecuado ambiente de control.

La gerencia de riesgos reporta periódicamente, a la alta gerencia y la Junta Directiva, el perfil de riesgos de la Compañía, con el fin de garantizar que se encuentra dentro de los niveles de apetito y tolerancia. Además para asegurar que existe 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, Zurich Colombia, 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, en adherencia con los requisitos mínimos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia y en cumplimiento de 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, específicamente para el año 2022, Zúrich Colombia:

- Actualizó la matriz de riesgos, su análisis y evaluación, mediante los ejercicios de SAOR y TRP de las áreas clave de la compañía. Los riesgos identificados y evaluados por encima del apetito deben ser mitigados. Los planes de acción para tal fin, están documentados y son monitoreados de forma continua.
- Realizó seguimiento al perfil de riesgos, especialmente de aquellos riesgos estratégicos incluidos en el TRP (Total Risk Profile) y se presentó a la Alta Gerencia en el Comité de Riesgos y Control con la misma periodicidad.
- Registró, documentó y revisó los eventos de riesgo operacional y cuando pertinente se tomaron medidas correctivas para así evitar la recurrencia de los mismos.
- Monitoreó el cumplimiento del marco de control local y de grupo, a través del seguimiento y reporte de indicadores de riesgos operacional.
- Implementó un proceso para la aceptación y aprobación de Riesgos fuera del apetito.

- Implementó el nuevo marco de Gobernanza para la gestión de riesgo de Terceras Partes. Dicho marco fue establecido por el Grupo Zúrich para todos aquellos proveedores que entran por el proceso de Sourcing.
- Realizó capacitaciones en “Gestión de Riesgos” a funcionarios nuevos y antiguos, con el fin de continuar fomentando la cultura basada en riesgos dentro de la organización.
- Ejecutó las actividades definidas en el plan de trabajo para la implementación de la Circular Externa 018 de 2021 (Sistema Integral de Administración de Riesgos)

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO MERCADO - SARM

Zúrich Colombia Seguros gestiona el riesgo de mercado de sus activos en relación con sus pasivos sobre la base del balance financiero, para lograr el máximo rendimiento en exceso. Para esto, la Compañía cuenta con políticas y límites de inversión aprobados por la Junta Directiva, que a su vez definen la asignación estratégica de activos en línea con la capacidad de riesgo, apetito y niveles de tolerancia, así como los requerimientos regulatorios. A través de la Gerencia de Riesgos se mide y gestiona periódicamente la exposición al riesgo de mercado.

Las guías de inversión definen los lineamientos y límites para la concentración de exposición en emisores individuales y en 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.

Por otra parte, la Compañía valora los títulos del portafolio de inversiones 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.

La medición del impacto de las variaciones de los factores anteriormente mencionados se realiza, revisan y evalúan de manera continua. Los resultados de dicha medición son determinantes para la asignación de activos. Asimismo, son presentados mensualmente a la Junta Directiva para su conocimiento. 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	Dec-21	Dec-22	Variación anual
VaR Inversiones Reserva Técnica	\$ 5.765	\$ 6.307	9,4%
VaR Libre Inversión	\$ 1.679	\$ 5.139	206,1%
VaR Diversificado	\$ 7.444	\$ 11.447	53,8%
Duración	3,38	2,60	-23,2%

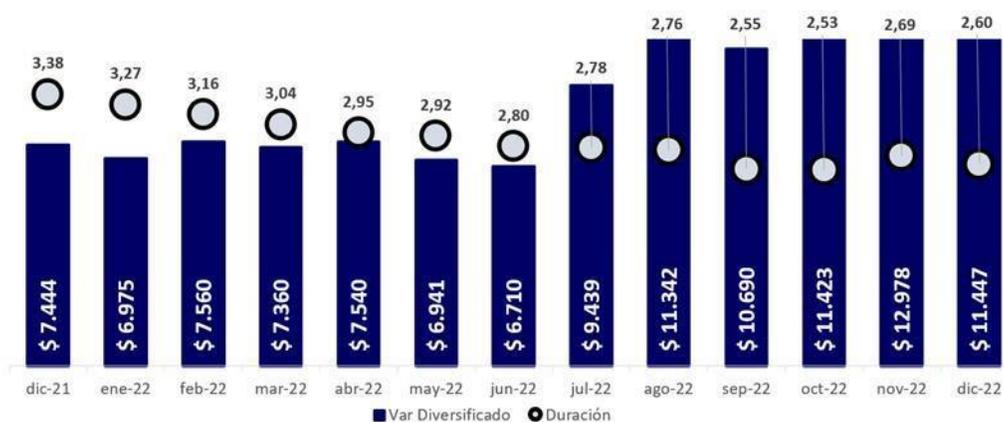
Como se mencionó en la sección 2. Contexto Macroeconómico, las restricciones de oferta y disrupciones en las cadenas globales de suministro, sumado a la invasión de Rusia a Ucrania, generó un panorama económico durante el 2022 que estuvo marcado por una inflación global alta y persistente, y por la reacción sincronizada de la mayoría de los Bancos Centrales, quienes aumentaron la tasa de interés de manera significativa. Esto ocasionó una fuerte volatilidad en los

mercados financieros y cambiarios, que se ve reflejado en el aumento del valor en riesgo de mercado diversificado.

VALOR EN RIESGO RESERVA TÉCNICA			
VALOR EN RIESGO POR MÓDULOS	Dec-21	Dec-22	Variación anual
TASA DE INTERÉS	\$ 4.116	\$ 3.339	-18,9%
TASA DE CAMBIO	\$ 1.649	\$ 2.968	80,0%
PRECIO DE ACCIONES	\$ -	\$ -	0%
CARTERAS COLECTIVAS	\$ -	\$ -	0%
VALOR EN RIESGO TOTAL	\$ 5.765	\$ 6.307	9,4%

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 técnicas en moneda extranjera, principalmente en los ramos de responsabilidad civil, terremoto e incendio.



Durante el 2022, los principales movimientos en el valor en riesgo del portafolio de inversiones estuvieron dados por el incremento de la tasa de interés y la volatilidad de la tasa de cambio.

Riesgo de contraparte

Zúrich Colombia está expuesta al riesgo de contraparte, en la medida en que tiene inversiones en las entidades que poseen valores emitidos. El riesgo de incumplimiento está controlado por límites de concentración, definidos en las guías 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. Dadas las condiciones macroeconómicas, la exposición a este riesgo se incrementó considerablemente durante 2022.

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 tales como financiación de primas o préstamos a terceros, y que por tanto originan partidas contables correspondientes a cartera de créditos, cuentas por cobrar correspondientes a remuneración de intermediación y créditos a empleados y agentes.

Sin embargo, Zúrich Colombia definió en sus políticas que no está permitido realizar préstamos a empleados o terceros (intermediarios o proveedores), anticipos por pago de comisiones a los intermediarios (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 2022, hubo una única excepción a la regla que fue el anticipo sujeto a ser condonado, el cual se realizó a algunos funcionarios que requerían solicitar la expedición de su tarjeta profesional. Adicionalmente, se hizo seguimiento de cerca a la situación presentada durante el 2021 para verificar el cumplimiento de los acuerdos y la efectividad de los controles implementados.

SISTEMA ESPECIAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EN SEGUROS - SEARS

El Sistema Especial de Administración de Riesgos de Seguros (SEARS) de Zurich Colombia 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 permite tener control sobre el nivel de exposiciones y garantiza que la toma de decisiones de suscripción sean adecuadas, derivando en resultados rentables y sostenibles. En Zurich Colombia, la disciplina de suscripción es fundamental en la gestión del riesgo de seguro, y para esto desde casa matriz se establecen límites en la capacidad de suscripción, los cuales se delegan a través de cartas de autoridad a las personas del área de suscripción en función de su experiencia. Adicionalmente, a través de las guías de suscripción se establecen las pautas adecuadas para la suscripción y tarificación.

A través de revisiones técnicas anuales, se identifican y mitiga los riesgos de suscripción, se hace seguimiento a la estrategia, al apetito de riesgo y al cumplimiento de las políticas de suscripción y se revisa el cumplimiento de los niveles de autoridad otorgados. Para 2022, se realizó un total de 11 revisiones y cuando fue pertinente se definieron acciones para mitigar el riesgo.

Por otra parte, en conjunto con el equipo de tarifas se realizó la evaluación de Notas Técnicas de los productos de las líneas de propiedad, planta y equipos y automóvil, para identificar los riesgos de suscripción y la adherencia a los requisitos regulatorios.

Adicionalmente, se realizan reuniones trimestrales en las que participan las áreas de suscripción, actuarial (tarifa y reserva), siniestros, finanzas, comercial y distribución, riesgo de ingeniería y la gestión de riesgos, 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.

Por otra parte, la estructura de reaseguro proporciona capacidad en el mercado a la vez que permite proteger el patrimonio y los resultados financieros. El programa de reaseguro reduce la volatilidad de las ganancias y optimiza el capital. Para el caso de Zurich Colombia, la estructura de reaseguro contempla contratos automáticos en su mayoría suscritos con Zurich Insurance Company y contratos de reaseguro facultativo cuando es necesario.

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 2022 se continuó fortaleciendo los procesos y las capacidades de la función actuarial de riesgos.

Así las cosas, la función actuarial actualmente está conformada por el área de reservas 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. La exposición a riesgos de insuficiencia de las Reservas Técnicas es monitoreada mensualmente a nivel Bruto y Neto y presentados en los comités de reservas.

Así mismo, el actuario responsable certifica de forma mensual el cálculo de reservas de la compañía, buscando que no existan diferencias materiales entre los cálculos realizados por el área de actuaría y sus cálculos independientes. Producto de estas revisiones, en 2022 se desarrollaron diferentes planes de acción por parte de las áreas de Actuaría, Reaseguros, indemnizaciones e IT tendientes a cerrar las brechas identificadas. Así mismo, desde el área de riesgos se realizó el seguimiento para su oportuna ejecución.

Finalmente, en conjunto con los equipos de actuaría, planeación financiera, suscripción y riesgos, se desarrollaron escenarios de estrés sobre la siniestralidad de un tipo de producto para evaluar su impacto en términos de utilidad, rentabilidad e índice combinado.

EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO - SCI

El Sistema de Control Interno tiene el propósito de:

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

El sistema de control interno está planteado para mitigar los riesgos que comprometan el cumplimiento de los objetivos de negocio. En el 2022, se implementó el nuevo del Marco Integrado de Control Interno para los procesos de tecnología (fase 1), Suscripción P&C, Suscripción Vida, Indemnizaciones, Fusiones y adquisiciones (M&A).

Por otra parte, los controles clave se evalúan por su diseño y efectividad operativa. Durante el 2022, se ejecutó actividades de testeo de diseño y operatividad sobre el Marco de control interno para mitigar el riesgo de errores en los reportes financieros y para los controles relacionados con el proceso de cumplimiento.

Adicionalmente, Zurich Colombia 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 por identificar, evaluar y abordar los riesgos significativos, y de diseñar, implementar y mantener el ambiente de 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 2022, se fortaleció el ambiente de control, a través de varias actividades donde se destacan las siguientes:

- Actualización y documentación de los procesos Core y de apoyo.
- Definición de los proyectos estratégicos de la compañía que contribuirán con la mejora del ambiente de control.
- Testing 2022 (Diseño y Operatividad) sobre la implementación del Marco de control interno para mitigar el riesgo de errores en los reportes financieros (ICFR).
- Testing 2022 (Diseño) sobre la implementación del Marco de control interno para mitigar el riesgo de errores en los procesos relacionados con Compliance.
- Implementación del Marco Integrado de Control interno para los procesos de tecnología (Fase1), Suscripción P&C, Suscripción Vida, indemnizaciones, Fusiones y adquisiciones (M&A).
- Ajustes al nuevo modelo de seguimiento de SARLAFT
- Monitoreo del cumplimiento de los tópicos de compliance
- Actualización de la política de fraude interno de la compañía y alineación de la misma con la política de grupo
- Certificación de las políticas del Grupo Zürich que soportan los diferentes procesos de la compañía

- Monitoreo a los Indicadores Claves de Riesgo provenientes del Grupo Zúrich en materia de Infraestructura, Seguridad de la información y Terceras partes.
- Actualización de los BIAS de la compañía.

La Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal también evaluaron el sistema de control interno, 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 2022, de acuerdo con lo exigido por el regulador, fue validado en dos 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. Los planes de acción relacionados con infraestructura tecnológica se encuentran inmersos en los proyectos de modernización tecnológica de la Compañía.

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 2022, no hubo revisiones por parte de la SFC al Sistema y se recibió el cierre de la inspección enfocada en ROS.

El 2022 fue un año en el que los esfuerzos estuvieron enfocados en estabilizar el nuevo modelo operativo de SARLAFT, implementado con ocasión de los nuevos requisitos establecidos en la Circular Externa 027 de 2020. Así mismo implementamos los cambios derivados de la Circular Externa 011 de 2022.

4.6. PERSPECTIVAS – EVOLUCIÓN PREVISIBLE

La estrategia de Zurich Colombia Seguros S.A. para el 2022 estuvo enfocada en continuar su diversificación hacia segmento retail, consolidación de productos digitales y en la automatización de procesos. 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 2022 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 2022 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
- 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
- Zurich LiveWell Serv and Solution LTD
- Zurich North America
- Zurich Minas Brasil Seguros S.A.
- Universal Assistance Travel SAS

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

Durante todo el ejercicio del año 2022, 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 Vicepresidencia Legal & Compliance. 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 2022, Zurich Colombia Seguros S.A., registró un stock de 38 procesos corporativos con un leve incremento en el volumen respecto del promedio de los últimos años, lo cual obedeció a la vinculación a litigios donde no se evidencia póliza emitida por la Compañía, lo cual se traduce en que la probabilidad de obtención de fallos desfavorables es muy baja.

Respecto de los procesos judiciales derivados de siniestros, durante el año 2022 nos notificaron y se registraron 369 nuevos procesos, representando una disminución del 27.5% frente al año anterior, esto debido a la gestión proactiva que se viene realizando desde la etapa de conciliación y reclamación, se debe destacar que el 15% de los procesos nuevos los componen los litigios laborales del asegurado SUTEC, en los casos de la ADRES y Consorcio Epic. El cierre del año 2022 refleja una reducción en el número de los casos judiciales del 3,5% con respecto del año 2021 y cierra con un saldo de reserva del pendiente de COP \$61.260 Millones valor que se mantiene constante gracias a las estrategias de cierre con las conciliaciones, transacciones judiciales, extrajudiciales, sentencias favorables, terminación de procesos y la revisión constante de todo el equipo interno frente a los controles de las reservas legales.

Durante el año se logró cerrar un total de 371 procesos judiciales, la compañía cerró el año 2022 con un total de 1.429 siniestros con marcación legal activos para el segmento de Seguros Generales y de Personas, gracias al diseño e implementación de estrategias del litigio que conllevó (casos especiales como Drummond - Reclamaciones ITP) a la liberación de reservas judiciales en virtud de las sentencias favorables para la compañía.

Frente a las líneas en Run Off se presentó una disminución del 33% procesos judiciales relacionados con entidades públicas principalmente Municipio Santiago de Cali, ANI, ANH, Alcaldía de Manizales, Ministerio de Defensa Nacional, procesos administrativos.

El ramo SOAT presentó en el año 2022 una alta reducción en el número de procesos judiciales del 94 % y reservas legales del 77% producto de los cierres y conciliaciones de las carteras totales (Judicial y Administrativa) procesos terminados como Clínica Jaller estrategia de litigio que se orientó a demostrar que la compañía pagó su obligación en los términos establecidos por la ley, quedando al corte del año un total de 5 procesos judiciales activos para el amparo de gastos médicos.

De igual forma, el cierre del año 2022 refleja una reducción del 69.16% en relación con los embargos de terceros contra la compañía para los procesos judiciales, como resultado de la gestión para el levantamiento de las medidas cautelares y recuperación de los dineros embargados, donde se legalizó gracias a las conciliaciones, acuerdo transaccionales y terminación de procesos entre otros

los casos de la ESE Hospital Universitaria Erasmo Meoz y el proceso acumulado de la Clínica Blas de Lezo y demás recuperaciones y dineros que fueron puestos a disposición de la compañía.

7. ACONTECIMIENTOS IMPORTANTES DESPUES DEL EJERCICIO

No se han presentado acontecimientos importantes con posterioridad al cierre del ejercicio con corte a diciembre 31 de 2022.

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 2022, 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