

Zurich Colombia Seguros S.A.
Informe de Gestión 2023

Listos a crecer.



 ZURICH®

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 2023.

1

Consideraciones Generales

Si bien Colombia, como país, continúa atravesando por una situación política compleja y aún recuperando su economía de los efectos de la inflación, la devaluación y la volatilidad de años anteriores, el año 2023 fue un positivo para Zurich Colombia, no solamente desde el punto de vista de la dinámica de crecimiento en ventas, sino por la recuperación importante del comportamiento del portafolio de inversiones.

Es así como, el año 2023 se convirtió en el año de ratificación de nuestro propósito y compromiso con el mercado colombiano, fortalecimos nuestro posicionamiento de marca, crecimos en primas, diversificamos segmentos, cumplimos con nuestra promesa de valor pagando importantes siniestros y adicionalmente, a nivel de cifras locales, fue el primer año en que Zurich Colombia obtuvo utilidades.

En cuanto al Plan trazado para 2023, logramos un crecimiento en primas del 26.77%, entregamos por segundo año consecutivo resultado operativo (BOP) positivo al Grupo Zurich bajo normas IFRS17 (US\$5.4 millones), cumplimos el indicador de gastos y logramos el mix esperado en nuestro portafolio de negocios, alcanzando el 50/50 esperado entre Commercial Insurance y Retail/Affinity, con un crecimiento de 26% en el segmento de líneas personales gracias al desarrollo de importantes acuerdos de Bancaseguros y Affinities y a nuestro producto de Arrendamiento; 29% en el mercado medio, en donde hemos alcanzado una posición de mercado destacada la línea de Transportes; y 27% en el segmento corporativo, en el continuamos siendo referente y actor importante para los productos de Líneas Financieras.

2023 también fue un año de transformación, dedicamos importantes esfuerzos y recursos a avanzar en los proyectos definidos para el mejoramiento del ambiente de control en materia de operaciones e infraestructura tecnológica, cerrando varias etapas y encaminándonos para su recta final en el primer semestre de 2024. Esta transformación permitirá automatizar controles que en la actualidad representan manualidad, disminuyendo el riesgo en procesos críticos y estabilizando la operación para afrontar el crecimiento esperado y los retos futuros.

De otro lado, comparto con orgullo nuestra participación como única entidad del sector miembro de la Cámara Colombiana de la Diversidad y las certificaciones que como Compañía recibimos durante este año. Por primera vez fuimos certificados por EDGE - Move, como reconocimiento a la forma natural de abrazar la igualdad y la equidad que nos unen, y por Great Place to Work, por nuestra capacidad de convertirnos en un lugar anhelado para ser, para desarrollarnos y para crecer en nuestras dimensiones personal y profesional. Sin duda, esto es una demostración de que en materia de diversidad, inclusión y cultura organizaciones vamos por el camino correcto.

Lo anterior se suma a nuestras acciones en Responsabilidad Social Empresarial, que en los últimos años se han venido fortaleciendo y poco a poco nos convierten en referente dentro del sector asegurador. En el 2023 no solamente impactamos positivamente el medio ambiente, sino que transformamos muchas vidas en las comunidades a las que dirigimos nuestras acciones, las cuales se vieron representadas en más de 2.200 horas de voluntariado, con la participación de más de 300 personas, entre Zurichers, familiares, amigos, aliados, intermediarios y actores del gremio. Así mismo, fuimos innovadores en materia de desarrollo de productos con componente de Responsabilidad Social, mediante el lanzamiento de nuestro producto Eco Cargo, de la línea de Transportes, mediante el cual impactamos positivamente y fomentamos la disminución del CO2.

Somos reconocidos por ser pioneros en facilitar estas oportunidades de acción que trascienden las fronteras corporativas, en coherencia con nuestro propósito de “Inspirarte a construir un futuro sostenible, mientras protegemos lo que más amas.”

En este informe podrán encontrar en mayor detalle las cifras, proyectos e iniciativas que permitieron recorrer este 2023 con los resultados mencionados.



2 Contexto Macroeconómico

El año 2023 inició con alta incertidumbre sobre la capacidad de la economía global para resistir a la contracción monetaria sin caer en una recesión. Los efectos de los conflictos geopolíticos, desaceleración económica y presiones inflacionarias llevaron al incremento de las tasas de interés en muchos países como parte del control de la inflación. Estas decisiones mostraron sus frutos con la tendencia descendente que empezaron a presentar algunos precios a nivel mundial, en particular, en los precios de los bienes energéticos.

Durante el transcurso del año en algunos países industrializados, la inflación evolucionó con sorpresas positivas, lo cual aumentó las expectativas de anticipación de recortes en tasas de interés corto plazo para algunos bancos centrales como lo fueron el Reino Unido y la Eurozona. Si bien la FED incrementó paulatinamente las tasas de interés, durante el cuarto trimestre del año mantuvo estables las tasas en un contexto de economía y mercado laboral en crecimiento y una inflación en Estados Unidos que aún está muy por encima del objetivo del banco central; la tasa clave de los fondos federales se mantuvo en un rango objetivo entre 5,25% y 5,5%. Como consecuencia de la alta incertidumbre sobre la evolución de la inflación y el crecimiento para el año 2024, la FED en sus reuniones evaluará el balance de riesgos para estos dos aspectos y tomará las decisiones acordes con el estado económico de Estados Unidos en cada oportunidad. El banco emisor proyecta un crecimiento económico en Estados Unidos entre 1.2% y 1.7% para 2024.

Finalmente China a finales del 2022 ralentizó su actividad económica debido a su política de cero tolerancia al Covid-19 lo cual causó manifestaciones en la población y restricciones en el consumo doméstico e internacional. Si bien durante el 2023 presentó mejoras en algunos indicadores relacionados con producción industrial y ventas minorista, el gobierno chino continúa implementando medidas puntuales para aliviar algunos sectores e impulsar la recuperación económica para el 2024.

En Colombia la inflación durante el año 2023 presentó variaciones importantes, llegando en diciembre a una disminución de la inflación anual de 10.15% a 9.28%; esto debido a una fuerte presión al alza en las divisiones de alojamiento y servicios públicos. Así mismo, contribuyó de manera positiva la división de restaurantes y hoteles, junto con transporte, impulsadas por las comidas fuera del hogar y combustibles para vehículos respectivamente. Aunque esta cifra descendió en el transcurso del año, la Junta Directiva del Banco de la República reiteró la meta de inflación del 3% en un horizonte de 12 a 18 meses.

El crecimiento del país se vio afectado durante el primer semestre del año principalmente por el momento desfavorable de la inversión en el país y una actividad productiva deteriorada, no obstante para el tercer trimestre del año, el PIB creció 1% destacando una leve recuperación económica en el país. Como consecuencia de lo anterior Standard and Poor's (S&P) ratificó sus calificaciones para Colombia: BB+ para largo plazo en moneda extranjera y BBB- para largo plazo en moneda local; por otra parte, anunció el cambio de estable a negativo de la perspectiva de estas calificaciones.



3 Sector Asegurador

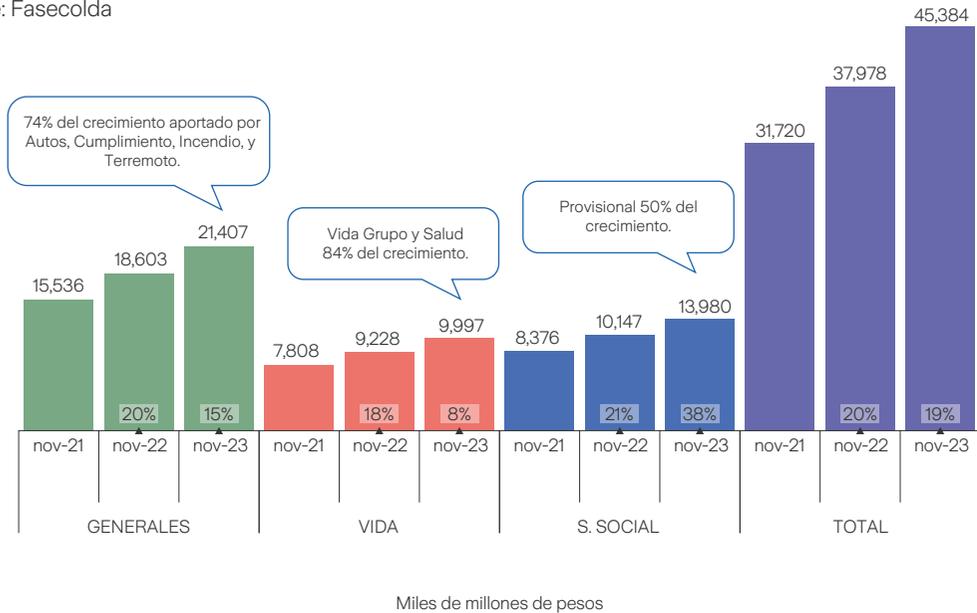
Sector Asegurador en 2023

El sector asegurador colombiano registró un crecimiento de 21,72% en las primas emitidas durante el primer semestre de 2023, alcanzando un total de \$20 billones. Este crecimiento fue impulsado por el aumento de la demanda de seguros de vida, que registró un crecimiento de 26,16%, y de seguros generales, que registró un crecimiento de 19,35%.

Primas emitidas

Acumulado enero - noviembre

Fuente: Fasecolda



Los seguros de vida representan el 57,1% del total de las primas emitidas en Colombia, mientras que los seguros generales representan el 42,9%. Los seguros de vida están dirigidos principalmente a la protección de las familias en caso de fallecimiento del titular de la póliza, mientras que los seguros generales están dirigidos a la protección de los bienes y personas frente a diferentes riesgos, como accidentes, enfermedades, daños a la propiedad y desastres naturales.

El crecimiento del sector asegurador colombiano se debe a una serie de factores, entre los que se incluyen:

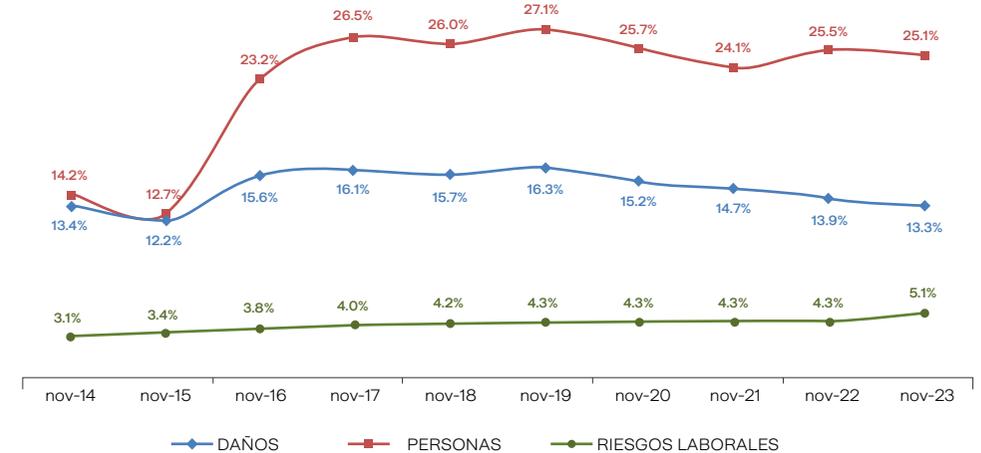
- La recuperación económica del país, que ha llevado a un aumento del poder adquisitivo de los colombianos.
- El aumento de la concienciación sobre la importancia de la protección financiera.
- La diversificación de la oferta de productos y servicios de seguros.

Las perspectivas para el sector asegurador colombiano en 2024 son positivas, ya que se prevé que el crecimiento continúe a un ritmo de entre 4% y 5%. Este crecimiento será impulsado por el aumento de la demanda de seguros de vida, que seguirá siendo el segmento más dinámico del mercado que están ganando cada vez más importancia en Colombia.

% Comisiones / Primas emitidas

2014 - 2023

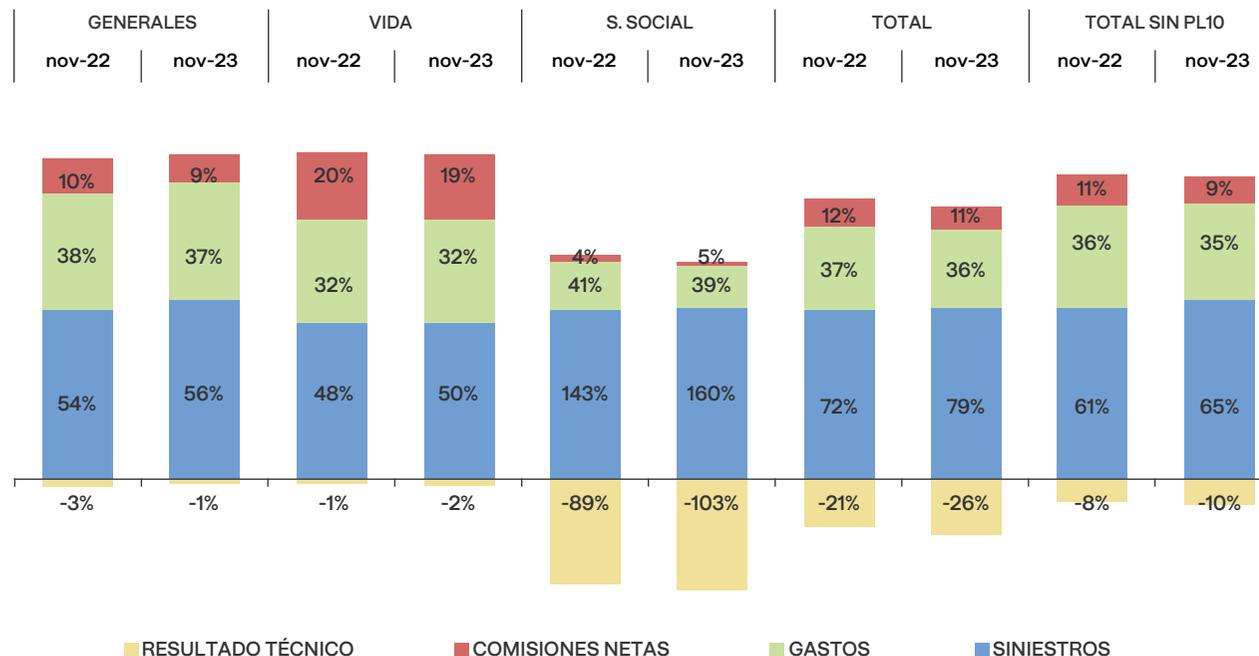
Fuente: Fasecolda



Análisis combinado*

Acumulado enero - noviembre

Fuente: Fasecolda



Las comisiones de Zurich están alineadas y ajustadas de acuerdo a la práctica comercial del mercado asegurador.

Por otro lado, cabe destacar las principales tendencias del sector asegurador colombiano en 2023:

- El aumento de la demanda de seguros de vida, especialmente de seguros de vida ahorro, que ofrecen a los clientes la oportunidad de ahorrar para su futuro.
- La diversificación de la oferta de productos y servicios de seguros, para satisfacer las necesidades de un mercado cada vez más heterogéneo.

El sector asegurador colombiano está en un momento de crecimiento y transformación. El aumento de la demanda de seguros, la diversificación de la oferta de productos y servicios, y la adopción de nuevas tecnologías están transformando el sector y lo están posicionando como un sector clave para el desarrollo económico del país.



3.1 Aspectos Jurídicos, Normativos y Regulatorios

Durante el 2023 se expedieron Leyes, Decretos y Circulares y un documento técnico con impacto en la operación de la Compañía, a continuación, señalamos los de mayor relevancia:

Norma	Fecha de expedición	Objeto
Ley 2283	05/01/2023	Modifica el Código Nacional de Tránsito, incorporando entre otras disposiciones la obligación en cabeza de los Centros de Diagnóstico Automotor (CDA) de tomar un seguro obligatorio de responsabilidad civil para amparar los daños materiales causados a terceros. El seguro indica la norma que debe tener una vigencia igual a la de cada uno de los certificados emitidos por el CDA y sin sobrecosto para el usuario.
Ley 2294	19/05/2023	Mediante el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026 y dentro del cual se abarcan los siguientes temas de interés para el sector: i) Portabilidad Financiera: Se establece el derecho del consumidor financiero a solicitar el traslado de los productos financieros que tenga en una entidad vigilada por la SFC. ii) Seguro Paramétrico: Se modifica el EOSF (artículo 183), incluyendo la posibilidad de ofrecimiento de seguros bajo la modalidad paramétrica, y adiciona en los artículos 1077 de 1088 del Código de Comercio la modalidad paramétrica para efectos de la carga de la prueba y carácter indemnizatorio del seguro conforme a la realización del índice según modelo utilizado para el diseño del seguro y que haya sido pactado en el contrato.
Decreto 920 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público	06/06/2023	Establece un nuevo régimen sancionatorio y de decomiso de mercancías en materia aduanera, así como el procedimiento aplicable. Atribuye a la DIAN facultades para definir la fecha de ocurrencia de la infracción objeto de sanción, esto es, de la conducta objeto de aseguramiento en pólizas de cumplimiento de disposiciones legales.
Circular Externa 008 de la SFC	16/05/2023	Imparte instrucciones relativas al Sistema de Control Interno de las entidades vigiladas por la SFC aplicando actualizaciones de estándares internacionales y abarcando controles sobre tecnología, gestión contable y financiera, actividades de seguimiento y monitoreo, política de información y comunicación, funciones de Junta Directiva, Comité de Auditoría, Alta Gerencia, entre otros aspectos.
Circular 026 del Ministerio de Trabajo	08/03/2023	El Ministerio del Trabajo imparte instrucciones para que los empleadores tanto del sector público como del privado actualicen o formulen políticas, protocolos, guías y/o, planes de acción, para la prevención y atención del acoso laboral y sexual, violencia basada en género contra las mujeres y personas de los sectores sociales LGBTIQ+ en el ámbito laboral.
Documento Técnico SFC Administración de riesgos y oportunidades climáticas para el sector asegurador	09/06/2023	Este Documento Técnico presenta las expectativas del Supervisor y pretende orientar y dar herramientas a las compañías de seguros generales, de vida y a las cooperativas de seguros respecto de la administración de riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático. Las expectativas son presentadas a manera de principios de incorporación en la gobernanza, la estrategia, la gestión de riesgos (incluyendo el análisis de escenarios) y en la revelación de información de estas entidades. La última sección del documento presenta las perspectivas de evolución de la industria aseguradora.

3.2 Supervisión

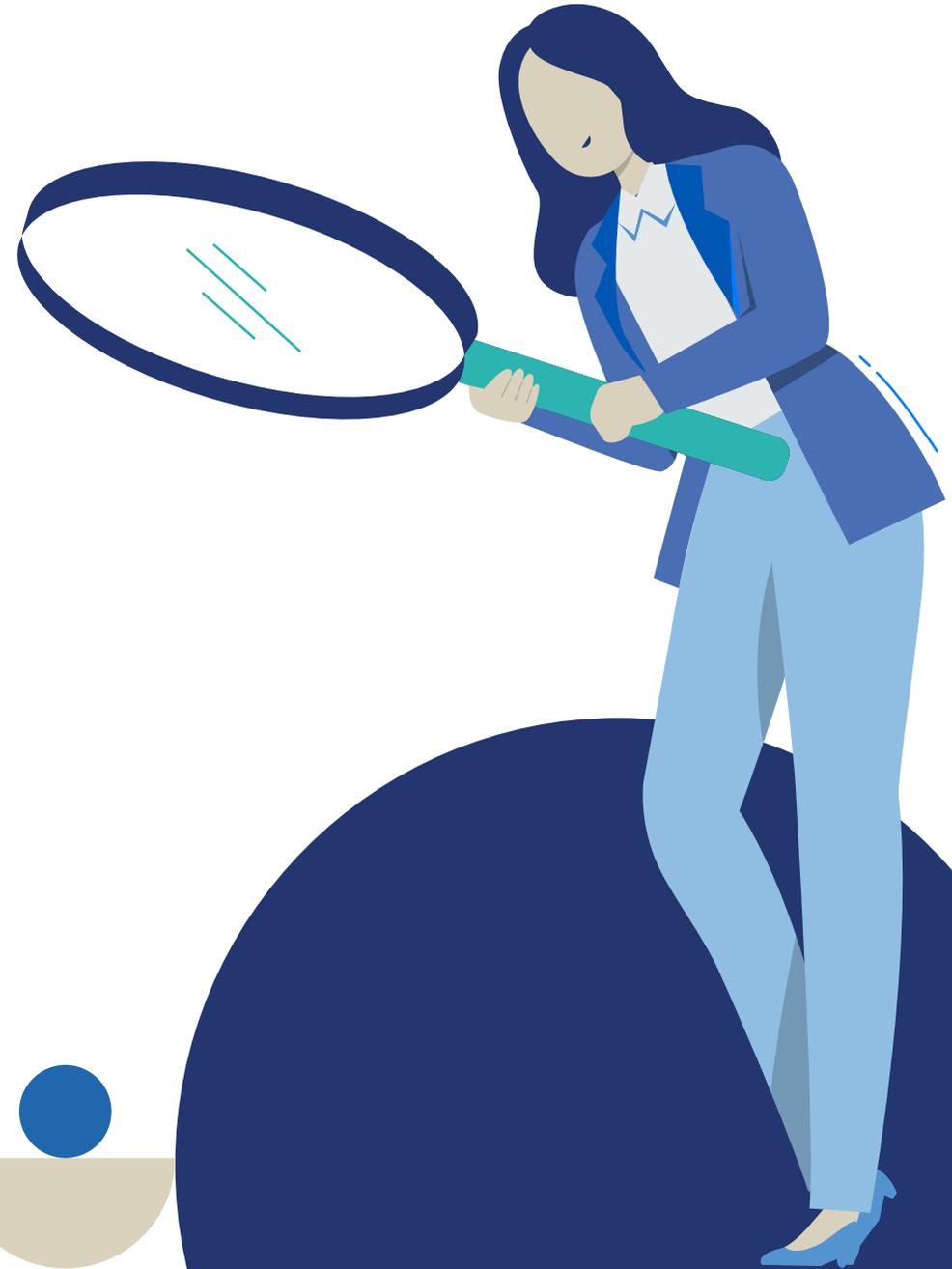
Durante el año 2023, Zurich Colombia Seguros S.A. fue objeto de los procesos de supervisión que se citan a continuación, junto con su resultado o estado actual:

Inspección extrasitu de la gestión de riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo LAFT. En el transcurso de la inspección la Compañía compartió con la Superintendencia Financiera de Colombia -SFC- la matriz de riesgos de LAFT, recibió una calificación de coherencia respecto de esta, atendió recomendaciones y recibió el cierre de la actuación con observaciones que serán objeto de revisión y aplicación, aunque no se haya requerido plan de acción.

Inspección extrasitu sobre seguro agropecuario. La Compañía atendió solicitud de información a través del cual se le dio a conocer al regulador el interés de participar en el ramo agropecuario, precisando que dicha participación se contempla como una estrategia a mediano plazo que deberá desarrollar todas las etapas de la política local de Proposition Management.

Seguimiento inspección insitu Property. Conforme instrucciones de la SFC, la Compañía remitió informes periódicos del avance de los planes de acción derivados de las observaciones de cierre de la inspección realizada en el año 2022 a la línea de Property y cuyo cumplimiento se extendió durante el 2023.

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



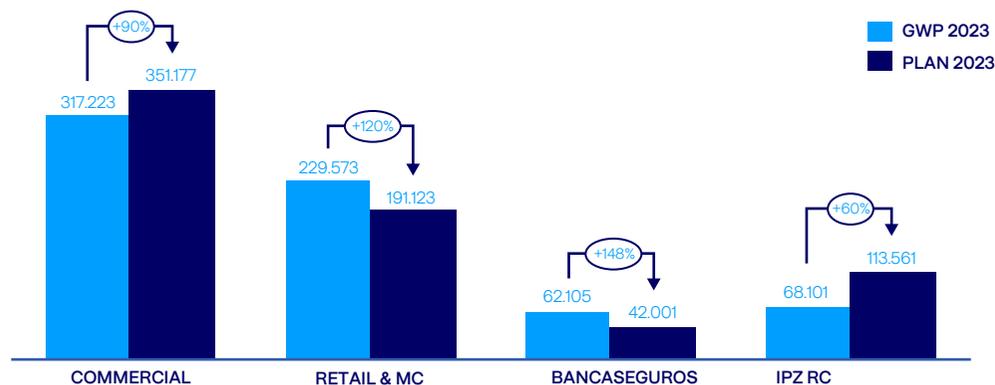
4 Informe de Gestión

4.1 Aspectos Comerciales y Técnicos

Las Primas Emitidas de la Compañía a diciembre de 2023 ascendieron a COP \$677.000 millones, con un crecimiento del 27% frente al 2022.

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

GWP 2023 vs Plan 2023 Por segmento



Segmento	%Cumpl VS Plan	%Crecimiento
COMMERCIAL	90%	29%
RETAIL & MC	120%	26%
BANCASEGUROS	60%	22%
IPZ RECIBIDO	148%	27%
TOTAL COMPAÑÍA	97%	27%

Información en Millones COP
*Commercial Incluye IPZ PD

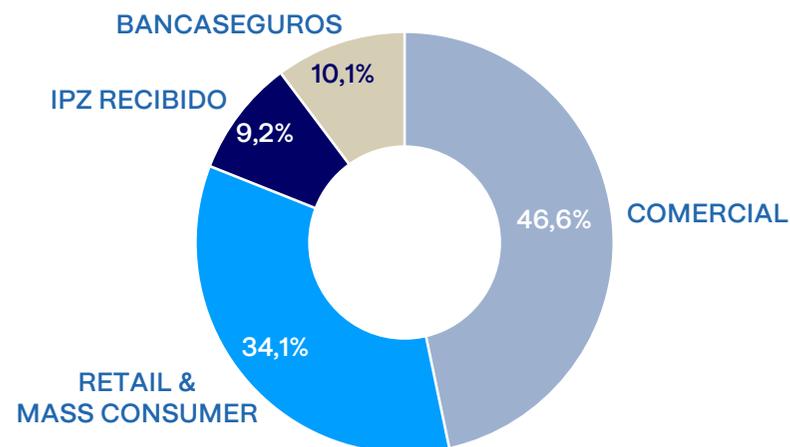
En esta gráfica de barras, la línea azul clara representa las primas emitidas reales (GWP) y la línea azul oscura el plan estimado para el cierre del año.

La ejecución del Plan de Primas se cerró al 97% de cumplimiento. Se destaca el cumplimiento del segmento de líneas personales (Retail & Mass Consumer) con una ejecución del 120% y crecimiento del 26%, seguido del segmento de Mercado Medio (Commercial), con una ejecución del 90% y un crecimiento del 29%, el segmento Corporativo Recibido (IPZ Recibido) con una ejecución de Plan del 148% presentando un crecimiento del 27%.

Por su parte, el plan de primas planteado para la Alianza BBVA no fue alcanzado y dicha desviación se ve impactada por la decisión de no participar en la licitación de líneas de Property.

Gráfica 13. Producción de la compañía por segmento

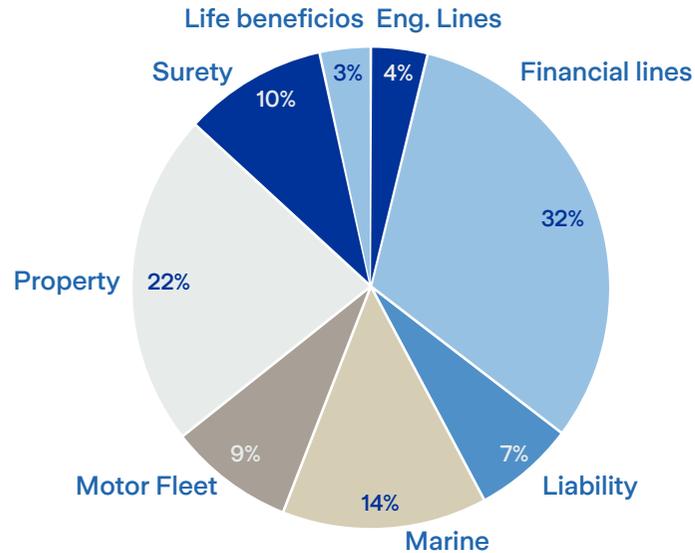
Participación de GWP por Segmento 2023



En la participación de primas por segmento en 2023, 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%, Bancaseguros con un 10% y por último el negocio Corporativo Recibido (IPZ Recibido) con un 9%.

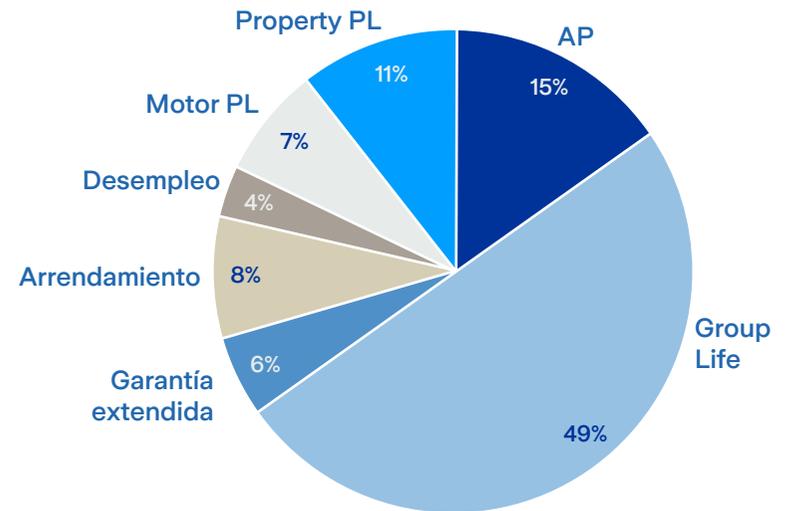
Gráfica 14. Participación del total de la producción por ramo

**Participación de primas (GWP) por ramo 2023
Segmento Commercial**

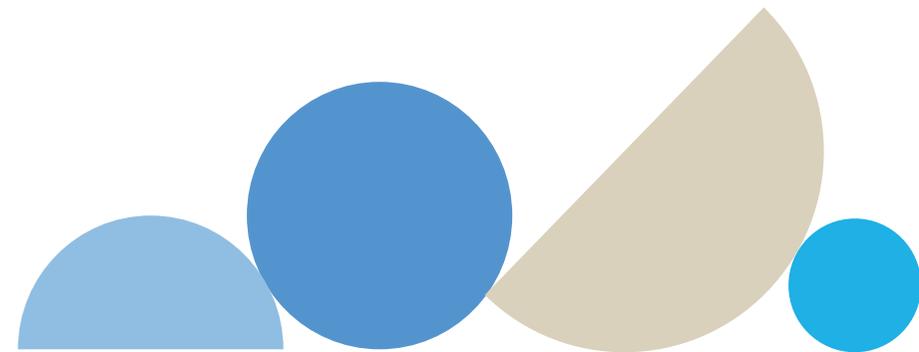


En el Segmento de Mercado Medio (Commercial) la línea con mayor peso es líneas financieras que tuvo una participación del 32%, seguido por property con un 22% y Marine con una participación del 14% y un destacable crecimiento de Eng Lines 64%, Motor Fleet con un 53% y Marine con 46%.

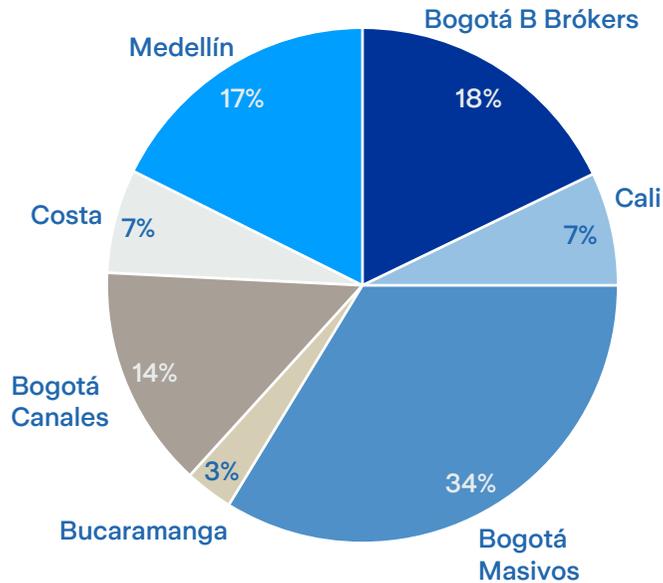
**Participación de primas (GWP) por ramo 2023
Segmento Retail & MC**



En el segmento de Líneas Personales (Retail & Mass Consumer) el ramo de mayor participación es Group Life con un 49% y excelente crecimiento del 40%, seguido por Accidentes Personales con una participación del 15%, Property PL con un 11% y Arrendamiento con 8%, con notables crecimientos del 22% y 34% respectivamente.



Participación de primas (GWP) por sucursal 2023



La Sucursales y unidades de negocio han aumentado su participación en primas, siendo Bogotá Masivos la de mayor participación con un 34% con el manejo de los programas directos de la compañía presentando un crecimiento del 26%, seguida de Bogotá Global Brokers con un 18%, Sucursal Medellín con una participación del 17% y Bogotá Canales un 14%. 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:

Principales Proyectos e Iniciativas

El año 2023, dimos continuidad de forma exitosa a la ejecución de varios proyectos que venían del año anterior, los cuales apoyan la operación de nuevos negocios. Se culminó la implementación de la plataforma de middleware que permite desacoplar funciones del Core y facilitar la interrelación con terceros en esquemas de comercialización para Bancaseguros; se priorizaron proyectos regulatorios y de nuevos productos como Zurich EcoCargo. Adicionalmente, se iniciaron proyectos de fortalecimiento para la comercialización masiva, los cuales tienen fecha planeada de finalización en el año 2024.

Durante el año, fueron importantes los esfuerzos y recursos dedicados para incorporar nuevas capacidades en la transformación digital, en la evolución de los procesos, el cambio de cultura a nivel organizacional, así como también en el fortalecimiento en el uso de la tecnología y el ambiente de control. Sumado a ello, se consolidó el modelo operativo de la -VP de OPS & TI, el cual permitió la evolución hacia un enfoque ágil, de gestión estandarizada de proyectos, de requerimientos y de soporte en la interacción con las áreas de negocio.

Desde la perspectiva de la gestión de aplicaciones evolucionamos los esquemas de integración hacia APIs y webservices para la creación del ecosistema de seguros. Así mismo, en materia de generación de información y reportería se implementaron tableros y reportes para mejorar el ambiente de control y disminuir los tiempos de ejecución de tareas.

Desde la perspectiva de Infraestructura se trabajó en minimizar la deuda técnica realizando upgrades y updates de varios componentes de diferentes capas de la infraestructura, así como también se realizó afinamiento detallado de la infraestructura core de negocio, con el fin de mejorar la escalabilidad, garantizar la seguridad y aumentar la estabilidad. De igual manera se impulsó el inicio de uso de tecnologías cloud, iniciando pilotos en su uso para algunos proyectos específicos. En lo que respecta a temas de telecomunicaciones se logró hacer aumentos significativos de los anchos de banda con el fin de abordar y atender los requerimientos de los usuarios y las sucursales.

Entre otras actividades, fortalecimos la documentación del Plan de Continuidad de Negocio, realizando pruebas de recuperación de desastres, gestión de vulnerabilidades e impartimos capacitación y concientización en materia de seguridad de la información.

Suscripción y Comercial

En materia de gestión comercial, se destaca el crecimiento en los productos de vida en programas de mercadeo masivo, la buena dinámica de grandes programas implementados en compañías del sector financiero, así como la consolidación de acuerdos de distribución con grandes empresas de servicios públicos y el fortalecimiento del relacionamiento de cuentas importantes de clientes del sector de medicina prepagada.

De otro lado, el producto de vida colectivo dirigido a empleadores tuvo una tendencia al crecimiento y durante el 2023 se suscribieron y renovaron importantes cuentas, las cuales tienen un buen comportamiento tanto en primas como en siniestralidad.

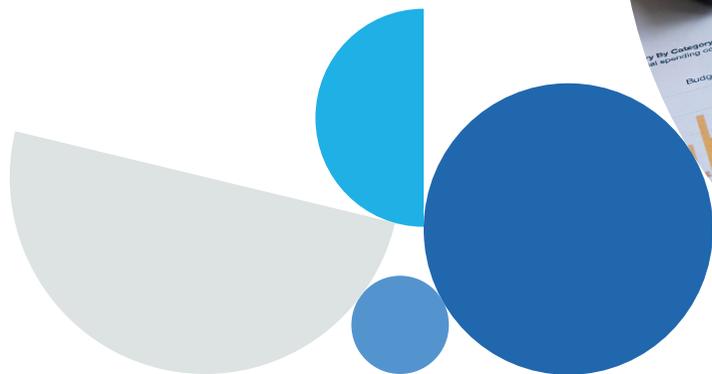
En materia de canales, se trabajó no solamente en el crecimiento de la fuerza de venta externa (intermediarios), sino también en el seguimiento a su productividad y en la diversificación de los canales para facilitar el crecimiento del ramo de automóviles. Así mismo, es importante resaltar que a nivel de sucursales se logró un destacado crecimiento en PyME, Transportes, Autos Colectivos, entre otros. Igualmente, se creció en número de intermediarios, así como una mejora en la productividad por asesor.

Durante el 2023, también se consolidó el modelo CD&M (Customer, Distribution & Management) que permitió incrementar participación en las carteras de los principales Corredores de Seguros de presencia global.

En cuanto a la Alianza BBVA, en el año 2023 se culminó la implementación operativa de la misma y se empezó a emitir la producción del producto de Hurto y Hogar en el middleware (Alondra). Adicionalmente comenzamos la distribución del producto de Automóviles en cual somos líderes del coaseguro a través de Telemarketing, con cumplimiento de metas esperadas.

A continuación, relaciono algunas de las iniciativas que permitieron estos resultados:

- 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.
- Consolidación e implementación 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

En materia de gestión de nuestro talento humano, destaco las siguientes iniciativas desarrolladas durante el año 2023:

- Continuamos trabajando en la búsqueda de cerrar las brechas salariales de cara al mercado asegurador, así como la fidelización de nuestros colaboradores para esto hemos llevado a cabo no solo acciones de aumento salarial sino también la búsqueda del crecimiento y desarrollo de estos dentro de la organización, como resultado de lo anterior en el año 2023 se efectuaron un total de 116 acciones.

Etiquetas de Fila	Cuenta de Nombre
Movimiento horizontal	16
Otros incentivos	10
Promociones	34
Ajustes por retención	59
Bono por retención	1
Total	120

- Estrategia de robustecimiento del salario emocional desde la combinación de bienestar y beneficios, bajo la sombrilla del programa “Se el CEO de tu carrera en el año 2023 se llevaron a cabo cuatro cursos de la universidad de los Andes en alianza con Eclass, (Finanzas: principios y aplicaciones, comunicación efectiva, innovación, y evaluación de Proyectos) y un micro curso de claves para la agilidad en el cual tuvimos una participación de 56 funcionarios y hemos dado continuidad a nuestras clases de inglés en todos los niveles y ajustados a la necesidad actual de cada persona.

- Dentro de nuestro programa de B&B y plan de beneficios, hemos incorporado nuevos beneficios, con la finalidad de contribuir en el bienestar físico y mental de nuestros colaboradores y su familia con nuevas opciones como:

- Las madres con bebés menores a 1 año solo asistirán un día a la oficina.
- Póliza de mascotas.
- Trabajo Remoto dentro y fuera del país.
- Días flotantes libres de acuerdo con la antigüedad.
- Aumentamos el auxilio monetario anual para compra de lentes a \$200.000 + el convenio con Optimas.
- Licencia remunerada por matrimonio.
- Sesiones de Orientación emocional con Psicóloga profesional.
- Convenio con Smart para estudio de lenguas extranjeras.

- Por otro lado, como actividades de bienestar, brindamos a nuestros colaboradores actividades en los cuales se sintiera reconocidos en espacios como: celebración grupal de cumpleaños, celebración de aniversario y quinquenio, así mismo ofrecimos espacios de dispersión que les permite dejar de lado el estrés y la rutina con: sesiones de masajes, una tarde de Helado, clases de rumba y yoga dentro de la oficina. Y no dejamos de lado las fechas especiales como día de amor y amistad, día de la madre y día del padre con un detalle con sello Zurich como reconocimiento por su excelente y ardua labor.
- En la búsqueda de lograr reconocer de manera impactante y trascendente a todos aquellos colaboradores que lo han hecho posible, dejando huella y marcando la diferencia, lanzamos nuestro programa de reconocimiento Zurich Inspira, el cual después de una fase de postulación y la fase final de votación logramos reconocer a 6 funcionarios quienes fueron los ganadores seleccionados por los demás colaboradores, así mismo hemos reconocido por dentro del programa por sus buenas acciones a 8 funcionarios por medio de carta y recarga en su tarjeta de experiencia.
- Tras la pandemia hemos tenido el reto de alcanzar la integración entre equipos de trabajo por lo que hemos ofrecido a nuestros colaboradores diferentes espacios de integración y dispersión en los cuales puedan salir del ámbito laboral y trascender como personas y como familia Zurich tales como: Pub Zurich en el marco de DI&E, torneos de ping pong y Mario Car, torneo de bolos general, torneo de bolos para el equipo de finanzas, fiesta de Halloween, Pub de fin de año.

- Participación en el Torneo Deportivo de Fasecolda en las modalidades de Fútbol 5 femenino y masculino y Tenis de campo, con excelentes resultados y que de igual manera contribuyen con el objetivo de integrarnos y reconocernos cada vez más.
 - En el marco del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo logramos una calificación del 99% en la auditoría anual, este es el resultado de alcanzar la implementación de requisitos condicionales como: Sala lactante, exámenes médicos ocupacionales, publicación de políticas y reglamentos, efectividad de nuestros comités: Comité de convivencia laboral y comité paritario de salud y seguridad en el trabajo.
 - Realizamos la implementación del Plan estratégico de seguridad vial, con el cual garantizamos las óptimas condiciones no solo de nuestra flota de vehículos corporativos sino también las de nuestros conductores en misión, y para el cual en la auditoría obtuvimos una calificación del cumplimiento del 97%.
En el año 2023 iniciamos con el objetivo de convertir a Zurich en un excelente lugar para trabajar es por esto que en esta búsqueda participamos por implementar diferentes herramientas que nos permitan conocer el nivel de satisfacción de nuestros colaboradores, con programas como EDGE, el cual nos permite medir el los estándares de equidad e igualdad de género no solo desde el aspecto salarial sino de crecimiento, desarrollo y oportunidades y para la cual logramos obtener la distinción en nivel Move (segundo nivel dentro de la escala) así mismo participamos por primera vez en Great Place to Work, firma que se encarga de medir las mejores empresas para trabajar a nivel nacional y en la cual alcanzamos el reconocimiento al estar dentro de las 35 mejores empresas en nuestra categoría de 150 a 300 empleados. Todo lo anterior se ha visto reflejado en el grandioso resultado de nuestro ENPS el cual se aplicó bajo (Zurich Employees Survey) en la cual obtuvimos un resultado del 94%.
- En materia de Diversidad y Equidad, lanzamos el programa de Z Women Empowerment con la participación de 10 mujeres, en este programa hemos podido conocer y reconocer el valor de las mujeres de nuestra organización, así mismo llevamos a cabo charlas y talleres de sesgos y de diversidad con los cuales hemos logrado avanzar en la concientización e importancia de la diversidad, equidad e igualdad en todos los frentes y aspectos. Siendo coherentes con nuestro compromiso en el desarrollo de nuestros talentos jóvenes bajo el programa de NextGen, brindamos a 38 colaboradores la segunda fase del curso "Curso en Gestión y Desarrollo del Talento Humano Mentowork 2.0" en alianza con Fasecolda y con el cual logramos brindar herramientas en habilidades blandas enfocadas en el liderazgo que les permitirá su crecimiento y desarrollo

Responsabilidad Social Empresarial

En Zurich Colombia, nos alineamos con el propósito global del Grupo Zurich y de esta manera nos enfocamos en crear juntos un futuro mejor. A partir de este propósito, en 2023 definimos nuestra estrategia de RSE y Sustentabilidad para el ciclo estratégico 2024 -2026, con la cual buscamos alcanzar nuestra ambición local de "Inspirarte a construir un futuro sostenible mientras protegemos lo que más amas." La declaración de esta ambición local ha sido construida con la participación de todo nuestro equipo humano, lo que asegura su legitimidad y autenticidad.

Manteniendo nuestro compromiso por ser la aseguradora en Colombia más segura, más humana, y más responsable, el desarrollo de nuestra estrategia de sustentabilidad y RSE se conecta intencionalmente con los tres pilares de la gestión de riesgos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) y los definidos a su vez por el Grupo Zurich: Clientes, Personas y Planeta.



Nuestros Clientes: “Más Seguros”

Bajo nuestra promesa hacia nuestros clientes de que sus necesidades estén en el corazón de todo lo que hacemos, nuestra prioridad en este pilar es ofrecerles productos y soluciones que contribuyan significativamente a sus propias rutas de desarrollo sustentable y sostenible. En este sentido, en 2023 desarrollamos Zurich EcoCargo, una póliza de transporte de carga que invita a nuestros clientes y tomadores a reducir sus emisiones de gases contaminantes de efecto invernadero y CO2, mediante la optimización de su operación en variables como: Tipo de vehículos utilizados; tipo y cantidad de combustible consumido; mayor aprovechamiento de la capacidad de carga del vehículo; reducción de paradas y trayectos más directos; sensibilización y profesionalización de los conductores; entre otras.

En la medida en que nuestro cliente demuestra su compromiso con un impacto ambiental positivo a través de estas mismas variables, Zurich Colombia reconoce el servicio de transporte de carga asegurado como un servicio eco-friendly por la reducción de huella de CO2 que genera, y asume el compromiso de compensar las emisiones causadas mediante la reforestación de la Amazonía colombiana.

La siembra se realiza en alianza con la ONG Saving the Amazon, en Vaupés, con especies endémicas y en un proceso que involucra a mujeres cabeza de hogar de las comunidades indígenas locales, quienes además de realizar la siembra, realizan el cuidado y monitoreo de cada árbol durante sus primeros 36 meses de vida. De esta manera contribuimos a una solución basada en la naturaleza que aporta a la recomposición del ecosistema, el cuidado de la biodiversidad, el fortalecimiento de los medios de vida de las comunidades nativas y la mitigación de los riesgos asociados al cambio climático.

Con productos y soluciones como estas, contribuimos significativamente al desarrollo de la industria con seguros sustentables y sostenibles.

Las Personas: “Más Humanos”

En este pilar estratégico de desarrollo, el foco se centra fundamentalmente en la gestión de los riesgos sociales, tanto en referencia a lo que pasa con nuestros colaboradores, como con nuestras comunidades. Nos interesa que nuestra compañía sea un lugar ideal para trabajar, asegurando el crecimiento personal y profesional de nuestros colaboradores. Como lo he mencionado a lo largo de este informe, en 2023, recibimos tres certificaciones que ratifican este compromiso:

- Certificación EDGE, por equidad, diversidad e igualdad de género.
- Certificación Great Place to Work.
- Registro como aliado corporativo en la Cámara de la Diversidad.

De igual forma, no interesa ser una operación de alto impacto positivo en nuestras comunidades, por lo que en 2023 continuamos impulsando acciones en su beneficio, en colaboración con la Z Zurich Foundation y otras fundaciones y ONG con campos de acción en nuestro país.

- Durante 2023 invitamos a nuestros colaboradores, clientes y aliados a formar parte integral desde su propio activismo social. Cerramos el año sumando más de 2.244 horas de voluntariado, aportadas por 307 voluntarios, de los cuales, 115 son colaboradores de nuestra compañía, que representan un 37% de nuestro equipo humano.
- Dentro de las diferentes acciones de voluntariado, logramos impactar positivamente y transformar 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 Colombia), en el cual se cumplieron los sueños de siete niños con enfermedades de difícil tratamiento; Programa Tu Futuro, (iniciativa desarrollada a través de la Fundación Forge Colombia), mediante el cual se impulsa la inclusión y desarrollo de jóvenes en condición de alta vulnerabilidad y extrema pobreza, potenciando su empleabilidad. 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 la donación y construcción de nueve casas para familias beneficiarias, aportando a nuestro pilar de equidad social.



Nuestro Planeta: “Más Responsables”

El enfoque “Más Responsables” fue soportado el fortalecimiento de nuestras 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; 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 segundo 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 impactado 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 buscó la formulación de acciones y capacitación a las comunidades y aproximaciones a los actores locales que potencien su desarrollo desde la administración pública.



Finanzas

Durante el año 2023 continuamos con la transformación y sistematización de los procesos del área financiera, entre las iniciativas adelantadas se destacan:

- **Mejoramiento al aplicativo de operaciones financieras:** Diseño web del aplicativo, para cargue y disposición on-line la cartera de la compañía, con seguimiento por gestor, envió automáticos de informes a los intermediarios. Lo anterior garantiza la debida gestión y liquidez de la compañía.
- **IFRS 17:** Durante el año 2023 culminamos la implementación de estas normas financieras, las cuales son utilizadas para reporte a Grupo. Esto conllevó una nueva presentación del estado de resultados y los nuevos componentes de este. El personal del área financiera recibió capacitación sobre IFRS 17.
- **Reportes Gerenciales:** Fueron desarrollados en la herramienta PBI. Esta iniciativa ha permitido mejorar el entendimiento y seguimiento de las cifras y la reporteria de cara a las áreas de negocio y otros stakeholders.
- **Reaseguros:** La negociación de los contratos de reaseguro para el ejercicio 2023, conllevó mejoras representativas en términos y comisiones.
- **Actuaría:** Se dio enfoque a la automatización de tareas manuales sobre bases de producción y siniestros en software especializados para el manejo de datos, lo que permitió mejorar el nivel de análisis y el control de riesgos. mejorando el nivel de análisis y control del riesgo. Así mismo se reestructuró el equipo de trabajo, permitiendo tener mayor impacto en los procesos actuariales y eficiencia en las actividades.
- **Equipo humano:** Durante el 2023 se consolidaron los hubs de reaseguros, actuaría y tesorería y se reestructuró el área de contabilidad, lo cual permitirá tener mayor impacto en los procesos, calidad y eficiencia en las actividades del área financieras.



Indemnizaciones

Durante el año 2023 se realizó una importante gestión buscando la optimización de procesos, la reducción de los tiempos de respuesta a los asegurados y reclamantes y la puesta en marcha del proyecto de transformación Energy con el cual se busca el mejoramiento y la mayor eficiencia de los procesos al interior del departamento.

De otro lado, desde el mes de enero se puso en marcha nuestra unidad de One and Done, O&D, con la cual se facilitan los procesos de reporte y pago de reclamaciones en un corto periodo de tiempo con listas específicas de soportes de documentación de reclamaciones y procesos expeditos de trámite. Esta unidad para el cierre del primer año presenta los siguientes indicadores:

O&D			
LÍNEA	TOTAL SINIESTROS	O&D	%O&D
LÍNEAS PERSONALES	10.763	4.471	41,54%
LÍNEAS COMERCIALES	2.687	168	6,25%
TOTAL	13.450	4.639	34,49%

En el 2024 se incluirán en este proceso nuevas líneas de negocio en alineación con las necesidades corporativas, permitiendo una concentración y eficiencia en la atención de reclamaciones de alto volumen y baja complejidad en su proceso de trámite.

En materia de atención de reclamaciones, el año 2023 se presentó un incremento en el número de avisos de reclamaciones que equivale al 5%. También se pagaron siniestros de cuantía importante, demostrando una vez más que cumplimos con nuestros compromisos contractuales y la promesa de valor.

En cuanto a la gestión de recobros y salvamentos se presentó un incremento del 8% con relación al año 2022, representado en \$8.647MM para recobros y \$4.250MM para Salvamentos. Importante resaltar que se presentó un incremento del 81% en el valor recobrado en Motor con respecto al año anterior.

El incremento en la gestión de recobros y Salvamentos es una estrategia prioritaria del área de indemnizaciones, que permite mejorar el resultado de la Compañía.

Quiero especialmente resaltar la Gestión del runoff de SOAT, pues durante el año 2023 se logró el cierre de las reclamaciones de la totalidad de instituciones prestadoras de salud que se encontraban pendientes para la cobertura de gastos médicos, quedando pendiente únicamente reclamaciones por concepto de casos judiciales.

Adicionalmente mantenemos las reclamaciones subsecuentes o segundas cuentas que se siguen recibiendo en una cantidad mínima de prestaciones de servicios médicos que corresponden a casos antiguos pero que aún tienen saldo pendiente dentro de la suma asegurada.

El área de indemnizaciones también ha sido parte fundamental en la consolidación de la Alianza con BBVA. Durante el año 2023 se inició la recepción del servicing acordado. Esto permitirá tener

un mayor control sobre la siniestralidad y la gestión de las reclamaciones en beneficio de los consumidores.

Finalmente, las acciones implementadas en materia de Gestión de fraude, trajeron para la compañía ahorros por valor de \$ 3.855 millones que representan un incremento del 47% con referencia al año 2022.

Resultados SIU - Unidad Especial de Investigaciones			
Descripción / Año	2022	2023	% Incremento 2023 Vs 2022
Ahorro Detección	\$ 2.596	\$ 3.801	46%
Ahorro Investigación Escritorio	\$ 27	\$ 54	100%
Total	\$ 2.623	\$ 3.855	47%

AHORRO DETECCIÓN 2023	
LÍNEA	AHORRO DETECCIÓN
Motor	\$ 1.361
Property	\$ 982
Life	\$ 862
Liability	\$ 264
Extended Warranty	\$ 229
BBVA	\$ 103
	\$ 3.801

SIU - Casos Investigados						
LÍNEA	2022		2023		% Incremento Investigados	% Incremento Detectado
	Investigados	Detectados	Investigados	Detectados		
Motor	76	11	180	34	137%	209%
Property	11	1	53	27	382%	2600%
Life	10	5	24	12	140%	140%
Liability	0	0	1	1	100%	100%
Extended Warranty	474	127	412	149	-13%	17%
BBVA	0	0	25	10	2500%	1000%
Total	571	144	695	233	22%	62%

Las investigaciones de escritorio se seguirán fortaleciendo, buscando una disminución en los costos generales de operación e investigación, creando de esta manera un proceso de investigaciones ágiles, efectivas y eficientes.

Legal & Compliance

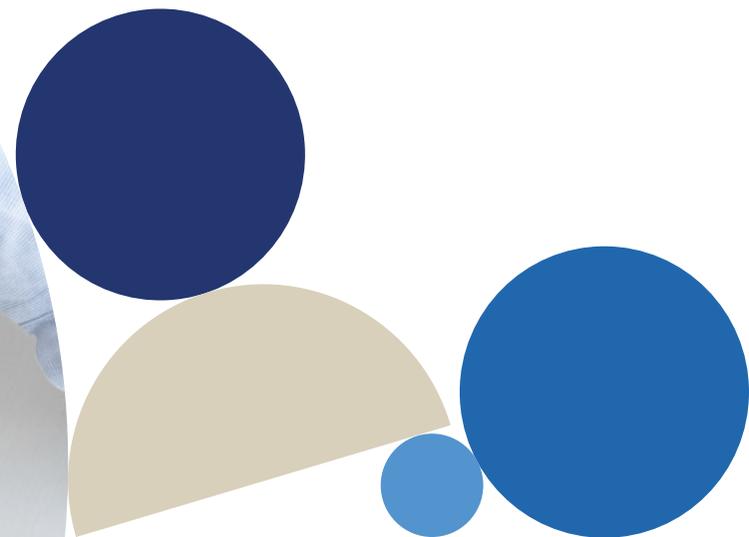
La gestión del área Legal & Compliance estuvo enfocada en el acompañamiento y habilitación al negocio para cumplir la estrategia, así como en la supervisión del cumplimiento normativo y de políticas. Es así como, durante el 2023 se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Acompañamiento y asesoría legal y contractual en el cierre e implementación de importantes Alianzas Comerciales.
- Apoyo directo en la configuración y lanzamiento del primer producto sustentable de la Compañía: Zurich EcoCargo.
- Lanzamiento de las cápsulas “Databytes”, a través de las cuales se genera sensibilización sobre la protección de datos personales y temas de ciberseguridad.
- Redefinición del proyecto estratégico de modernización tecnológica de la Compañía para el SARLAFT.
- A nivel de actividades de desarrollo, se implementó la iniciativa “One week with the bussiness”, que le permitió a los miembros de la Vicepresidencia hacer una inmersión en distintas áreas de la Compañía.

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 para destacar de la gestión 2023 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.
- Implementación del nuevo del Marco Integrado de Control Interno para los procesos de la compañía.
- Revisión y documentación de los controles que permiten mitigar el riesgo de errores en los reportes financieros.
- Se finalizaron 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 2023, la Compañía presentó un Total de Ingresos de COP \$1.393.581 millones producto principalmente de Primas Emitidas (incluida aceptadas en reaseguros) por COP \$677.000 millones, Reembolso de siniestros sobre cesiones por COP \$122.824 millones; y demás ingresos por COP \$354.237 millones que corresponden principalmente a ingresos por el portafolio de inversiones, salvamentos y recobros, entre otros. Los Gastos operacionales totales alcanzaron COP \$940.121 millones, de los cuales COP \$ 238.327 millones corresponden a gastos de administración y de personal, COP \$261.510 millones corresponden a constitución de reservas técnicas, siniestros liquidados por COP \$184.451 millones, gastos de intermediación por COP \$49.792 millones y otros gastos provenientes de participación de utilidades y egresos por valoración de inversiones por COP \$140.801 millones, adicionalmente un deterioro del DTA por valor de \$18.783, cerrando con una utilidad de neta del período de COP \$6.633 millones.

Estado de situación financiera

Los activos totales a diciembre de 2023 equivalen a COP \$1.020.732 millones, de los cuales las Inversiones representan un 32% del total con un valor COP \$323.764 millones, otro activo importante son las Reservas Técnicas a cargos Reaseguradores que representan un 33% con un valor de COP\$340.724 millones, la cartera neta de deterioro representan un 17% COP \$177.673 millones, el impuesto diferido representa un 6% por COP \$66.299 millones y el saldo del efectivo y su equivalente representan un 3% con un valor de COP \$33.301 millones.

Entre tanto, los pasivos totales son de COP \$848.773 millones, representados principalmente por las reservas técnicas por un valor de COP \$562.294 millones que representan el 66% y la cuenta corriente de reaseguros por un valor de \$200.863 millones que representa un 21% del total del pasivo.

El patrimonio de la Compañía alcanzó un valor de COP \$171.958 millones, en el cual durante el año 2023 se recibieron aportaciones de capital por parte del Grupo por COP\$ 49.123, de las cuales COP\$ 42.600, ya se encuentran legalizadas dentro del capital social. Otra variación del patrimonio se da por el resultado del ejercicio, utilidad del año 2023 por valor de COP \$6.633 millones.

De otra parte, la compañía cerró con un patrimonio técnico de COP \$107.030 millones con un exceso sobre el patrimonio adecuado de COP \$30.952 millones; con respecto al capital mínimo se tiene un exceso de COP \$51.378 millones.



4.4 Aspectos Administrativos

Compras y contratación (TPGF): Durante el año 2023 continuamos fortaleciendo el marco de contratación con terceros, de acuerdo con las Políticas y Directrices del Grupo. El 100% de las áreas contratantes fueron capacitados, incorporando el proceso para todos los proveedores nuevos en la compañía.

Seguridad física: Las políticas y prácticas de seguridad física fueron reforzadas con la implementación de las siguientes acciones

- Fortalecimiento del Control de accesos a las áreas restringidas: Tesorería, Correspondencia y Datacenter (Solo para personal autorizado de las mismas áreas).
- Instalación avisos de seguridad en las recepciones de las sucursales de que están siendo monitoreados por el sistema de videovigilancia de Zurich
- Instalación avisos en las puertas de acceso interno para reforzar el uso del carnet y así tener mayor seguridad y evitar ingresos de terceros.
- Se implementó carnetización para el registro de visitantes tanto en Bogotá como en sucursales en la recepción a cargo de SAC
- Se creó formato de registro para el ingreso de menores, deben registrarse tanto en el edificio como en nuestra recepción
- Se gestionó la compra 16 radios de alta frecuencia para reforzar a la brigada de emergencia

Viajes: Todos los viajes de colaboradores se realizan por medio de la aplicación Argo que se tramitan con la agencia negociada globalmente con el fin de tener control de indicadores, de emisiones de CO2.



4.5 Revelación de Riesgos

A través del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) de Zurich Colombia Seguros S.A., 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 Seguros S.A. 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 2023 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 Seguros S.A., pues permite mantenernos presentes, más seguros, más humanos, y más responsables con nuestros clientes.

La compañía, 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.



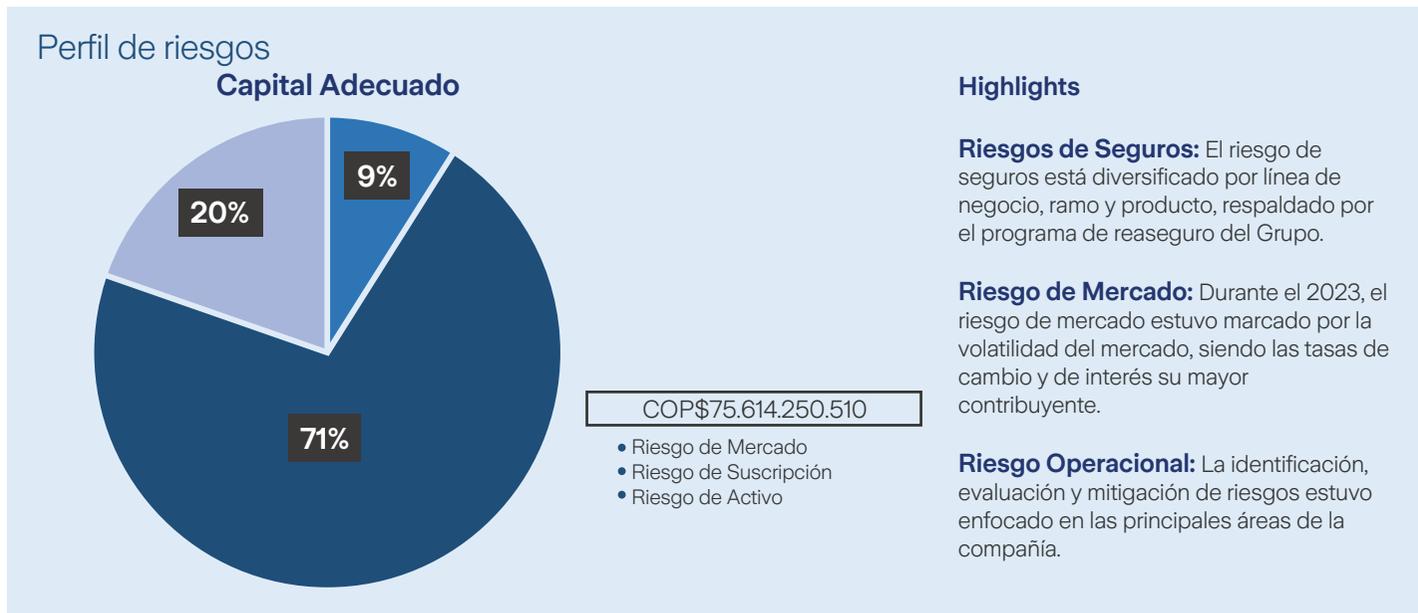
Administración de riesgos

El sistema y 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.

Estos lineamientos están documentados en la Política de Riesgos del Grupo Zúrich y en el Manual de Administración Integral de Administración de Riesgos (SIAR), los cuales además contienen los principios para la gestión de los principales tipos de riesgos a los que la Compañía está expuesta. De igual forma, los manuales anexos 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 la gestión realizada para cada uno de los riesgos principales que componen la administración de riesgos de la compañía:

Gestión de riesgo operacional

La Gestión de Riesgo Operacional 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 XXXI de la Circular Básica Contable y Financiera.

El riesgo operacional 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. Zurich 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 de este riesgo, específicamente para el año 2023, Zurich Colombia:

- Actualizó el Manual de Gestión de Riesgo Operacional de acuerdo con la normatividad local vigente.
- 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 estos.
- Monitoreó el cumplimiento del marco de control local y de grupo, a través del seguimiento y reporte de indicadores de riesgos operacional.
- Estabilizó el 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 Zurich 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)



Gestión de riesgo de mercado

Zurich 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 XXXI 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.

Como se mencionó en la sección 2. “Contexto Macroeconómico”, el panorama económico 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. No obstante, la optimización del portafolio de inversiones y la estabilización de la tasa de cambio en Colombia ocasionó una disminución del valor en riesgo de mercado diversificado.

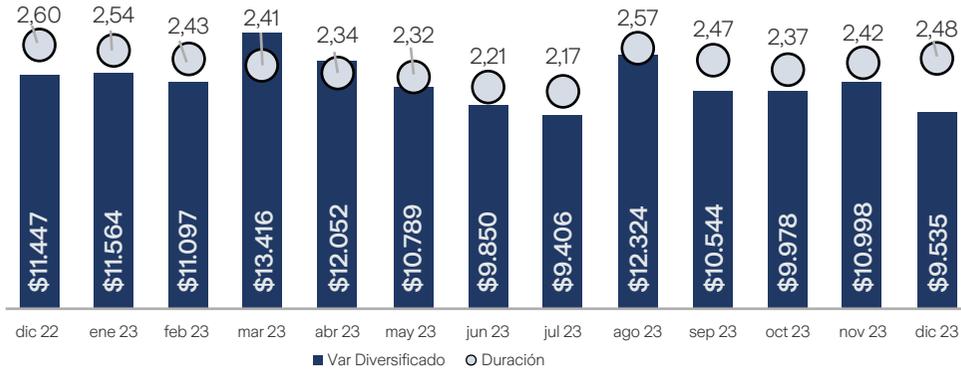
Reporte de Riesgo de Mercado			
VaR global del portafolio	31/12/2022	31/12/2023	Variación Anual
VaR global del portafolio	\$ 6.307	\$ 6.768	7,3%
VaR Libre Inversión	\$ 5.139	\$ 2.767	-46,2%
VaR Diversificado	\$ 11.447	\$ 9.535	-16,7%
Duración	2,60	2,48	-4,5%

Reporte de Riesgo de Mercado			
VALOR EN RIESGO POR MÓDULOS	31/12/2022	31/12/2023	Variación Anual
TASA DE INTERÉS	\$ 3.339	\$ 4.614	38,2%
TASA DE CAMBIO	\$ 2.968	\$ 2.154	-27,4%
PRECIO DE ACCIONES	\$ -	\$ -	0,0%
CARTERAS COLECTIVAS	\$ -	\$ -	0,0%
VALOR EN RIESGO	\$ 6.307	\$ 6.768	73%



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 2023, 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

Zurich 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

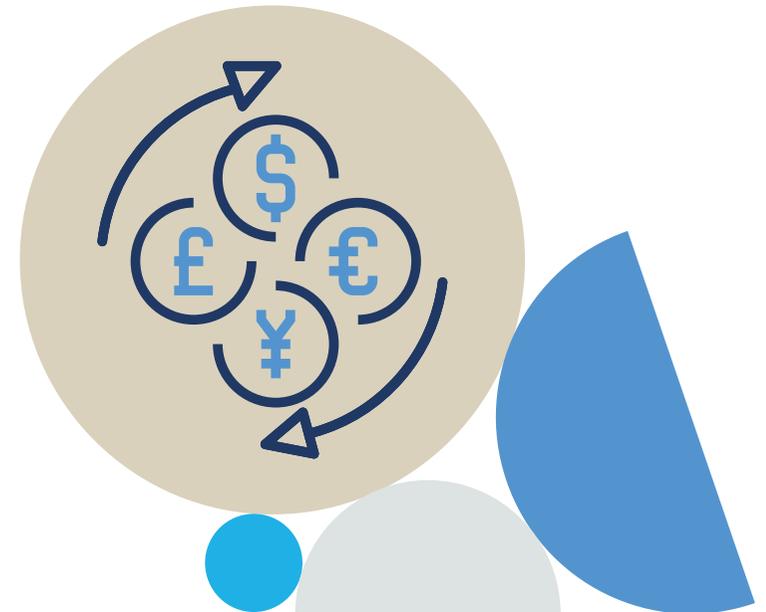
El riesgo de tasa de interés es el riesgo de un impacto económico adverso como resultado de cambios en las tasas de interés. Los cambios en la curva de rendimiento afectan el valor de las inversiones sensibles a las tasas de interés, así como el valor razonable de los pasivos propios del negocio de seguros. Dadas las condiciones macroeconómicas, la exposición a este riesgo se disminuyó considerablemente durante 2023.

Gestión de riesgo de crédito

La gestión del riesgo de crédito de Zurich 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, Zurich 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 y 2023, 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; los funcionarios beneficiarios de este anticipo presentaron los soportes de legalización respectivos, por lo tanto, no se generaron recobros de estos valores y la excepción fue cerrada en junio de 2023.



Gestión de riesgos de seguros

Los lineamientos definidos para riesgos de seguros le permiten a la compañía 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, las 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 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 2023, se realizó un total de 10 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 Garantía Extendida, Liability y Marine (Drones, RC Operaciones Portuarias, Transporte de Mercancías, Transporte de Valores, Transporte Integral), 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 2023 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.

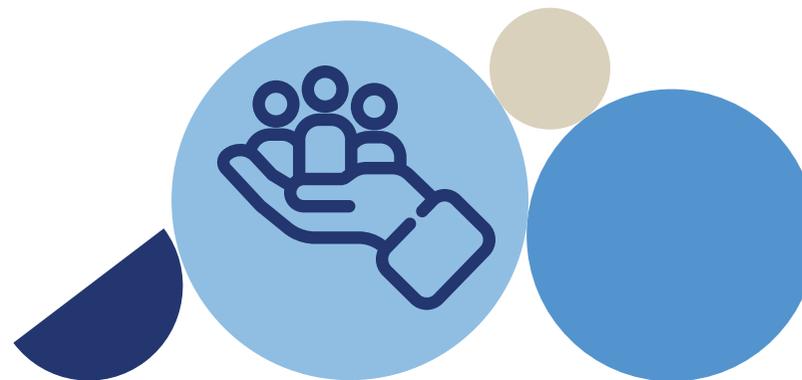
Entre sus principales funciones se destacan:

- 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 2023 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 dar 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 2023, se implementó el nuevo del Marco Integrado de Control Interno para los procesos de tecnología (fase 2), Inversiones, modelos, reservas actuariales, Reaseguros, riesgo de crédito y programas de seguros. En adición, en conjunto con el área de finanzas se revisaron e implementaron los controles que permiten mitigar el riesgo de errores en los reportes financieros.

Por otra parte, los controles clave se evalúan por su diseño y efectividad operativa. Durante el 2023, se ejecutaron actividades de testeo de diseño y operatividad sobre los controles implementados de acuerdo con los lineamientos del Grupo Zurich.

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 2023, se fortaleció el ambiente de control, a través de varias actividades donde se destacan las siguientes:

- Desarrollo de los proyectos estratégicos de la compañía que contribuirán con la mejora del ambiente de control.
- Certificación de las políticas del Grupo Zurich que soportan los diferentes procesos de la compañía.
- Testing 2023 (Diseño y Operatividad) sobre la implementación del Marco de control interno para mitigar el riesgo de errores en los reportes financieros (ICFR).
- Testing 2023 (Diseño y operatividad, de acuerdo con indicaciones del Grupo Zurich) sobre la implementación del Marco de control interno para mitigar el riesgo de errores en los procesos relacionados con Compliance, IT, M&A (Fusiones y Adquisiciones), P&C, Life,
- Claims y controles a nivel entidad.
- Implementación del Marco Integrado de Control interno para los procesos de GTO (Fase2),
- Investment Compliance, Model Risk, Actuarial Reserving, Reaseguros, Credit risk CAT y
- Programas de Seguros Suscripción.
- Monitoreo del cumplimiento de los tópicos de compliance.
- Actualización de la matriz de riesgos de SARLAFT.
- Definición e implementación del programa antifraude (Externo, Interno y mixto)
- Monitoreo a los Indicadores Claves de Riesgo provenientes del Grupo Zurich en materia de
- Infraestructura, Seguridad de la información y Terceras partes.

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 2023, de acuerdo con lo exigido por el regulador, fue validado por la Revisoría Fiscal y 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 y fueron cerrados con cumplimiento.

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 2023, la Compañía fue objeto de inspección Extra-Situ enfocada en la coherencia de la matriz de riesgos. Esta inspección y evaluación fue realizada a toda la industria aseguradora y de ella surgieron oportunidades de mejora que, aunque no derivaron la apertura de planes de acción con el Regulador serán objeto de implementación durante el año 2024.

La Gestión del Oficial de Cumplimiento y de su equipo estuvo enfocada en la culminación del diseño funcional del Proyecto Sarlaft 2.0, que tiene por objeto implementar un sistema integrado de gestión para este riesgo.



4.6 Perspectivas - Evolución Previsible

La estrategia de Zurich Colombia Seguros S.A. para el 2023 estuvo enfocada en continuar su diversificación hacia segmento retail, consolidación de productos digitales y en la automatización de procesos.

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 F

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 2023 celebró operaciones con los administradores, producto de la relación laboral.



4.8 Operaciones Intercompañías

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 2023 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 latin 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.
- Zurich Aseguradora Mexicana
- Chilena Consolidada

5 Información de Orden Legal y Situación Jurídica de la Empresa

Durante todo el ejercicio del año 2023, 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 2023, 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.

los procesos judiciales y de responsabilidad fiscal, donde la compañía es vinculada como Parte o Llamada en Garantía, con motivo de las diferentes líneas de negocio, durante el año 2023 fueron notificados con marcación legal 300 nuevos procesos judiciales, representando una disminución del 18.69% frente al año anterior, esto como resultado de la gestión que se viene realizando desde la etapa de conciliación y reclamación, se debe destacar que el 41.33% de los procesos nuevos los componen los litigios laborales del asegurado SUTEC, en los casos de la ADRES y Consorcio Epic, procesos que corresponden exclusivamente con la cobertura de Salarios y prestaciones de pólizas de cumplimiento.



El cierre del año 2023 refleja un aumento en el valor del pendiente del 1.48% con respecto del año anterior, cierra con un saldo de reserva de COP \$61.335 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 263 procesos judiciales, la compañía culminó con un total de 1.600 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 y terminación de procesos judiciales.

Frente a las líneas en Run Off continúa en disminución gracias a la implementación y estrategia de cierre de los procesos, gestión que se continuará hasta lograr el cierre del portafolio.

El ramo SOAT presentó en el año 2023 alta reducción en el número de procesos judiciales del 97 % y reservas legales del 87% producto de los cierres y conciliaciones de las carteras totales (Judicial y Administrativa), quedando al corte del año un total de 67 procesos con marcación legal para los amparos de ITP, Muerte y Gastos Médicos.



7 Acontecimientos Importantes Después del Ejercicio

No se han presentado acontecimientos importantes con posterioridad al cierre del ejercicio con corte a diciembre 31 de 2023.



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



Zurich Colombia Seguros S.A.

NIT 860002534-0

Calle 116 # 7-15, piso 12

Bogotá D.C., Colombia

PBX (57) 601 319 0730

