

Zurich Colombia Seguros S.A.
Informe de Gestión 2024

Listos para
crecer.



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 2024.

1 Consideraciones Generales

Colombia, como país, continuó durante el 2024 atravesando complejidades en su situación política y con un crecimiento económico bajo, cercano al 2%. La industria de seguros creció un 10.5%, principalmente impulsada por los ramos SOAT y Salud, los cuales crecieron en niveles superiores al 20% y seguro educativo con crecimiento superior al 40%. No obstante lo anterior, el crecimiento de los ramos que constituyen el mercado objetivo de Zurich, se ubicó en tan solo 3.25%.

El balance del desarrollo del plan estratégico trazado para 2024, derivó en que por tercer año consecutivo, bajo normas IFRS 17, Zurich Colombia entregara resultado operativo (BOP) positivo al Grupo Zurich, equivalente a US\$5.7 millones, cumpliendo así mismo con otras métricas importantes como lo son un adecuado indicador de gastos y el correcto balance de nuestro portafolio de negocios, el cual en la actualidad mantiene el 50/50 esperado entre el Segmento Corporativo y el de Retail /Affinity.

Por su parte, a nivel de cifras locales, por segundo año consecutivo, desde su apertura en Colombia, Zurich registró utilidades, las cuales durante el 2024 ascendieron a \$3.616 millones de pesos. Pagamos siniestros que ascendieron a \$217.522 millones de pesos, cumpliendo así nuestra promesa de valor, y registramos rendimientos en nuestro portafolio de inversiones de 9.80%, superior al 8.51% alcanzado en el 2023.

La Compañía presentó un crecimiento del 0.6% en comparación con el año 2023, y un cumplimiento del 89.9% respecto a las proyecciones realizadas para el 2024. Lo anterior, explicado principalmente por los resultados de nuestra alianza con BBVA, los cuales se ubicaron por debajo de lo inicialmente proyectado, y por la pérdida de negocios corporativos relevantes, especialmente en Líneas Financieras. Otros factores, como la tendencia a la baja de tarifas en el mercado y condiciones agresivas de competitividad también fueron determinantes en la no consecución al 100% de las metas de primas proyectadas.

En materia de gestión de procesos, en 2024 continuamos nuestro camino de transformación, dedicando importantes recursos y esfuerzos para avanzar en los proyectos definidos para el mejoramiento del ambiente de control, en materia de operaciones e infraestructura tecnológica,

cerrando varias etapas de dichos proyectos y encaminándonos para su recta final en el año 2025. Este camino de transformación redundará en la automatización de controles, reducción de actividades manuales y mitigación de riesgos en los procesos críticos, permitiendo la estabilización de la operación para afrontar el crecimiento esperado y los retos futuros.

2024 fue también un año en el que seguimos fortaleciendo nuestro posicionamiento de marca, el cual está apalancado en el importante patrocinio de la Copa Colsanitas Zurich, único campeonato WTA en Sudamérica y en la designación de Maria Camila Osorio, tenista N° 1 de Colombia, como embajadora de marca con alcance internacional, por segundo año consecutivo. Adicionalmente, nuestra marca ha tenido presencia en diferentes escenarios deportivos, tales como ciclovía de Bogotá con nuestros "bicipuntos", la Media Maratón de Bucaramanga, en donde actuamos como patrocinadores oficiales y la Zurich Colombia Padel Cup, deporte en el que también consolidamos nuestra presencia de marca, a través de las canchas de Padel de Rionegro en Antioquia con Alejandro Falla y en Cali con Juan Sebastián Cabal, quienes se sumaron como embajadores de marca Zurich, durante este año. Esto, sin lugar a dudas, nos ha convertido en referentes en Colombia como promotores de la salud mental y el bienestar de las comunidades en donde desarrollamos nuestras actividades en el país.

Continuamos así mismo fortaleciendo las políticas y prácticas que redundan en el bienestar de nuestro equipo humano. Durante este año, mantuvimos nuestra participación en la Cámara Colombiana de la Diversidad, renovamos nuestras certificaciones Great Place to Work, compitiendo esta vez en la categoría de más de 300 y hasta 1.200 colaboradores y fuimos certificados también como un Great Place to Work para las mujeres. Me llena de orgullo compartir con ustedes que no solamente renovamos nuestra certificación EDGE, sino que la misma alcanzó la categoría LEAD, lo que nos convierte en la segunda operación de Zurich a nivel global, la única empresa en Colombia y la segunda en toda Latinoamérica en obtener dicha certificación.

Así mismo, en la encuesta global de ambiente laboral Zurich (ZES) obtuvimos la calificación más alta en América Latina y a nivel global de satisfacción de nuestros colaboradores. Estos hechos ratifican nuestra forma de abrazar la igualdad y la equidad que nos unen, de convertirnos en un lugar anhelado para ser, para desarrollarnos y para crecer en nuestras dimensiones personal y profesional. Sin duda, es una demostración de que en materia de diversidad, inclusión y cultura organizacional vamos por el camino correcto.

En materia de Responsabilidad Social Empresarial, continuamos escalando en el camino, que en los últimos años nos ha convertido en referente dentro del sector asegurador. En el 2024 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 5.397 horas de voluntariado, con la participación de más de 318 personas, entre Zurichers, familiares, amigos, aliados, intermediarios y actores del gremio

En este informe podrán encontrar en mayor detalle las cifras, proyectos e iniciativas que permitieron recorrer este 2024 con los resultados mencionados.



2 Contexto Macroeconómico

El escenario económico desafiante de desaceleración de la economía que se presentó durante el 2023, año en el que el crecimiento del PIB se ubicó en 0,6% continuó presente durante el primer trimestre del 2024. No obstante, en dicho trimestre también se mantuvo una tendencia a la baja de la inflación que ya se venía observando desde finales de 2023. Esto, impulsó a la Junta Directiva del Banco de la República a mantener los recortes en la tasa de interés, que entre diciembre de 2023 y abril de 2024 se redujo en 125pb, pasando de 13% a 11,75%.

A lo largo del año, la actividad económica fue de menos a más, mostrando señales de recuperación durante todo el 2024. En el segundo trimestre del año, el Producto Interno Bruto creció 2,1% respecto al mismo periodo de 2023, mientras que en el tercer trimestre tuvo un crecimiento de 2,0% frente al mismo periodo de 2023. Este crecimiento estuvo impulsado por el crecimiento del consumo privado (mayor gasto en bienes no durables) e inversión en obras civiles, edificaciones no residenciales y maquinaria y equipo. Desde el enfoque de producción, se destacan la actividades económicas de servicios y agropecuarias, particularmente el rubro cafetero.

Durante la segunda mitad del año, tanto en el contexto internacional como local, se mantuvieron las reducciones en las tasas de interés (ubicándose en 9,5% a diciembre 2024), propiciando un contexto financiero mucho más atractivo para incrementar el gasto. Las decisiones de una política monetaria menos contractiva fueron posibles gracias al buen comportamiento de la inflación durante todo el año. En diciembre de 2024 la variación anual del IPC fue 5,20%, es decir, 4,08 puntos porcentuales menor que el 9,28%¹ reportado en el mismo periodo del año anterior y el crecimiento del PIB acumulado se ubicó en 1,6%; esto estuvo soportado en el bajo incremento de los precios de los alimentos, la reducción de la inflación en bienes, y una desaceleración gradual en los precios de los servicios.

La reducción de las tasas de interés, la disminución de la tasa de desocupación en 0,8 puntos y la desaceleración de la inflación permitieron mejores condiciones financieras para los hogares colombianos, lo que aumentó la demanda por bienes durables, servicios y bienes básicos. Estos factores, sumadas a la capacidad de gasto del Gobierno, contribuyó a la recuperación paulatina del crecimiento económico del país.

La proyección anual de crecimiento, según las principales mesas de estudios económicos del país y del Banco de la República es de 2,0%, mientras que el FMI estima un crecimiento de 1,6%. Pese a que este resultado significaría una mejora frente al crecimiento de 2023 (0,6%), el mismo se ubicaría por debajo de lo proyectado por el FMI para el promedio mundial (2,3%) y para América Latina y el Caribe (2,1%)².

De acuerdo con BBVA Research, en su documento sobre Situación Colombiana³, la demanda interna seguirá siendo el motor principal del crecimiento económico durante 2025 y 2026 y se prevé un crecimiento del PIB de 2,8% en 2025 y 3,5% en 2026.

¹ DANE, comunicado de prensa, Bogotá, 9 de enero de 2025 <https://www.dane.gov.co/files/operaciones/IPC/dic2024/cp-IPC-dic2024.pdf>

² DNP, Expectativas Económicas, 06 de diciembre de 2024 | Edición No. 16 - Noviembre 2024, <https://www.dnp.gov.co/publicaciones/Planeacion/Paginas/expectativas-economicas-2024.aspx>

³ BBVA Research, Situación Colombia, Octubre 2024, <https://www.bbvarresearch.com/wp-content/uploads/2024/10/Editorial/SituacionColombiaOct24.pdf>



3 Sector Asegurador⁴

El sector asegurador colombiano registró un crecimiento del 10,4% en las primas emitidas hasta octubre de 2024, alcanzando un total de \$45,5 billones. Al descontar el impacto de la inflación, el crecimiento real fue del 4,1%. Este comportamiento duplicó el crecimiento de la economía, que se situó cercano al 2%.

Al analizar el mercado objetivo de Zurich, observamos un crecimiento del 3,25%, el cual al descontar el efecto de la inflación, refleja realmente una disminución del -2,05%, lo que demuestra la resiliencia del sector en un contexto económico desafiante.

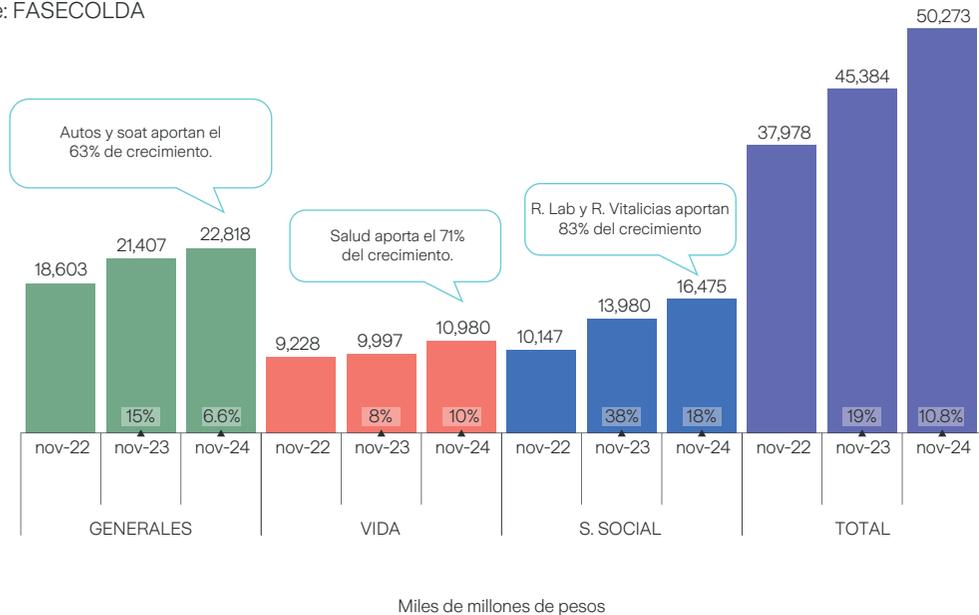
El crecimiento del sector se impulsó en el aumento de la demanda de seguros de salud y educativos, que registraron crecimientos del 23,5% y 41% respectivamente. Los seguros de daños reportaron un crecimiento del 3%, siendo los seguros de hogar los de mayor crecimiento con un 12%.

La penetración del sector asegurador sobre el PIB es del 3,2%, comparable con la de América Latina y busca acercarse al 9% que es el nivel de la OCDE. El sector asegurador colombiano cubre riesgos por un valor de 14 mil billones de valor asegurado y ha pagado siniestros por 20.4 billones.

Primas emitidas

Acumulado enero - noviembre

Fuente: FASECOLDA



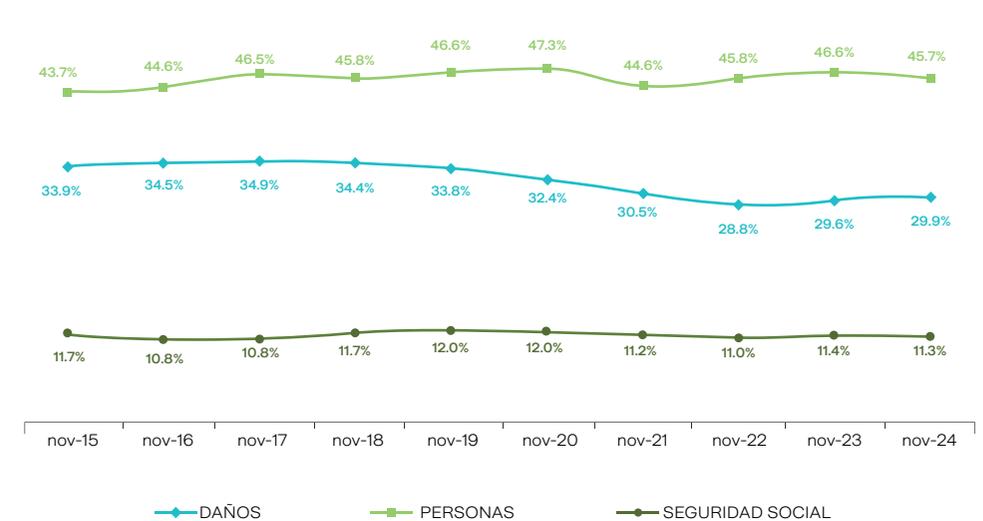
Las primas emitidas por ramos equivalen a 26% para seguros de personas, 35% Seguros de Daños, 32% Seguridad Social y 7% SOAT. En seguros de daños, los ramos que más pesan son Automóviles con 34%, seguido por Responsabilidad Civil 13% e Incendio y Lucro Cesante con el 10%. Para los seguros de Personas, la composición de la cartera está liderada por Vida grupo con un 46%, Salud 28%, Accidentes Personales 12%, Vida Individual 11%, y Educativo 1%.

Los seguros de vida representan el 54,6% del total de las primas emitidas en Colombia, mientras que los seguros generales representan el 45,4%.

Colombia presentará una ligera recuperación económica en 2025, con un crecimiento estimado del 2.5% del PIB y un sector asegurador con crecimiento moderado, proyectando una tasa de crecimiento anual compuesta (CAGR) del 6.5% hasta 2026.

% Comisiones y gastos / Primas emitidas 2015 - 2024

Fuente: Fasescolda

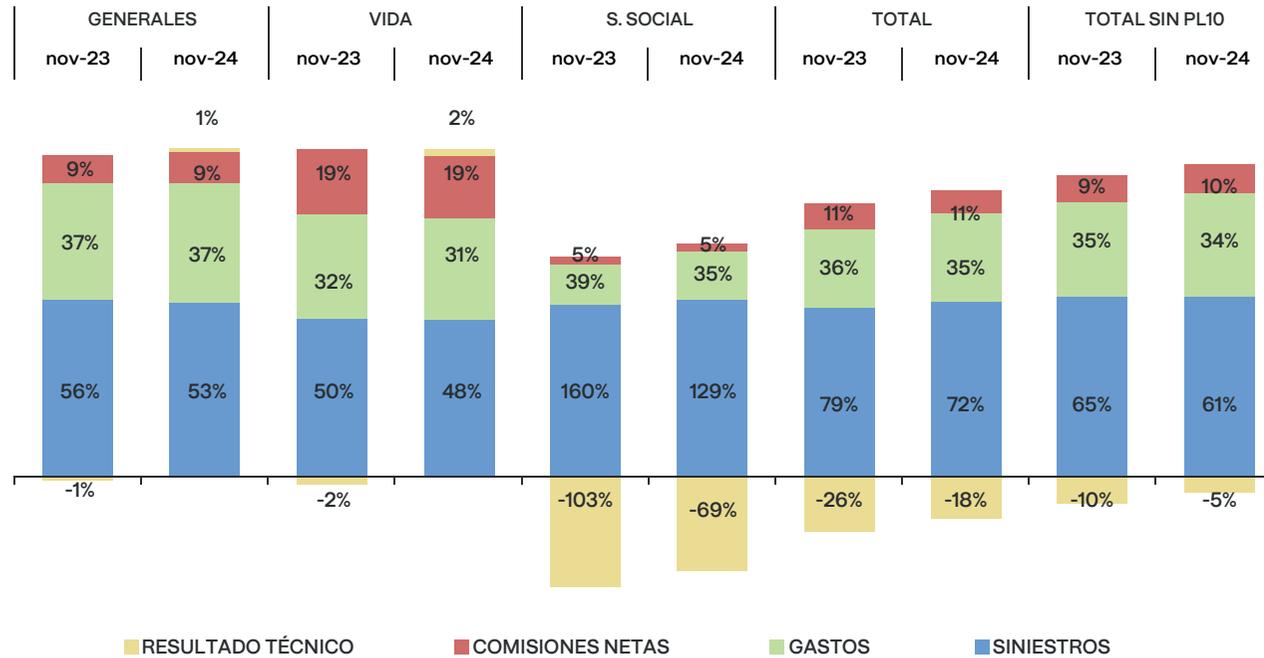


⁴ Cifras a Octubre 2024

Análisis combinado*

Acumulado enero - noviembre

Fuente: Fasecolda



La proporción de las primas asignadas al pago de comisiones de intermediación se mantuvo en el nivel aproximado del 13%, siendo el grupo de ramos de personas el que más remunera por este concepto, de otra parte, la proporción de la prima que se destinó a los gastos generales fue del 19.2%, el grupo de previsual y riesgos laborales tiene el índice más alto por el efecto de los gastos de promoción y prevención, que deben realizar las ARLs.

La siniestralidad cuenta compañía, que mide la relación entre siniestros incurridos y primas devengadas, bajó del 78.4% al 72.6% en septiembre de 2024, una reducción de 5.8 puntos porcentuales respecto al año anterior. Esta disminución se debe a la liberación de reservas de años anteriores, lo que aumentó las primas devengadas en 4 puntos porcentuales más que las emitidas. Aunque los siniestros pagados aumentaron un 16%, una parte ya estaba reservada, resultando en una variación del 5% en el numerador del indicador.

En materia de tendencias, retos y oportunidades del sector asegurador, se destaca que la innovación tecnológica y la digitalización están impulsando el crecimiento, permitiendo a las compañías mejorar sus procesos, ofrecer productos personalizados y acceder a mercados desatendidos. Factores como el crecimiento del PIB per cápita, el aumento de la penetración del seguro, el desarrollo de nuevos productos y la expansión de canales de distribución son los principales impulsores del crecimiento futuro del mercado de seguros.

La industria enfrenta retos como la falta de educación financiera y la accesibilidad y costo de los seguros. Sin embargo, la innovación tecnológica, la expansión en mercados desatendidos y las alianzas estratégicas ofrecen oportunidades significativas. La inteligencia artificial, big data y blockchain mejoran la eficiencia operativa y personalizan productos. La creciente clase media y la urbanización permiten expandir el mercado mediante microseguros y soluciones locales. Colaboraciones con insurtechs y fintechs aceleran la innovación y mejoran la inclusión financiera.

Se concluye que en un año de bajo crecimiento económico, la industria aseguradora ha mantenido un crecimiento por encima del de la economía y ha mejorado su operación técnica y sus resultados netos, sin embargo, la mejora técnica se ha sustentado en el devengo de primas suscritas en los años anteriores, por lo que, para los períodos siguientes no se contará con este beneficio y será vital la reactivación de ramos como cumplimiento, ingeniería e incluso automóviles, de manera que se recupere la dinámica normal del devengo de primas. Los ingresos del portafolio de inversiones seguirán sujetos a las fluctuaciones en el mercado dependientes de variables macroeconómicas, como el precio del petróleo y de exógenas como los conflictos internacionales existentes.



3.1 Aspectos Jurídicos, Normativos y Regulatorios

Durante el 2024 se expidieron Leyes, Decretos y Circulares con impacto en la operación de la Compañía, a continuación encontrarán los de mayor relevancia:

Norma	Fecha de expedición	Objeto
Ley 2365	20/06/2024	Creó el fuero de estabilidad laboral reforzada para los denunciantes de conductas de acoso sexual, la obligación de creación de una política de acoso sexual en el ámbito laboral y la reportería estadística de quejas sobre el particular.
Decreto 046 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	30/01/2024	Introdujo las definiciones legales de conflicto de interés y conflicto de competencia para los administradores.
Decreto 1272 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público	15/10/2024	Modificó el régimen de reservas técnicas de las compañías aseguradoras para ratificar la adecuada convergencia a las NIIF 17 y conformidad con el estándar de solvencia II. La implementación de las disposiciones debe darse a partir del 1 de enero de 2027.
Decreto 1271 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público	15/10/2024	Incorpora la Norma de Información Financiera NIIF 17 y deroga NIIF 4 para contrato de seguros. La implementación de las disposiciones debe darse a partir del 1 de enero de 2027.
Circular Externa 003 de la SFC	02/02/2024	Impartió instrucciones para la identificación, medición y el control del riesgo de concentración de crédito mediante cupos individuales de crédito.
Circular Externa 004 de la SFC	07/02/2024	Impartió instrucciones relativas a las Finanzas Abiertas en Colombia. El ingreso al esquema de Finanzas Abiertas es voluntario.
Circular Externa 015 de la SFC	05/11/2024	Adicionó algunas cláusulas y prácticas abusivas, siendo la de mayor impacto para el sector la prohibición de exigir el traspaso del bien asegurado como condición para el pago de la indemnización
Circular Externa 003 de la SIC	22/08/2024	Estableció la responsabilidad de los administradores societarios en el tratamiento de datos personales en conjunto con la persona jurídica.

3.2 Supervisión

Durante el año 2024, Zurich Colombia Seguros S.A. fue objeto de los procesos de supervisión que se citan a continuación, junto con su resultado o estado actual:

Cierre de la Inspección In situ Property. En febrero de 2024, y luego de evaluados los informes de cumplimiento de planes de acción que se extendieron hasta el año 2023, la SFC consideró que tanto la Gestión Operativa como la Función de Cumplimiento y Actuarial asociadas a las actividades significativas de la línea de negocio se consideran “Adecuadas”, con lo cual dio por concluida esta actuación.

Inspección In situ Análisis Financiero: Durante el primer trimestre de 2024 se llevó a cabo esta con enfoque en la función de análisis financiero capital y rentabilidad. Como resultado de la supervisión, la SFC mejoró la calificación de la Compañía en el ítem Análisis Financiero de “Necesita Mejora” a Adecuado, mientras mantuvo las calificaciones de Capital en “Adecuado” y de Rentabilidad en “Necesita Mejora”, esto último explicado en las pérdidas acumuladas. La Superintendencia, sin embargo, emitió instrucciones para la implementación de algunos controles, para lo cual se establecieron los respectivos planes de acción, los cuales a la fecha se encuentran cerrados y la Compañía en espera del cierre de la actuación.

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

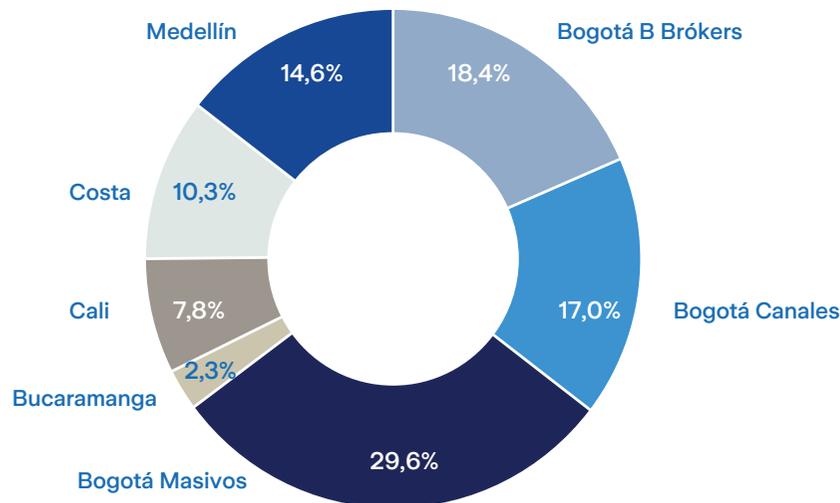
A diciembre de 2024, las Primas Emitidas por la Compañía alcanzaron los COP \$680.854 millones, lo que representa un crecimiento del 0.6% en comparación con el año 2023, y un cumplimiento del 89.9% respecto a las proyecciones realizadas para el 2024. Este comportamiento se atribuye principalmente a la pérdida de dos grandes cuentas, ISA y EPM, en el ramo de Financial Lines. Sin embargo, esta disminución fue parcialmente compensada por el crecimiento en otros ramos como Marine, Motor Flotas y Property, que ayudaron a mitigar el impacto negativo en el segmento de Commercial.

Por otro lado, en el segmento de Masivos, se destaca el crecimiento de cuentas como Vanti, así como la cobertura de educadores y trabajadores de Colombia, lo cual contribuye a compensar la reducción de primas experimentada con Enel y Compensar debido al cambio de modalidad de comercialización.

Por su parte, el plan de primas planteado para 2024 en la Alianza BBVA presentó un cumplimiento del 55%, explicado en que el plan reflejaba las proyecciones establecidas en el año 2021 para el tercer año de vigencia de la Alianza. Durante 2024, sin embargo, estas proyecciones fueron ajustadas para lo que resta de vigencia.

La siguiente gráfica muestra la participación de primas emitidas por sucursal:

Participación de primas GWP por sucursal 2024



La Sucursales y unidades de negocio han aumentado su participación en primas, siendo Bogotá Masivos la de mayor participación con un 29,6% con el manejo de los programas directos de la compañía, seguida de Bogotá Global Brokers con un 18,4%, Sucursal Bogotá Canales con una participación del 17% y Medellín con una participación de 14,6%. Donde se destaca el crecimiento de Bucaramanga, Cali y Costa.

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

Durante el año 2024, se enfocaron esfuerzos importantes en la ejecución de proyectos estratégicos para la compañía incorporando capacidades especializadas en aspectos como agilidad, calidad, arquitectura de TI y gobernanza de datos, los cuales permitieron culminar con éxito 19 iniciativas que permiten robustecer las capacidades de transformación digital, mejorar y evolucionar procesos generando un cambio en la cultura de mejora continua y fortalecimiento del ambiente de control. Se optimizó el proceso integral de gestión de la demanda y definición del portafolio de proyectos estratégicos bajo una metodología estandarizada para priorización y ejecución.

En materia de seguridad informática y seguridad de la información, evolucionamos los procesos de gestión de vulnerabilidades e incidentes de seguridad, lo cual permitió obtener resultados importantes en la disminución de vulnerabilidades tanto en infraestructura, laptops y aplicaciones. Se trabajó en minimizar las deudas técnicas de nuestra estructura tecnológica realizando actualizaciones de varios componentes de diferentes capas de la infraestructura, así como de las aplicaciones que soportan la operación de la compañía.

De otro lado, fortalecimos nuestro plan de continuidad de negocio desde varios aspectos como: Políticas y procedimientos, actualización de BIA y RIA en todas las áreas de la compañía, ejecución de pruebas de DR (Disaster Recovery) y ejercicios prácticos de simulación de crisis y atención de incidentes para activación de procesos de contingencia.

Finalmente, en materia de operaciones, iniciamos el proceso de centralización de operaciones financieras, el cual por definición estratégica pasó a depender de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología. Este proceso está enfocado en los procesos de Recaudos, cartera, Coaseguro y Comisiones y el proyecto de centralización prevé un modelo de madurez de la operación iniciando por la reingeniería de cada uno de los procesos incorporando metodologías Lean para optimización y estandarización de la operación, el cual se tiene previsto finalizar en el primer semestre del 2025.

Suscripción y Comercial

En materia de gestión de suscripción, durante 2024 se hicieron revisiones técnicas que permitieron mejorar el desempeño de los portafolios de Autos Flotas, Garantía extendida y Autos BBVA, dichos portafolios presentaron un resultado acorde o mejor que el plan. Así mismo, debo resaltar que las líneas de Seguros Comerciales arrojaron mejor resultado y aporte al BOP, destacándose el portafolio de Property en ello.

En materia de gestión comercial, continuamos con el fortalecimiento del relacionamiento de acuerdos de distribución con grandes empresas de servicios públicos. El producto de vida colectivo dirigido a empleadores mantuvo un desempeño estable, con importantes cuentas suscritas y renovadas, mostrando un buen comportamiento, tanto en primas como en siniestralidad.

En materia de canales de comercialización, implementamos estrategias para el crecimiento y seguimiento de la productividad de la fuerza de venta externa (intermediarios) y para la diversificación de los canales de venta, esto último enfocado especialmente en el crecimiento del ramo de automóviles. Dichas estrategias, dejaron como resultado un destacado crecimiento en productos de PYME, Marine y Autos Colectivos a través de las sucursales.

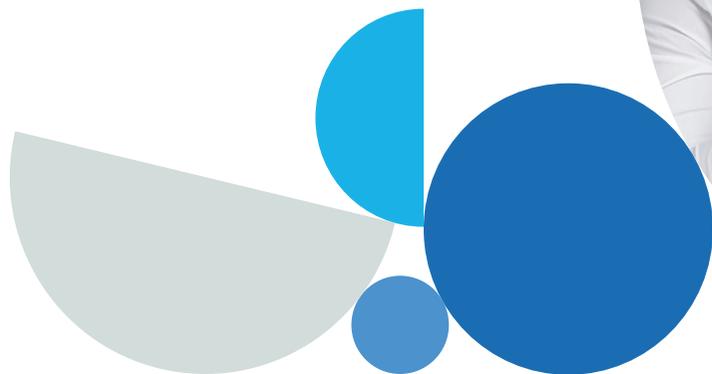
El modelo CD&M (customer, distribution & management), a través del cual se realiza la atención de grandes Corredores, siguió consolidando el fortalecimiento de las relaciones, incrementando la participación de corredores estratégicos y manteniendo las buenas relaciones con los Tier 1 (AON, MARSH y WTW), enfocándose en la celeridad del servicio y técnicas de suscripción ágiles.

En la Alianza BBVA culminamos la implementación operativa y comenzamos la distribución de productos como Hurto y Hogar, los cuales fueron implementados en el middleware (Alondra).

Adicionalmente, se renovó el programa de Autos BBVA, el cual alcanzó una prima emitida de \$13.000 millones durante el 2004.

Las iniciativas planteadas para 2024 en materia de suscripción y comercial, estuvieron centradas en los siguientes aspectos:

- Mejoramiento de las relaciones con los Big Brokers.
- Implementación de metodologías de suscripción más limpias y rápidas
- Contratación de nuevos talentos comerciales y de suscripción para mejorar el nivel de ventas.
- Apertura de una nueva sucursal para expandir la presencia a nivel nacional,
- Administración y seguimiento del Pipeline para mejorar el Hit Ratio de la compañía
- Lanzamiento de la oferta de autos en sucursales BBVA
- Planificación de desarrollo del canal de distribución de concesionarios en conjunto con BBVA, el cual será implementado en el segundo trimestre de 2025
- Estrategia para la captura de nuevos negocios en el segmento de bancos y participación en licitaciones bancarias.



Recursos Humanos

Estamos comprometidos con el crecimiento personal y profesional de nuestro equipo humano. Por ello, hemos puesto nuestro objetivo en las promociones y movimientos internos para cubrir nuestras posiciones, lo que nos ha permitido alcanzar el cumplimiento del indicador "Internal Hiring" para el año 2024 con un 44.1%. A continuación, encontrarán el detalle de este importante logro:

Tipo de movimiento	Zurichers
Movimiento Horizontal	49
Movimiento Vertical	14
Total	63

- Como parte de nuestra estrategia de desarrollo y crecimiento de nuestros colaboradores, bajo sombrilla del programa "Sé el CEO de tu carrera en el año 2024", hemos implementado una serie de iniciativas diseñadas para enriquecer su experiencia. Entre estas iniciativas, se llevaron a cabo seis cursos en colaboración con la Universidad de los Andes y Eclass. Los cursos ofrecidos cubren áreas clave para el desarrollo profesional y personal, incluyendo herramientas de **servicio al cliente, liderazgo y equipos ágiles, manejo de conflictos, innovación y desarrollo de competencias, y comunicación efectiva.**

Estas capacitaciones están orientadas a equipar a nuestros colaboradores con las habilidades y conocimientos necesarios para sobresalir en sus roles actuales y futuros, fomentando un entorno de trabajo más dinámico y colaborativo.

- En el marco de nuestro programa de B&B y plan de beneficios, hemos implementado una serie de nuevos beneficios, diseñados para fomentar de manera integral el bienestar físico y mental de nuestros colaboradores y sus familias. Estas nuevas opciones buscan proporcionar un apoyo más amplio y significativo, incluyendo:
 - Días de licencia de luto por pérdida de mascotas.
 - Implementación de la APP DOC - DOC.
 - Transformamos nuestra Z Experiencia por medio de la redención de puntos.

Además, hemos llevado a cabo ferias de Bienestar y Beneficios, para mantener actualizados a todos los colaboradores sobre nuestra amplia gama de beneficios y sus coberturas

- Por otro lado, como parte de nuestras actividades de bienestar, hemos desarrollado una variedad de actividades con las cuales nuestros colaboradores se sienten reconocidos y valorados. Estos espacios incluyen la conmemoración de aniversarios y quinquenios, así como la organización de un PUB en honor a la semana PRIDE.

Para ofrecer momentos de dispersión y relajación, dejando a un lado el estrés y la rutina diaria, nuestros colaboradores, disfrutaron además de actividades como sesiones de masajes, tratamientos de SPA facial y de manos, clases de rumba y yoga dentro de la oficina, así como sesiones de pintura de mándalas.

- En la búsqueda de reconocer de manera impactante y trascendente a todos aquellos colaboradores que han dejado huella y marcado la diferencia, dimos continuidad a nuestro programa de reconocimiento "Zurich Inspira", en virtud del cual celebramos y honramos el esfuerzo y dedicación de nuestros colaboradores. Esta iniciativa no solo busca destacar a aquellos que sobresalen en su desempeño, sino también a aquellos inspiran.
- Fortalecimos la integración de nuestros equipos y fomentamos el trabajo en equipo, con un enfoque basado en la confianza. Para ello, de la mano de Epopeya, todos los colaboradores participaron del "Desafío Confianza", evento que brindó un espacio único y diferente que nos llevó a reflexionar y comprender que la confianza, la colaboración y una comunicación efectiva son elementos fundamentales para alcanzar no solo nuestros objetivos individuales, sino también los de la organización en su conjunto.
- Participamos en el Torneo Deportivo de Fasecolda 2024, destacándonos en diversas modalidades deportivas como Fútbol 5, tanto femenino como masculino, Tenis de campo y Bolirana. Este evento no solo nos permitió demostrar nuestras habilidades deportivas, sino que también nos brindó la oportunidad de fortalecer lazos, conocernos mejor y sentirnos parte de una gran familia.

Nos llena de orgullo compartir que alcanzamos la cima, coronándonos como campeones del mercado asegurador colombiano, logrando resultados excepcionales en cada disciplina.

- En el marco del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo, logramos una destacada calificación del 99% en la auditoría anual. Este excelente resultado es el fruto de nuestro compromiso continuo con la implementación de requisitos legales que son fundamentales para promover un ambiente laboral seguro y saludable.

Además, llevamos a cabo la implementación del Plan Estratégico de Seguridad Vial, una iniciativa clave que garantiza las óptimas condiciones no solo de nuestra flota de vehículos corporativos, sino también de nuestros conductores en misión, el cual obtuvo así mismo una calificación del 99% en el cumplimiento en la auditoría realizada.

- Continuando con nuestro objetivo de convertir a Zurich en un excelente lugar para trabajar, hemos implementado diversas herramientas que nos permiten evaluar el nivel de satisfacción de nuestros colaboradores. Entre estas herramientas se encuentra el programa EDGE, el cual nos ayuda a medir los estándares de equidad e igualdad de género, no solo desde la perspectiva salarial, sino también en términos de crecimiento, desarrollo y oportunidades. Gracias a este esfuerzo, hemos logrado obtener la distinción en el nivel LEAD, que es el rango más alto dentro de esta certificación. Además, nos enorgullece haber conseguido esta certificación durante dos años consecutivos, lo que nos posiciona como una de las organizaciones pioneras y comprometidas con la sostenibilidad y el futuro.

Sumado a lo anterior obtuvimos excelentes resultados de nuestro ENPS, el cual se aplicó a través de la Zurich Employees Survey, con un resultado del 96%.

- Finalmente, en el ámbito de la Diversidad, Equidad e Inclusión, hemos emprendido varias iniciativas significativas para reforzar nuestro compromiso con estos valores fundamentales. Una de nuestras acciones destacadas ha sido iniciar el proceso para obtener la certificación Friendly Biz, otorgada por la Cámara de la Diversidad. Este distintivo reconoce a las empresas que están socialmente comprometidas con la comunidad LGBTQ+ y otros grupos sociales minoritarios, abarcando no solo el talento interno, sino también a nuestros clientes y proveedores.

De la mano de nuestro aliado Fundación CIREC, hemos organizado charlas que subrayan la importancia de la inclusión en el entorno laboral, especialmente para personas con capacidades diversas, lo que ha contribuido a generar una mayor conciencia sobre la realidad de las personas que, a pesar de enfrentar limitaciones físicas, han logrado superar obstáculos y alcanzar sus metas.

Responsabilidad Social Empresarial

En Zurich Colombia, avanzamos en línea con el propósito global del Grupo Zurich y de esta manera nos enfocamos en crear juntos un futuro mejor. A partir de este propósito 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." Los invito a conocer esta estrategia, la cual ha sido divulgada en el micrositio de sostenibilidad en nuestra página web.

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 sostenible. En 2024 instalamos una nueva alianza con la Fundación Cardiovascular de Colombia, la Z Zurich Foundation y algunos de nuestros intermediarios en Santander, para impulsar el desarrollo de la Media Maratón de Bucaramanga – FCV 2024, en su edición número 21, inspirando a más de 53 mil atletas de todo el país, e incluso de talla internacional, a correr por una doble causa: el cuidado de la salud y la vida, y la equidad social. De esta manera, articulamos esfuerzos para patrocinar con nuestra marca el desarrollo de la carrera y lograr la donación y construcción de por lo menos dos casas para familias en condición de extrema pobreza y vulnerabilidad. Es de destacar, que al final del ejercicio logramos la donación de tres casas adicionales por parte de clientes y aliados, la movilización de 118 voluntarios, y la articulación de 17 compañías que sumaron, además de recursos económicos, los voluntarios requeridos para la construcción de las casas.

Continuamos con la experiencia de Zurich EcoCargo, nuestra 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 2024 completamos la siembra de 1.050 árboles adicionales que contribuyen a la reforestación de la Amazonía colombiana, en el departamento de Vaupés, en alianza con la ONG Saving the Amazon. En septiembre tuvimos la oportunidad de realizar un viaje empresarial con 8 voluntarios que pudieron conocer a las familias que realizaron esta siembra, en la comunidad indígena Tayazú.

La siembra se realiza 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, se encargan del 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. Estamos comprometidos en que nuestra compañía sea un lugar ideal para trabajar, asegurando el crecimiento personal y profesional de nuestros colaboradores. En 2024, mantuvimos las tres certificaciones ya mencionadas a lo largo de este escrito que ratifican este compromiso.

De igual forma, estamos comprometidos en ser una operación de alto impacto positivo en nuestras comunidades, por lo que en 2024 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 2024 movilizamos a nuestros colaboradores, clientes y aliados a formar parte integral desde su propio activismo social. Cerramos el año sumando 5.397 horas de voluntariado, aportadas por 310 voluntarios, de los cuales, 196 son colaboradores de nuestra compañía, que representan un 48% 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), mediante el cual se impulsa la inclusión y desarrollo de jóvenes en condición de alta vulnerabilidad y extrema pobreza en Latinoamérica, 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 un total de 16 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:

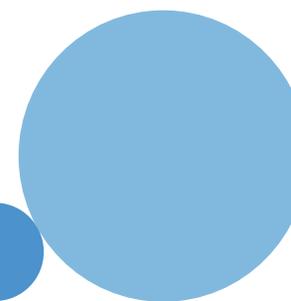
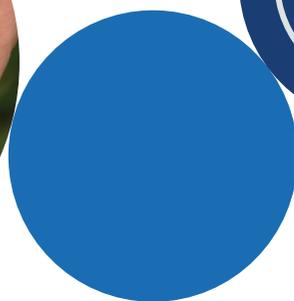
- Faseolda, mediante la participación en los comités de Sostenibilidad y de Comunicaciones, que permitieron compartir buenas prácticas y capacitar a miembros de nuestro equipo en Gestión de Riesgos de Transición Climática. Fuimos invitados al Panel de Experiencias y Desafíos en la Gestión de Riesgos por Pérdida de Biodiversidad e Inversión en Protección Ecosistémica, desarrollado en el marco de la COP16
- Comité Internacional de la Cruz Roja – ICRC. Con el respaldo de Zurich Insurance Group, este comité recibió USD\$500k 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 tercer 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 37k 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, el programa logró la formulación de acciones y capacitación a las comunidades y aproximaciones a los actores locales que potencien su desarrollo desde la administración pública. El proyecto recibió el primer puesto del Premio Nacional de Ecología – Planeta Azul del Banco de Occidente, en la categoría de ONG y Fundaciones, entregado en ceremonia realizada en el marco de la COP16 en Cali. Con base en los excelentes resultados alcanzados, el proyecto ha recibido aprobación de parte de las directivas de la Z Zurich Foundation para ser renovado por una nueva vigencia de tres años (2025 – 2027).



Finanzas

Durante el año 2024 continuamos con la transformación y sistematización de los procesos del área financiera, entre las iniciativas adelantadas se destacan:

- **Implementación de Blackline:** Con el objetivo de mejorar el control sobre la información reportada en los estados financieros se implementó Blackline, que apoya el proceso de reconciliación de las cuentas de balance y que permite contar con una mayor precisión en las cifras reportadas, detección temprana de reconciliaciones pendientes y ejecución de planes de acción.
- **Contabilidad:** Soportando la política de registro de entradas manuales, se establecieron controles automáticos que permiten la trazabilidad de la creación, aprobación y causación de los asientos contables en la herramienta “FAR Services Workflow”, lo que se ha reflejado en la mejora de la eficiencia de los tiempos de cierre, reducción de reprocesos y continuo monitoreo del proceso.
- **Interfaz Gasto Administrativo:** Se implementó una interfaz entre el sistema de gestión del gasto administrativo y SAP garantizando la causación automática y bajo ciertos estándares de control del proceso.
- **Reaseguros:** La negociación de los contratos de reaseguro para el ejercicio 2024, conllevó mejoras representativas en términos y en comisiones.
- **Actuaría:** En línea con las modificaciones del decreto 1531 que entraron en vigor en febrero de 2024, se generaron eficiencias en el proceso de cálculo de la prima no devengada incluyendo la variable de descuento comercial. De otro lado, se implementaron estrategias para mejorar el nivel de análisis y el control de riesgos.
- **Planeación Financiera:** Se implementaron herramientas que permiten gestionar las proyecciones financieras, de una manera más precisa y ágil, incluyendo la vista gerencial (IFRS17) y la vista local.



Indemnizaciones

En materia de indemnizaciones, durante el año 2024 tuvimos especial foco en 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 de servicio "Energy" y la consolidación del "Servicing" previsto para la atención de reclamos de la Alianza BBVA. Todo ello en búsqueda del mejoramiento y la mayor eficiencia de los procesos internos.

Como resultado de lo anterior, implementamos importantes cambios en la aplicación de atención de siniestros, desplegando "ZClaims", herramienta que hace parte de los proyectos de transformación digital adelantados. De igual forma, se adelantaron los desarrollos para la implementación del canal en línea de reporte electrónico de siniestros para todas las líneas de negocio, el cual será desplegado en el año 2025.

De otro lado, debo destacar que nuestra unidad de atención ágil de siniestros (One&Done) ha logrado crecer en su participación de siniestros derivados por este modelo el cual, facilita 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 segundo año presenta los siguientes indicadores:

O&D						
LÍNEA	TOTAL 2023	O&D 2023	%O&D 2023	TOTAL 2024	O&D 2024	%O&D 2024
P&C	18.327	1.080	5,9%	20.643	2.944	14,3%
LIFE	7.160	1.140	15,9%	8.621	3.254	37,7%
TOTAL	25.487	2.220	8,7%	29.264	6.198	21,2%
CRECIMIENTO O&D CASOS	179,2%					
CRECIMIENTO O&D PP	12,47%					

En siniestros de automóviles se implementaron estrategias que permitieron contener el costo medio de reparaciones en un 31% versus el año anterior, logrando una reducción en de más de \$5.900 millones en siniestralidad. Dichas estrategias se enfocaron en la mejora del índice de reparabilidad y la renegociación de descuento en repuestos, como también, la focalización de nuestra red de aliados con incentivos en el valor de mano de obra por hora de reparación.

En materia estadística, el año 2024 se presentó un incremento en el número de avisos que equivale al 16%, especialmente en el producto de Arrendamiento y en la Línea de Marine, líneas como Motor y Vida crecieron a un 20%. Así mismo, debemos resaltar que la gestión de recobros y salvamentos en los diferentes ramos presentó un incremento del 59% con respecto al 2023, lo cual redundó en una menor siniestralidad; particularmente en el ramo de automóviles esta gestión estuvo apalancada en el modelo de venta directa por subasta, a través del cual se incrementó el indicador de ventas en 4 puntos.

De otro lado, quiero resaltar que la gestión de lucha contra el Fraude dejó un ahorro de \$6.766 Millones, discriminado de la siguiente manera:

Resultados Zurich SIU - Unidad Especial de Investigaciones			
Descripción / Año	2023	2024	% Incremento 2023 Vs 2024
Ahorro Detección	\$ 3.698	\$ 4.785	29%
Ahorro Investigación Escritorio	\$ 54	\$ 50	-7%
Total	\$ 3.752	\$ 4.835	29%

AHORRO DETECCIÓN 2023	
LÍNEA	AHORRO DETECCIÓN
Motor	\$ 1.751
Property	\$ 1.444
Life	\$ 623
A&H	\$ 611
Marine	\$ 237
Extended Warranty	\$ 116
Liability	\$ 3
TOTAL	\$ 4.785

Resultados SIU Alianza BBVA	
Descripción / Año	2024
Ahorro Detección	\$ 1.925
Ahorro Investigación Escritorio	\$ 6
Total	\$ 1.931

SIU - Casos Investigados						
LÍNEA	2023		2024		% Incremento Investigados	% Incremento Detectado
	Investigados	Detectados	Investigados	Detectados		
Motor	180	34	220	39	22%	15%
Property	53	27	58	35	9%	30%
Life	24	12	11	8	-54%	-33%
A&H	0	0	17	8	1700%	800%
Marine	0	0	1	1	100%	100%
Extended Warranty	412	149	198	79	-52%	-47%
Liability	1	1	1	1	0%	0%
BBVA	25	10	228	218	812%	2080%
TOTAL	695	233	734	389	6%	67%

Finalmente, quiero resaltar que, durante el 2024 en esta importante área de servicio, avanzamos en proyectos de mejoramiento enfocados en dos frentes:

Tecnológico: Modelo de cargue masivo de siniestros, para la creación, constitución de reserva y pagos de siniestros; Integración con nuestro sistema internacional de siniestros IPS, para el segmento IPZ; mejoras en el módulo de siniestros en el sistema core; puesta en producción de la aplicación ZClaims.

Operativo: Optimización de procesos para ampliar la capacidad de atención; inclusión de las líneas proyectadas de Hogar, Copropiedades y Autos en el modelo One&Done, creciendo su participación en 12pp versus el año anterior; Reducción de PQRs en un 26%, así como el incremento en el NPS de 17pp adicionales, cerrando en un 45%.

Legal & Compliance

La gestión del área Legal & Compliance mantuvo su enfoque en el acompañamiento y habilitación al negocio para cumplir la estrategia, en la supervisión del cumplimiento normativo y de políticas, así como en liderazgo de iniciativas para fortalecer el ambiente de control. A continuación, algunas de las actividades que fueron desarrolladas:

- Implementación del Compliance Newsletter y lanzamiento de la semana de Compliance, ambas iniciativas con la finalidad de fortalecer la sensibilización de todos los colaboradores en los distintos tópicos que aborda la gestión de cumplimiento normativo. (Redacción Paola)
- Lanzamiento del Newsletter de Compliance: Este boletín aborda tanto cuestiones de cumplimiento a nivel global como cambios regulatorios locales, proporcionando una fuente constante de información relevante y oportuna, que refuerza la cultura de cumplimiento dentro de la organización. (Redacción Carolina)
Lanzamiento de la primera Semana de Compliance, evento con actividades presenciales y virtuales para todos los empleados, que busca fortalecer el compromiso con la ética y la integridad en todas las operaciones de Zurich, de una manera más práctica y experiencial. (Redacción Carolina)
- Desarrollo de la herramienta de monitoreo de reportes regulatorios a través de Planner (Microsoft Office), con lo cual se prescindió del gasto de uso de software externo, lo que se tradujo en un ahorro en gastos para la Compañía.
- Acompañamiento y asesoría legal y contractual en el cierre e implementación de distintas Alianzas Comerciales.
- Continuidad de 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, incrementando así la comprensión del negocio y la identificación de oportunidades de mejora.
- Avance en los diseños funcionales y baterías de pruebas del proyecto estratégico de modernización tecnológica de la Compañía para el SARLAFT, que tendrá como resultado la herramienta: "Z Diligence", a través de la cual se implementará un sistema integrado de gestión para este riesgo y el registro único para clientes y otros terceros.

Riesgos

La función de riesgos actuó como consultor de negocio independiente, proporcionando información sobre riesgos a la Alta Gerencia y demás áreas de la compañía y haciendo críticas constructivas que permitieran tener mejor información a la hora de tomar decisiones. Igualmente, la función de riesgos estuvo enfocada en conectar los riesgos asumidos con la estrategia de negocio y monitorear que dichos riesgos estuvieran dentro del apetito de riesgo aprobado por la Junta Directiva y se mantuvieran dentro de los límites regulatorios.

La función de riesgos le proporciona a la compañía mecanismos de riesgo y gobernanza para evaluar y gestionar riesgos de manera efectiva y eficiente, con responsabilidades, roles y funciones claras. En esta función, también realizó acompañamiento permanente a las demás áreas de la organización para la identificación y administración de los diferentes tipos de riesgos, gestionados a través del sistema integrado de administración de riesgos.

Algunas actividades por destacar de la gestión 2024 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.
- Revisión, ajuste e implementación de controles para los procesos de la compañía que están en el alcance del Marco Integrado de Control Interno.
- Revisión y documentación de los controles que permiten mitigar el riesgo de errores en los reportes financieros.



4.3 Resultados Financieros

Estado de resultados

A diciembre de 2024, la Compañía presentó un Total de Ingresos de COP \$1.338.081 millones producto principalmente de Primas Emitidas (incluida aceptadas en reaseguros) por COP \$680.854 millones, Ingresos sobre cesiones de reaseguro COP \$118.414 millones; siniestros recobrados a reaseguradores por valor de COP 128.299 millones, por último el otro rubro importante de los ingresos es el resultado financieros Neto por valor COP de 28.008 Millones.

Los Gastos totales alcanzaron COP \$1.334.465 millones antes de la utilidad del año, de los cuales primas cedidas en reaseguro COP 382.408, siniestros liquidados por COP 217.522, gastos por comisiones agentes e intermediarios por valor COP 62.435, adicional dentro de una de las cifras importantes tenemos gastos de la operación que los componen el rubro de personal, gastos administrativos y otros por valor de COP \$262.372 millones, en cuanto al rubro de impuesto sobre la renta, lo compone el gasto corriente y el gasto por impuesto diferido para un total año de COP 10.507 millones. Al final la utilidad año corrido 2024 es de COP 3.616 millones

Estado de situación financiera

Los activos totales a diciembre de 2024 equivalen a COP \$1.079.844 millones, de los cuales las Inversiones representan un 30% del total con un valor COP \$326.667 millones, otro activo importante son las Reservas Técnicas parte reaseguradora que representan un 32% con un valor de COP \$347.049 millones, la cartera neta de deterioro representan un 20% COP \$220.742 millones, el impuesto diferido representa un 6% por COP \$59.799 millones y el saldo del efectivo representan un 3% con un valor de COP \$37.684 millones.

Entre tanto, los pasivos totales son de COP \$897.090 millones, representados principalmente por las reservas técnicas por un valor de COP \$621.483 millones que representan el 69% y las cuentas por pagar actividad aseguradora por un valor de \$153.905 millones que representa un 17% del total del pasivo.

El patrimonio de la Compañía alcanzó un valor de COP \$182.753 millones, en el cual durante el año 2024 se recibieron aportaciones de capital por parte del Grupo por COP \$14.488; se aclara que del año 2023 venía un saldo de anticipos de capital por valor COP \$6.523 que fueron regularizados en abril de 2024. Otra variación del patrimonio se da por el resultado del ejercicio, utilidad del año 2024 por valor de COP \$3.616 millones.

De otra parte, la compañía cerró con un patrimonio técnico de COP \$105.568 millones con un exceso sobre el patrimonio adecuado de COP \$28.444 millones; frente al capital mínimo de funcionamiento tenemos un exceso de COP \$121.371 Millones sobre el mínimo requerido o mínimo legal.



4.4 Aspectos Administrativos

En materia de Compras y contratación (TPGF), durante el 2024 se implementaron mejoras en el proceso de acuerdo con el marco global de contratación de proveedores haciendo énfasis especialmente en manejo de información crítica de negocio por terceros, evaluación de seguridad informática y aspectos de sostenibilidad y responsabilidad social.

De otro lado, durante el 2024 fortalecimos las políticas y prácticas de seguridad física en los siguientes aspectos:

- Robustecimiento del control de accesos a las áreas restringidas
Monitoreo de los accesos internos a las instalaciones de empleados, visitantes y proveedores
- Instalación de avisos en las puertas de acceso interno para reforzar el uso del carnet y así tener mayor seguridad y evitar ingresos de terceros.
- Refuerzos en las brigadas de emergencia a través de capacitaciones a las personas designadas para esta función.



4.5 Revelación de Riesgos

Objetivo de la gestión de riesgos

Zurich Colombia Seguros S.A asume riesgos para soportar el cumplimiento de su estrategia, objetivos y plan de negocios, a la vez que protege y sirve a sus clientes. Una adecuada gestión de riesgos contribuye con este propósito, mientras protege el capital, la liquidez, las ganancias y reputación de la compañía en la medida en que los riesgos asumidos se tomen de forma disciplinada y consciente, haya un análisis claro del costo-beneficio de asumirlos y estos se encuentren dentro de los niveles de apetito y tolerancia aprobados por la Junta Directiva.

Igualmente, la adecuada gestión de los riesgos en Zurich Colombia Seguros S.A., tiene por objetivo proporcionarle información de riesgos consistente, confiable y a tiempo a la Junta Directiva, la Alta Gerencia y otros actores con poder de decisión, para que tengan mayor y mejor información a la hora de tomar decisiones.

Finalmente, se busca fomentar una cultura de riesgo dentro de la organización, la cual es indispensable para la toma de decisiones basadas en riesgo.



Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR)

Para cumplir con los objetivos anteriormente planteados, Zurich Colombia Seguros S.A cuenta con el sistema integral de administración de riesgos. El SIAR cuenta con una gobernanza bien definida que establece los roles y responsabilidades de todos los involucrados en la gestión de riesgos. Así mismo, está compuesto por los procesos y metodologías para identificar, evaluar, medir, responder, monitorear y reportar los riesgos.

Este marco está documentado en el Manual del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), y soportado por Políticas, lineamientos, y demás documentos de riesgo del Grupo Zurich, los cuales 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, la declaración del Apetito de Riesgo refleja la disposición y capacidad de asumir riesgos y por tanto determina los límites dentro de los cuales actúa la compañía. Adicionalmente aplica metodologías propias para identificar, evaluar, medir, monitorear y reportar los riesgos. La Vicepresidencia de Riesgos reporta periódicamente, a la Alta Gerencia y a 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.

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.

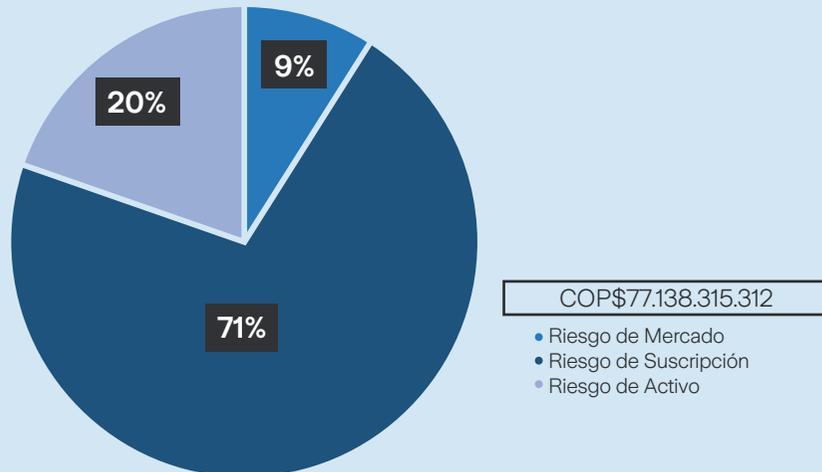
Adecuación capital regulatorio

Zurich Colombia Seguros S.A garantiza que su nivel de capital cumpla con los requerimientos de capital regulatorios. La Superintendencia Financiera de Colombia define el capital mínimo que cada una de las entidades reguladas del sector asegurador debe mantener para garantizar su solvencia. Zurich Colombia Seguros S.A adicionalmente define un nivel de tolerancia tal que pueda absorber cierto nivel de volatilidad y garantizar el cumplimiento de los requerimientos regulatorios en todo momento.

De esta manera y de conformidad con las disposiciones vigentes, Zurich Colombia Seguros S.A calcula periódicamente y mantiene su capital 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.

Perfil de riesgos

Capital Adecuado



Highlights

Riesgos de Seguros: El riesgo de seguros está diversificado por línea de negocio, ramo y producto, respaldado por el programa de reaseguro del Grupo.

Riesgo de Mercado: Durante el 2024, el riesgo de mercado estuvo marcado por la volatilidad del mercado, siendo las tasas de cambio y de interés su mayor contribuyente.

Riesgo Operacional: La identificación, evaluación y mitigación de riesgos estuvo enfocado en las principales áreas de la compañía.

A continuación, se presenta una descripción de la gestión realizada para cada uno de los principales tipos de riesgos que componen el sistema integral de administración de riesgos de la compañía:

Riesgo de Seguros

El riesgo de seguros es el riesgo de desviaciones en la frecuencia o severidad de los eventos asegurados, así como del momento de ocurrencia respecto a lo que es esperado, generando pérdidas debido al aumento en el valor de los pasivos. Estas desviaciones pueden ser el resultado de factores externos, pero también de factores internos como una inadecuada suscripción, tarificación, programa de reaseguros, desarrollo de producto, cálculo de reservas o gestión de siniestros. Es por esto que en Zurich Colombia Seguros S.A se gestiona 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

En Zurich Colombia, la disciplina de suscripción es fundamental en la gestión del riesgo de seguro, y para esto el Grupo Zurich establece 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 y conocimiento técnico. Adicionalmente, a través de las guías de suscripción se establecen las pautas y lineamientos para una adecuada suscripción y tarificación.

A través de revisiones técnicas anuales se identifican riesgos en la suscripción y se revisa el cumplimiento del apetito de riesgo, así como de las políticas y de la autoridad que le fue otorgada a cada uno de los suscriptores. Durante el 2024, se realizaron revisiones técnicas en los productos de Marine, Property, Cumplimiento, Financial Lines, Liability y cuando fue pertinente se definieron acciones para mitigar el riesgo.

Las reservas técnicas son calculadas, revisadas y monitoreadas periódicamente por un equipo de actuarios calificados y con experiencia. En la estimación de las reservas los actuarios consideran entre otras cosas, los últimos datos disponibles, así como las tendencias y patrones en el desarrollo siniestral de cada producto. 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, validando que no existan diferencias materiales entre los cálculos realizados por el área de actuaría y sus cálculos independientes. Producto de estas revisiones, pueden surgir acciones correctivas que pretenden cerrar las brechas identificadas en los cálculos de las reservas. Estas acciones son monitoreadas por la Vicepresidencia de Riesgos para garantizar su oportuna ejecución.

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, así como los cambios en las tendencias que pueden impactar el análisis de reservas, los planes financieros, las decisiones de suscripción y de 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 Seguros S.A, la estructura de reaseguro contempla en su mayoría contratos automáticos principalmente 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 Colombia Seguros S.A cuenta con la Función Actuarial de Segunda Línea de Defensa que provee una valoración independiente de la gestión de los riesgos de seguros.

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.

Finalmente, en las simulaciones de escenarios de estrés que se desarrollan trimestralmente es posible, entre otras, estresar para uno o más productos; variables técnicas y no técnicas tales como primas, siniestralidad, comisiones, gastos con el fin de evaluar el impacto en la utilidad, rentabilidad y capital. Estos ejercicios son realizados en conjunto con los equipos de actuaría, planeación financiera, suscripción y riesgos, y presentados a la Alta Gerencia y Junta Directiva para contribuir con la adecuada toma de decisiones.



Riesgo de Mercado

El riesgo de mercado resulta de la posibilidad de asumir pérdidas del valor de sus activos en relación con sus pasivos como resultado de los movimientos de los mercados financieros. En el caso de Zürich Colombia Seguros S.A. los principales factores de riesgo son cambios en la tasa de interés y en la tasa de cambio.

De esta manera, la compañía gestiona el riesgo de mercado de sus activos en relación con sus pasivos sobre la base del balance financiero, con el fin de lograr el máximo retorno de sus activos en exceso de sus pasivos dentro del marco de los lineamientos regulatorios y el Apetito de riesgo.

Zürich Colombia Seguros S.A. cuenta con políticas y límites de inversión aprobados por la Junta Directiva para hacer una adecuada gestión del riesgo de mercado y para mantener la asignación estratégica de activos en línea con su capacidad de riesgo, apetito y niveles de tolerancia. La Vicepresidencia de Riesgos es la encargada de medir 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.

La siguiente tabla presenta los resultados de la medición de riesgo de mercado tanto para el portafolio que cubre las reservas técnicas como para el portafolio de libre inversión a corte de diciembre 2024 en relación con el mismo periodo del año anterior:

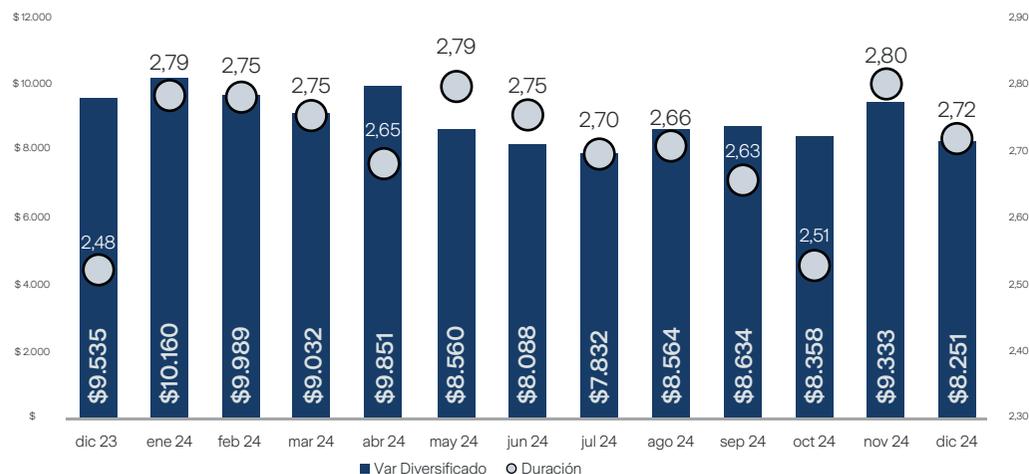
Reporte de Riesgo de Mercado			
VaR global del portafolio	31/12/2023	31/12/2024	Var%
VaR Inversiones de Reserva Técnica	\$ 6.768	\$ 6.800	0,5%
VaR Libre Inversión	\$ 2.767	\$ 1.451	-47,6%
VaR Diversificado	\$ 9.535	\$ 8.251	-13,5%
Duración	2.48	2.72	9,6%

Cifras expresadas en millones de pesos



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.



Riesgo de contraparte en el portafolio de inversiones

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.

La tabla presentada a continuación, ilustra la medición del valor en riesgo para cada uno de los factores que tienen relevancia en el portafolio de inversiones de la compañía:

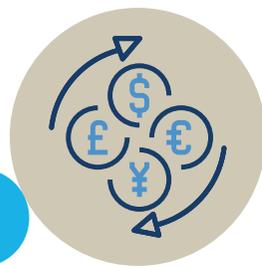
Reporte de Riesgo de Mercado			
VALOR EN RIESGO POR MÓDULOS	31/12/2023	31/12/2024	Var%
Tasa de interés	\$ 4.614	\$ 5.290	14%
Tasa de cambio	\$ 2.154	\$ 1.510	-29,9%
Precio de acciones	\$ -	\$ -	0,0%
Carteras colectivas	\$ -	\$ -	0,0%
VALOR EN RIESGO	6.768	6.800	0,5%

Riesgo de Crédito

La gestión del 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.

Teniendo en cuenta la definición anterior, Zúrich Colombia Seguros S.A no tiene apetito para riesgo de crédito y sus políticas prohíben 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 2024 no hubo excepción a esta regla.



Riesgo Estratégico

El riesgo estratégico es el riesgo de que la estrategia de la compañía en su totalidad o en alguno de sus pilares resulte sub óptimo o inalcanzable. Los riesgos estratégicos pueden ser el resultado de causas externas o internas. En las causas externas se destacan eventos geopolíticos o macroeconómicos, cambios regulatorios, ingreso de nuevos jugadores/actores al mercados o cambios en las preferencias y comportamientos de los consumidores. Por su parte entre las causas internas se pueden resaltar ejecución inadecuada de los planes para alcanzar la estrategia o fallas en la definición de la estrategia per se.

Zurich Colombia Seguros S.A hace gestión del riesgo estratégico a través de la aplicación de la metodología prospectiva para la evaluación de riesgos Total Risk Profiling. Anualmente se realiza el ejercicio de evaluación de riesgos estratégicos donde la Alta Gerencia es responsable de la identificación, evaluación y mitigación de los riesgos que están fuera del apetito. Trimestralmente es monitoreado en el Comité de Riesgos y Controles.

Riesgo Operacional

El riesgo operacional es el riesgo de pérdida financiera o de impacto reputacional, legal o regulatorio adverso, resultante de fallas en procesos, personas, sistemas o de eventos externos, incluido el fraude externo, catástrofes o fallas 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 operacionales a los que está expuesta la compañía, manteniendo los riesgos residuales dentro de los niveles de apetito y tolerancia deseable. Este marco de gestión comprende:

- La administración de eventos de riesgo operacional que consiste identificar, documentar, registrar, evaluar, revisar y monitorear todas aquellas situaciones que conllevan a la materialización de un riesgo. Cuando haya lugar, se definen acciones de remediación para evitar la reincidencia de dichos eventos.
- Evaluaciones de riesgo a través de las cuales se identifican y evalúan los riesgos operacionales claves de áreas clave de negocio o procesos. Para todos aquellos riesgos que se encuentren por fuera del apetito se definen planes de acción, los cuales son registrados y monitoreados frecuentemente para garantizar que son ejecutados de manera oportuna. Para estas evaluaciones se utiliza la metodología propia del Grupo Zurich conocida como Total Risk Profiling.
- Un proceso específico para la gestión de riesgo de fraude.
- Lineamientos y un proceso específico para garantizar la continuidad de negocio.
- Capacitación a funcionarios y terceros para la adecuada gestión del 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.

Durante el 2024, Zurich Colombia Seguros S.A actualizó la matriz de riesgos, su análisis y evaluación, mediante los ejercicios de SAOR y TRP de las áreas clave de la compañía. A los riesgos identificados y evaluados por encima del apetito se les definió planes de acción para su adecuada mitigación. Los planes de acción están documentados y son monitoreados de forma continua. Asimismo, registró, documentó y revisó los eventos de riesgo operacional y cuando pertinente se tomaron medidas correctivas.

Riesgo de Fraude

La prevención, detección y respuesta al fraude está inmersa en todos los procesos de la compañía y el fraude en siniestros como no siniestros está incluido en el marco de gestión de riesgo operacional. En las evaluaciones de riesgo operacional que se realizan en las áreas claves de negocio, se busca identificar el riesgo de fraude en cada proceso.

Continuidad de negocio

Zurich, así como todas las empresas de la industria, está atravesando por un periodo de transformación para adaptarse a las expectativas de los clientes y los cambios regulatorios. Sumado a eso, la digitalización, automatización de procesos y el uso de analítica de datos contribuyen con un ambiente operacional cada vez más complejo. En respuesta a este escenario, Zurich Colombia Seguros S.A. direcciona esfuerzos para desarrollar las capacidades necesarias que fomenten la resiliencia del negocio como por ejemplo a través de iniciativas para protección y recuperación de servicios críticos.

Durante el 2024, Zurich Colombia Seguros S.A actualizó la matriz de riesgos, su análisis y evaluación, mediante los ejercicios de SAOR y TRP de las áreas clave de la compañía. A los riesgos identificados y evaluados por encima del apetito se les definió planes de acción para su adecuada mitigación. Los planes de acción están documentados y son monitoreados de forma continua.



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.
- Respalidar y dar confianza al modelo operativo de la compañía
- Garantizar el cumplimiento legal y regulatorio.

El sistema de control interno está diseñado para mitigar aquellos riesgos que comprometan el cumplimiento de los objetivos de negocio o que son inherentes a los diferentes procesos de la compañía. El sistema de control interno es una pieza fundamental en la gestión del riesgo operacional donde 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. Adicionalmente, los controles son testeados en diseño y operatividad. 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.

Igualmente, 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.

En el 2024 se implementaron los controles asociados a los nuevos procesos incluidos en el alcance del Marco Integrado de Control Interno (ICIF por sus siglas en inglés), incluyendo, pero no limitándose a los controles asociados a terceras partes, modelos, gestión de capital, liquidez, datos, gestión de fraude etc. Durante el 2024, se ejecutaron actividades de testeo de diseño y operatividad sobre los controles implementados de acuerdo con los lineamientos del Grupo Zurich.

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

- Revisión de controles asociados a los procesos de operaciones financieras y contabilidad, considerando los cambios que hubo en estos procesos y la automatización e implementación de herramientas tecnológicas.
- Certificación de las políticas del Grupo Zürich que soportan los diferentes procesos de la compañía.
- Monitoreo del cumplimiento de los tópicos de compliance.
- Monitoreo a los Indicadores Claves de Riesgo provenientes del Grupo Zürich 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 2024, 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.

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 2024, la Compañía trabajó en la implementación de las recomendaciones de coherencia de la matriz de riesgos y atendió los requerimientos de evaluación desplegados por la Superintendencia Financiera para toda la industria.

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, denominado Z Diligence, el cual será implementado a mediados de 2025.



4.6 Perspectivas - Evolución Previsible

La estrategia de Zurich Colombia Seguros S.A. para el 2024 estuvo enfocada en continuar su diversificación hacia segmento retail, consolidación de productos y canales de comercialización, mejoramiento del ambiente de control 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

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 2024 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 2024 se registraron operaciones con las siguientes Compañías del Grupo Zurich, correspondientes a servicios de soporte regional.



- Inversiones Suizo Chilena S.A
- Zurich America Latina Servicios Brasil Ltda
- Chilena Consolidada
- Zurich Insurance Co LTD
- Zurich Insurance plc, UK Branch
- Zurich latin América corporation
- Zurich Latin American Services S.A
- Zurich LiveWell Serv and Solution LTD
- Zurich North America
- Zurich Seguros Ecuador.
- Zurich Servicios de Mexico S.A.
- Zurich Shared Services
- Zurich Capability Center Mexico
- Zurich International Life Limited S.A.
- Zurich Insurance Company Ltd
- Zürich Versicherungs

En cuanto a los acuerdos de precios de transferencia cumplen con los requerimientos legales y las normas pertinentes.

5 Información de Orden Legal y Situación Jurídica de la Empresa

Durante todo el ejercicio del año 2024, 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 2024, Zurich Colombia Seguros S.A., registró un stock de 38 procesos corporativos, esto es, manteniendo el volumen del año inmediatamente anterior y con un comportamiento en fallos alineado con la calificación previa de las contingencias.

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 2024 fueron notificados con marcación legal 309 nuevos procesos judiciales, representando una disminución del 20,8% 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 70,2% de los procesos nuevos corresponden a las líneas de Liability con un 41% y Financial Lines con un 29%. Las cuentas de Liability con mayor afectación son Fiduprevisora y Municipio Santiago de Cali. En relación con Financial Lines la mayoría de casos los componen los litigios laborales del asegurado SUTEC, procesos que corresponden exclusivamente con la cobertura de Salarios y prestaciones de pólizas de cumplimiento.



El cierre del año 2024 refleja un aumento en el valor del pendiente del 4,5% con respecto del año anterior, cierra con un saldo de reserva de COP \$ 64.552.545.856, 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 409 procesos judiciales, la compañía culminó con un total de 1.607 siniestros con marcación legal activos, gracias al diseño e implementación de estrategias del litigio que conllevó (casos especiales como Drummond - INVIAS) 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. Se ha cerrado un total de 1343 casos lo que nos ha permitido que a la fecha solo existan 389 casos activos para una disminución de Run-Off del 77,5%.

El ramo SOAT continuó en el año 2024 con la reducción en el número de procesos judiciales, llegando a una disminución del 98,6 % y reservas legales del 96,6% producto de los cierres y conciliaciones de las carteras totales (Judicial y Administrativa), quedando al corte del año un total de 60 procesos con marcación legal para los amparos de ITP, Muerte y Gastos Médicos, en reserva un total de COP \$275.682.626.



7 Acontecimientos Importantes Después del Ejercicio

No se han presentado acontecimientos importantes con posterioridad al cierre del ejercicio con corte a diciembre 31 de 2024.



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 2024, la Compañía dio cumplimiento a los requisitos de dicha Circular.

Dichas obligaciones fueron validadas por la Auditoría Interna, estableciendo planes de acción, cuando a ello hubo lugar.



10 Libre Circulación de Facturas:

En cumplimiento del artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, la Compañía declara que no afectó la libre circulación de facturas emitidas por vendedores o proveedores de la Compañía.



11 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



ZURICH[®]