

# Informe de gestión 2025

Zurich Colombia Seguros S.A





### Apreciados 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 2025.

## 1. Consideraciones generales

Durante 2025 avanzamos en un año decisivo para la compañía y para la industria aseguradora en Colombia. En un entorno económico de moderada recuperación, el país registró un crecimiento del 2%, superando el desempeño del año anterior. Este contexto reafirmó una vez más la capacidad del sector asegurador para adaptarse, responder y proteger a las personas y las empresas en momentos de cambio.

La industria demostró resiliencia y dinamismo, creciendo por encima del PIB y consolidándose como uno de los sectores más estables del país. En paralelo, la aceleración de la innovación y las inversiones en insurtech marcaron un punto de inflexión para la región, reflejando el interés y la confianza del mercado internacional en Latinoamérica. Colombia continuó destacándose como destino relevante para estos desarrollos.

En Zurich Seguros, avanzamos en una transformación estratégica que nos permitió fortalecer el ambiente de control, profundizar en nuestra modernización tecnológica y avanzar en la adopción de los estándares internacionales de información financiera IFRS 17. Este trabajo, aún en ejecución, nos alinea con las mejores prácticas globales y con la disciplina técnica que caracteriza a nuestro Grupo.

El año también estuvo marcado por una fuerte aceleración tecnológica en el mercado. La inversión en insurtech creció cerca de 370% a nivel regional, impulsando modelos de automatización, analítica avanzada y soluciones digitales que están redefiniendo la relación entre los clientes y el seguro. Este entorno reafirma la relevancia de las decisiones que tomamos en 2025 para seguir evolucionando como una compañía más ágil, integrada y preparada para lo que viene.

En el marco de nuestro plan estratégico, reportamos al Grupo Zurich un BOP de -\$22.412 millones. Este resultado estuvo influenciado por volumen en comportamientos específicos en líneas comerciales como D&O, Cyber, Crime y Property, así como por una menor generación de nuevos negocios en Vida compensado por Retail, que aportó positivamente gracias al buen desempeño de la alianza con BBVA.

A nivel local, registramos una pérdida después de impuestos de -\$79.780 millones, explicada por mayores gastos asociados al write-off aprobado por el Grupo, la nueva estructura de IT, menor valoración del portafolio de inversiones y menor ingreso por comisiones. En contraste, cumplimos nuestra promesa de valor frente a los asegurados, pagando siniestros por \$204.920, cifras que reflejan el rol esencial que cumplimos en la sociedad.

En cuanto al crecimiento, avanzamos con un aumento del 15,8% frente a 2024, logrando un cumplimiento del 96,3% del plan. Este comportamiento estuvo impulsado principalmente por Retail — que alcanzó un 117,2% — mientras que Commercial Insurance y Vida cerraron por debajo de lo proyectado debido a tendencias de mercado más competitivas y a un menor desarrollo de nuevos negocios.

2025 fue también un año en el que cerramos definitivamente el frente de remediación y consolidamos los cuatro pilares estratégicos que guiarán nuestra evolución:

- Crecimiento rentable y sostenible
- Identidad con sentido
- Operación inteligente
- Diferenciación con propósito

Estos avances nos permiten iniciar 2026 con bases mucho más sólidas, una organización fortalecida y una visión clara para los próximos cinco años.



## 2. Contexto macroeconómico

Durante 2025, Colombia avanzó en un proceso de recuperación económica moderada, en un entorno marcado por tensiones fiscales, niveles elevados de deuda y presiones inflacionarias persistentes.

El PIB creció 2,8%, impulsado principalmente por un mayor dinamismo del consumo privado, aunque la inversión continuó mostrando rezagos importantes, especialmente en construcción y vivienda. Si bien la inflación se redujo ligeramente hasta 5,1%, permaneció por encima del rango objetivo del Banco de la República, lo que llevó a mantener una política monetaria altamente restrictiva con tasas de interés del 9,25%.

El mercado laboral mostró resiliencia, con una reducción marginal del desempleo, aunque la informalidad se mantuvo elevada, el incremento del salario mínimo del 23% elevó los costos operativos para empresas, especialmente para las Mipymes.

En materia fiscal, el país enfrentó un deterioro significativo: el déficit del Gobierno Central se amplió hasta 6,9% del PIB, llevando a la activación de la cláusula de escape y a la suspensión de la regla fiscal hasta 2027. La deuda pública alcanzó aproximadamente el 64% del PIB, niveles históricamente altos, presionada por mayores costos de financiamiento y compromisos indexados. El Gobierno adoptó medidas extraordinarias, como la declaración de emergencia económica, emisiones récord de TES y propuestas de repatriación de fondos pensionales.

El recaudo tributario creció apenas 4,3%, por debajo del promedio histórico, reflejando menor rentabilidad empresarial y la elevada informalidad.

En el frente externo, el déficit en cuenta corriente se mantuvo alrededor del 2,5% del PIB, financiado principalmente por inversión extranjera directa. El tipo de cambio mostró mayor estabilidad relativa, aunque continuó siendo sensible a anuncios fiscales y políticos.

En conjunto, 2025 configuró un entorno retador, pero predecible y manejable, con elementos de estabilidad externa y presión interna. Este contexto refuerza la relevancia del rol del seguro como herramienta de protección y mitigación de riesgos en tiempos de incertidumbre.



### 3. Sector asegurador<sup>1</sup>

Durante 2025, el sector asegurador colombiano avanzó de manera sólida, confirmando su rol como uno de los motores más estables y resilientes de la economía. A noviembre, la industria alcanzó primas emitidas por \$54,8 billones, creciendo 9,1% en términos reales frente al mismo periodo de 2024. Este desempeño supera ampliamente el crecimiento del PIB y reafirma la importancia del seguro como herramienta esencial de protección en un entorno macroeconómico retador.

### Crecimiento de las primas 2015 - 2025

Fuente: FASECOLDA

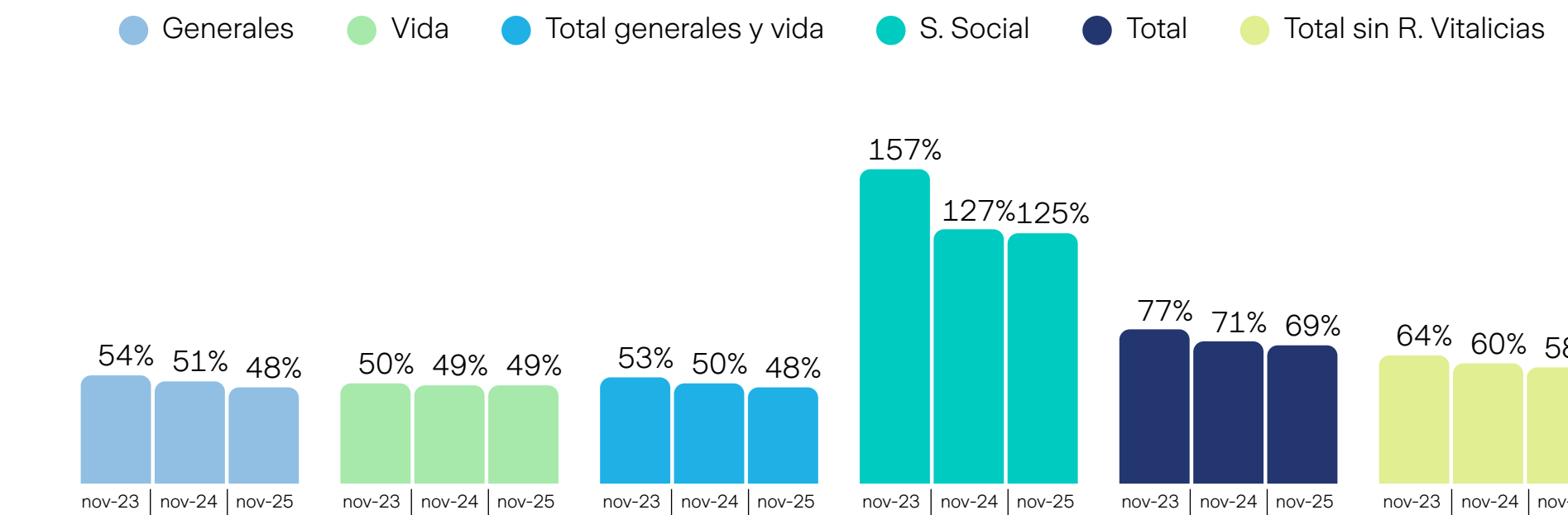


Descontando la inflación anual al corte del mes de cada periodo.  
\*\* 2015-2023: Fuente DANE - 2025: Fuente DANE II TRIM 2025.

VAR REAL\*      VAR PIB\*\*

### Siniestralidad cuenta compañía Acumulado enero - noviembre

Fuente: FASECOLDA



\*Pensiones Ley 100

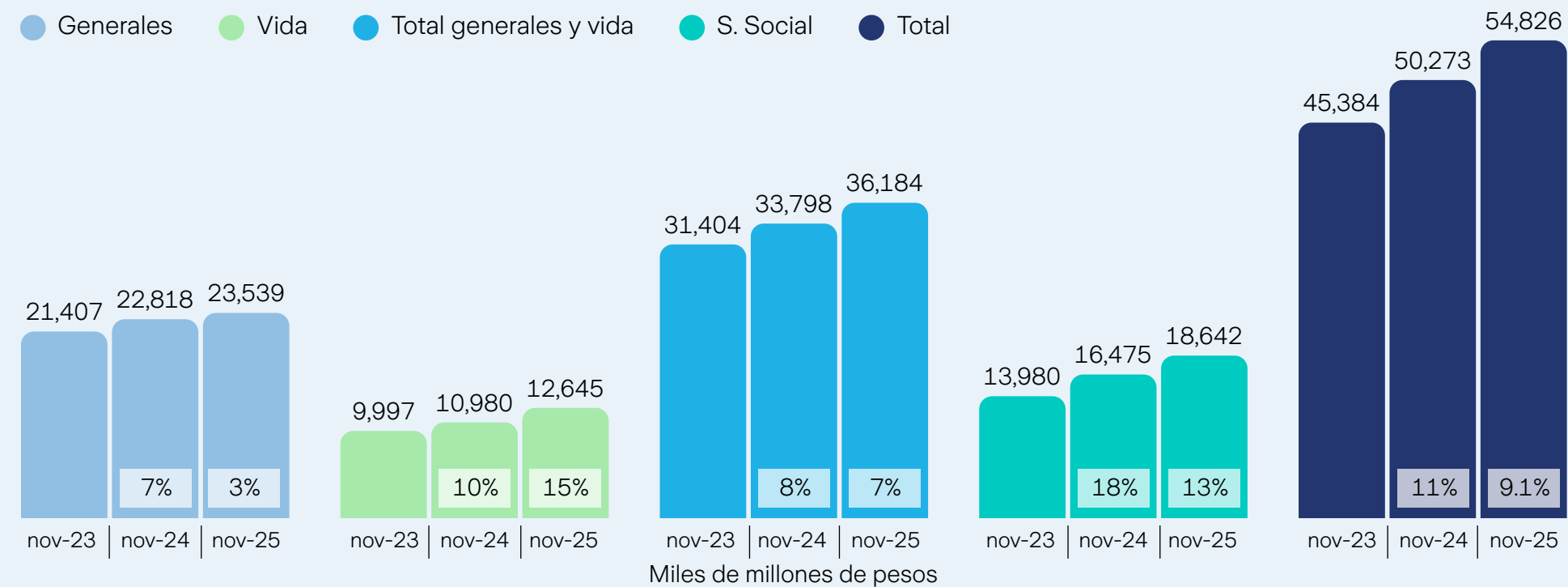
#### Primas emitidas

Acumulado enero-noviembre

Fuente: FASECOLDA

Seguridad Social aporta el 45% del crecimiento del mercado, Personas el 42%, y Daños el 13%.

Generales    Vida    Total generales y vida    S. Social    Total



---

## Composición y dinámica sectorial

El crecimiento del sector reflejó una estructura diversificada y robusta:

- Seguridad Social (ARL y pensiones obligatorias) creció 9,1% real, aportando el 45% del crecimiento total, y manteniéndose como el ancla del mercado.
- Los seguros de Personas crecieron 3,6% real, explicados por vida individual y salud complementaria, contribuyendo con el 42% del crecimiento.
- Los Seguros de Daños aumentaron 15% real, representando el 13% del crecimiento sectorial, impulsados por la recuperación de la inversión y el consumo de bienes durables.

Esta configuración confirma dos tendencias estructurales:

1. La dependencia del sector del empleo formal, que dinamiza Seguridad Social y seguros de nómina.
2. La creciente búsqueda de protección individual ante las limitaciones de los sistemas públicos de salud y pensiones.

La industria cumplió de manera ejemplar su promesa de valor: a noviembre se pagaron más de \$22 billones en siniestros, respondiendo a eventos como incendios, accidentes, enfermedades y fallecimientos.

A pesar de estos resultados, persiste un desafío histórico: la penetración del seguro se mantiene cerca del 3,3% del PIB, muy por debajo del promedio de la OCDE (9%). Esta brecha representa una oportunidad estructural de cerca de \$27 billones en primas adicionales anuales.

---

## Desempeño por líneas de negocio

### Vida

El mayor dinamismo provino de los seguros individuales, que crecieron cerca del 12%, reflejando mayor conciencia de protección financiera y una respuesta positiva a iniciativas de educación financiera.

Vida grupo mantuvo su liderazgo con el 46% de la cartera, aunque con crecimientos moderados asociados al comportamiento del empleo formal.

### Salud

El segmento de salud vivió un crecimiento sin precedentes, con un aumento del 24% frente a 2024.

Factores clave:

- Crisis estructural del sistema público.
- Mayor demanda de soluciones privadas por parte de la clase media.
- Expansión de la medicina prepagada y los seguros complementarios.

Este desempeño posiciona la salud como una de las líneas con mayor potencial de crecimiento a futuro.

### Autos

Los seguros voluntarios de vehículos crecieron 15% real, impulsados por la recuperación del sector automotor (+12% en ventas de vehículos nuevos) y una mayor conciencia de protección. Sin embargo, solo el 28% del parque automotor cuenta con un seguro voluntario, lo cual evidencia un mercado potencial cercano a 4,2 millones de vehículos sin póliza.

---

## Indicadores técnicos, eficiencia y rentabilidad

El sector registró mejoras relevantes en desempeño técnico:

- La siniestralidad neta (sin vida tradicional y rentas vitalicias) cerró en 58%, mejorando 6 puntos porcentuales frente al año anterior.
- El sector destinó alrededor del 12% en comisiones y 11% en gastos generales, reflejando eficiencias derivadas de digitalización y automatización.
- El índice combinado (siniestralidad + gastos) se ubicó en 125% para seguros generales y vida, consistente con la estructura de reservas de largo plazo.
- La rentabilidad del sector (ROE) osciló entre 8% y 12%, con mejores márgenes en autos y patrimoniales, y presiones en salud por la inflación médica (superior al 8%).



### 3.1 Aspectos jurídicos, normativos y regulatorios

En 2025 se expedieron disposiciones legales y regulatorias con impacto directo en nuestra operación. Mantuvimos un seguimiento riguroso y documentado, alineando áreas responsables y cronogramas para asegurar su cumplimiento oportuno. A continuación, los hitos más relevantes:

Norma	Entidad Emisora	Fecha de Expedición	Relevancia
<b>Leyes</b>			
Ley 2466 de 2025	Congreso de la República	20/06/2025	Se modificaron disposiciones en materia laboral, lo que representó impactos en materia de contratación, contratos de aprendizaje; así como nuevas obligaciones, licencias remuneradas específicas, cuotas de inclusión para personas con discapacidad y entorno de trabajo. La implementación de las disposiciones está sujeta a un régimen de transición previsto en la norma, así como a reglamentaciones pendientes de expedirse.
Ley 2475 de 2025	Congreso de la República	09/07/2025	La promulgación de la Ley 2475 de 2025 sobre el derecho al olvido oncológico introdujo un nuevo marco regulatorio de inclusión y no discriminación para los sobrevivientes de cáncer en Colombia, con impacto directo en el sector asegurador y en Zurich Seguros. La norma establece que los antecedentes médicos relacionados con cáncer no pueden ser utilizados como criterio de exclusión o condición más gravosa en la contratación de seguros ni en el acceso a productos financieros. La implementación de las disposiciones está prevista a partir del 9 de julio de 2026.
<b>Decretos</b>			
Decreto 175 de 2025	Ministerio de Hacienda y Crédito Público	14/02/2025	El Gobierno Nacional adoptó como medida tributaria “la activación” de la tarifa del 1% del Impuesto de Timbre sobre los documentos públicos y privados a partir del 22 de febrero de 2025 y hasta el 31 de diciembre de 2025, con impacto a contratos, convenios, actos, títulos valores y actuaciones con terceros que superaron 6.000 UVT (\$298.794.000) antes de IVA.
<b>Resoluciones</b>			
Resolución 1491 de 2025	Ministerio de Hacienda y Crédito Público	17/10/2025	Reglamentó la Ley 2173 de 2021 en lo relativo a la obligación de las grandes y medianas empresas de desarrollar un programa anual de siembra de al menos dos árboles por cada empleado en las áreas de vida que determine la autoridad ambiental. La implementación de las disposiciones está sujeta a la publicación de las áreas autorizadas para siembra por parte de las autoridades ambientales.
<b>Circulares Externas</b>			
Circular Externa 006	Superintendencia Financiera de Colombia	25/06/2025	Se reexpidió la Circular Básica Jurídica, modificando algunas disposiciones aplicables a las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
Circular Externa No. 015 de 2025	Superintendencia Financiera de Colombia	03/10/2025	Impartió instrucciones para la gestión de riesgos ambientales, sociales y climáticos, con impacto para el sector asegurador en dos frentes principales: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La suscripción de productos, bajo criterios de relevancia y materialidad que cada entidad defina.</li> <li>• La gestión de inversiones de activos que respaldan reservas técnicas.</li> </ul> El plan de implementación debe enviarse a la Superintendencia hasta el 3 de abril de 2026 y la acreditación de cumplimiento será exigible a partir del 3 de abril de 2027.

## 3.2. Supervisión

A continuación, el resultado o estado actual de los procesos de supervisión de los que fue objeto Zurich Seguros en el año 2025:

**Cierre de la Inspección in situ Análisis Financiero.** En el mes de septiembre, luego de validar el cumplimiento al 100% de los planes de acción propuestos por parte de la Compañía para atender las instrucciones emitidas en el proceso de supervisión, la SFC dio por terminado el trámite de inspección in situ a la función de análisis financiero.

**Inspección extra situ Terremoto:** A partir de marzo de 2025, la SFC viene adelantado una inspección extra situ transversal que abarca: la evolución del Plan Integral de Gestión de Terremoto (PIGT), el avance de la Compañía en la recopilación de la información de su exposición a partir de la cobertura de terremoto y el estado actual de los planes para la atención de siniestros de gran magnitud que afectan la cobertura de terremoto. Zurich Seguros ha atendido todos los requerimientos de información, el más reciente radicado en el mes de enero acerca de la participación del actuario responsable en la evaluación de supuestos para la completitud de información.

Actualmente se encuentra pendiente la notificación del resultado de la inspección.  
**Inspección extra situ Reaseguros:** Entre el 5 de mayo y el 30 de octubre, la SFC adelantó una inspección extra situ transversal a la gestión de los procesos de reaseguros que incluyó entre otros aspectos: la estructura de los contratos, gestión de riesgos, procedimientos de supervisión, relación con reaseguradores y capacitación.

El resultado del trámite aún no ha sido notificado por el regulador.

**Inspección extra situ Intermediarios de Seguros:** Entre el 4 de marzo y el 31 de septiembre, la SFC adelantó un proceso de supervisión transversal a la gestión asociada con la idoneidad de intermediarios de seguros evaluando los siguientes aspectos: formación o acreditación de experiencia e idoneidad, recaudo de primas, políticas y procedimientos de vinculación de intermediarios, así como gestión de información en el SUCIS (Sistema Único de Consulta de Intermediarios de Seguros).

El pasado mes de octubre, la SFC formuló algunas observaciones sobre la necesidad de fortalecimiento de la trazabilidad en los procesos de actualización de la página web

corporativa y frente al proceso de supervisión activa al código de ética, observaciones que derivaron en planes de acción que se encuentran en proceso de ejecución por la Compañía. Igualmente, el regulador indicó que de la información compartida por Zurich Seguros, evidenció una adecuada gestión en los procesos de idoneidad de los intermediarios de seguros, destacándose, ente otros aspectos, el procedimiento de validación documental y acciones de formación continua implementadas por la entidad.

De otro lado, me permito confirmar 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 cierre de diciembre de 2025 las Primas Emitidas por la Compañía alcanzaron los \$788.685 millones representando un crecimiento del 15.8% con respecto al año 2024, con un cumplimiento del 105,0% de las últimas proyecciones realizadas (Forecast).

Es importante destacar, que la Compañía realizó una reestructuración del área comercial, organizándola en tres segmentos específicos, con el objetivo de fortalecer la gestión comercial y optimizar la atención de acuerdo con las necesidades particulares de cada línea de negocio: Alianzas Estratégicas, Agentes y Agencias de seguros y Big Brokers.

Es importante destacar, la renovación de los contratos con los sponsors más importantes, a saber:

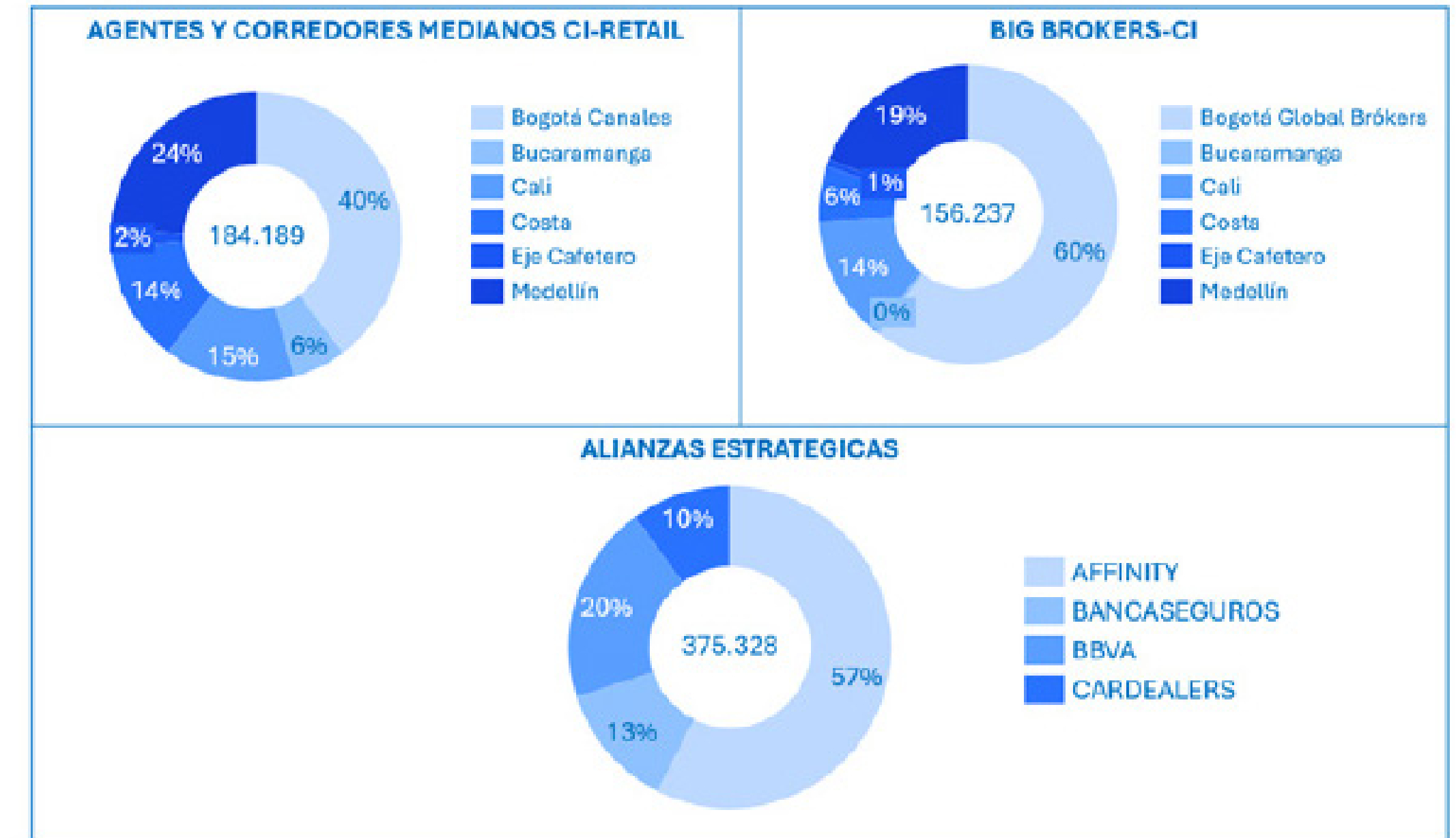
- **Santander Financing:** Cierre de contrato con exclusividad a 5 años.
- **Enel:** Cierre de contrato con exclusividad a 5 años.
- **Vanti:** Cierre de contrato con exclusividad a 3 años.

Igualmente, se cerraron negocios con gran relevancia en primas con el Banco Finandina y la financiera Finanzauto, con programas de autos, y con el Banco W en Vida Grupo Deudores.

Por su parte, los resultados de la Alianza BBVA presentaron una ejecución en primas emitida de COP \$74.610 millones con un crecimiento del 10.8%, Se destaca el buen comportamiento de la siniestralidad en todos los productos, arrojando todo el programa un margen de contribución positivo del 26.9%.

En 2025 avanzamos en la consolidación de un modelo comercial diversificado y equilibrado, con una estrategia de distribución que combina el impulso de canales tradicionales, brókers de gran escala y alianzas estratégicas. La producción total analizada, excluyendo IPZ recibido, ascendió a COP \$ 715.754 millones, con un aporte significativo de las líneas de afinidad y bancaseguros.

De acuerdo con la gráfica, se presenta la distribución de las primas emitidas por cada segmento comercial: Agentes y Corredores Medianos, Big Brókers y Alianzas Estratégicas, reflejando sus participaciones relativas dentro del portafolio:



En 2025, avanzamos en la consolidación de un modelo multicanal equilibrado:

- Agentes y Corredores Medianos – CI y Retail: La distribución es más diversificada, con liderazgo de Bogotá Canales (40%), seguida por Medellín (24%), Cali (15%), Costa (14%), Bucaramanga (6%) y Eje Cafetero (2%).
- Big Brókers – CI: Se observa alta concentración en Bogotá Canales (60%). El resto se reparte entre Medellín (19%), Cali (14%), Costa (6%), Eje Cafetero (1%) y Bucaramanga (0%).
- Alianzas Estratégicas: La participación está dominada por Affinity (57%), seguida por BBVA (20%), Bancaseguros (13%) y Cardealers (10%).

Como se observa, el portafolio muestra concentración relevante en Bogotá Canales (especialmente en Big Brokers) y, en Alianzas Estratégicas, una dependencia principal de Affinity. En contraste, Agentes y Corredores Medianos presenta un reparto regional relativamente más equilibrado.



## 4.2. Principales proyectos e iniciativas

En 2025 avanzamos en una transformación profunda de nuestra arquitectura tecnológica, nuestras capacidades operativas y la manera en que ejecutamos y priorizamos iniciativas estratégicas. Consolidamos una estructura más madura, integrada y orientada a la eficiencia, estableciendo bases sólidas para la evolución del negocio en 2026.

### a. Tecnología

“Fortalecimos nuestra arquitectura, aceleramos la automatización y mejoramos la disponibilidad”

En 2025, el área de IT vivió un año de consolidación. Cada dominio —Arquitectura, Aplicaciones, QA, PMO & Diseño, Datos & Analítica, Seguridad & Continuidad e Infraestructura— avanzó hacia un modelo más robusto, articulado y alineado con los estándares globales del Grupo Zurich.

El periodo se caracterizó por mejoras en gobernanza, avances en iniciativas estratégicas, estabilización de procesos críticos y modernización de plataformas clave.

### b. Arquitectura

Avanzamos en la madurez y cadencia de nuestra práctica de arquitectura, fortaleciendo su rol como habilitador estratégico.

#### Principales logros

- Generamos 30 arquitecturas de solución, alineadas con necesidades del negocio y guías del Grupo.
- Actualizamos y gestionamos el catálogo de aplicaciones IT, cumpliendo los controles KRI de Grupo.
- Habilitamos Gateway as a Service (GaaS) para integraciones bajo lineamientos globales.
- Desarrollamos 10 APIs y dejamos 6 en construcción, fundamentales para la modernización.
- Fortalecimos el proceso de validaciones de IA con el rol de AI Champion, revisando 25 solicitudes.
- Avanzamos en el blueprint de modernización para MOV y Copropiedades.
- Comenzamos la instalación formal de la práctica de Arquitectura Empresarial.

Resultado: una arquitectura más ordenada, trazable y preparada para escalar en 2026.

### c. Aplicaciones

Avanzamos hacia una gestión más estable, automatizada y efectiva.

#### Principales hitos

- Cerramos 1.820 incidentes con backlog controlado (163 casos).
- Incrementamos la automatización con 6 robots en producción, 6 en documentación y 13 nuevos candidatos, logrando 830 horas ahorradas y proyección de 300 horas mensuales adicionales.
- Ejecutamos iniciativas BAU de alto impacto:
  - Toma de control TIA
  - Refactoring de ZClaims
  - Implementación de OKTA
  - Mitigación de vulnerabilidades
  - Estabilización de aplicaciones críticas
- Avanzamos proyectos estratégicos como Nexus, Omnicanalidad, OPF Cartera, Reaseguros Fase 2, ICIF, Data Deletion y Data Center Exit.

Resultado: una operación más eficiente y preparada para soportar un portafolio de mayor complejidad.

### d. Calidad y QA

Aumentamos control, estandarización y madurez técnica.

#### Principales resultados

- Certificamos proyectos críticos como Data Deletion, OMEGA CIP, Energy, Remediation TIA, Facturación Electrónica y Nexus.
- Ejecución continua de pruebas para Middle Market y cierre de deuda operativa.
- Fortalecimos el ciclo CI/CD integrando SonarQube, estandarizando nomenclaturas y habilitando pruebas desde Azure DevOps.
- Definimos un framework corporativo DevOps con 68 proyectos integrados.

Resultado: entregas más seguras, predecibles y con menor riesgo tecnológico.

---

### e. PMO & Diseño

2025 fue un año decisivo para ordenar, priorizar y especializar la gestión de proyectos.

#### Logros destacados

- Ordenamos la operación conforme a estándares globales.
- Revisamos y ajustamos proveedores y contratos clave.
- Implementamos taskforces y planes de choque para procesos críticos.
- Estructuramos el portafolio estratégico, táctico y mandatorio.
- Reiniciamos proyectos con criterios de beneficios, riesgos y alcance.
- Reestructuramos la PMO y especializamos Business Analysts por células.
- Profesionalizamos diseño con metodologías formales y un Modelo Integral de Gestión de Procesos.

Cerramos el año con 45 proyectos, de los cuales 15 fueron completados, incluyendo hitos estratégicos como Nexus y Magnus.

---

### f. Datos & Analítica

Avanzamos hacia una operación basada en datos, escalable y gobernada.

#### Resultados clave

- Finalizamos la implementación de Databricks como repositorio corporativo.
- Migramos reportes transversales desde TIA, INSIS, Qlik, REDS y CIP.
- Decomisamos Qlik y consolidamos la nueva plataforma.
- Creamos 12 dominios de datos requeridos por Grupo e implementamos Data Governance Platform (DGP).
- Desarrollamos tableros Premium Walk, Comerciales, Jiras, Comisiones, Marine & Cargo, Claims e Intermediarios.
- Avanzamos en una APP interna para autogestión de reportes por usuarios.
- Iniciamos inventario para el decomiso de Pentaho y Jasper en 2026.

---

### g. Seguridad & Continuidad

Consolidamos un modelo más seguro, controlado y resiliente.

#### Hitos principales

- Cero vulnerabilidades críticas al cierre del año.
- Integración de Veracode con Visual Studio Code para fortalecer código seguro.
- Clasificamos 90 planes ICIF, con 22 entregables críticos para 2026.
- Logramos más del 90% de recertificación de accesos en Q2 y Q4.
- Mejoramos el checklist de controles CITTIC junto a Aplicaciones.
- Identificamos oportunidad de mejora en el uso del botón Report Phish para trabajar en 2026.

---

### h. Infraestructura

Disponibilidad, seguridad y experiencia del usuario fueron los ejes de 2025.

#### Hitos

- Aplicaciones críticas con > 99.9% de disponibilidad (excepto mantenimientos puntuales).
- Mejoras significativas en ESAT, especialmente en NPS, desempeño y accesibilidad.
- Certificación de 10 controles críticos y aplicación de 246 parches de vulnerabilidad.
- Avances en DevOps, conexiones SFTP, DNS/IPAM y despliegues cloud.
- Ajustes en ServiceNow, certificación de puntos de red y nuevo catálogo de servicios.

---

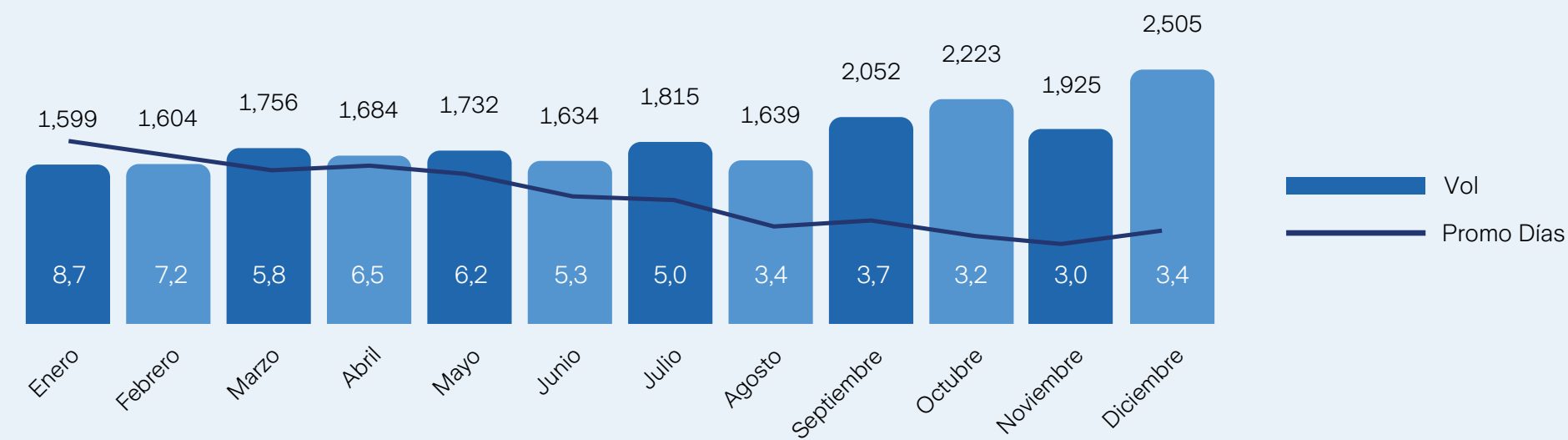
### i. Operaciones

“Centralizamos, estandarizamos y mejoramos la experiencia de clientes y aliados”  
Durante 2025 avanzamos significativamente en la estabilización y transformación del modelo operativo.

#### Principales logros

- Centralizamos el proceso de emisión para Commercial Insurance y cuentas como Finandina y Finanzautos.
- Reducimos tiempos de atención en 35%.
- Disminuimos casos pendientes y aumentamos la oportunidad en el servicio.
- Estandarizamos roles y actividades, habilitando mejores prácticas y controles.
- Implementamos tableros de control y definición clara de KPI's.

Días promedio por mes operaciones

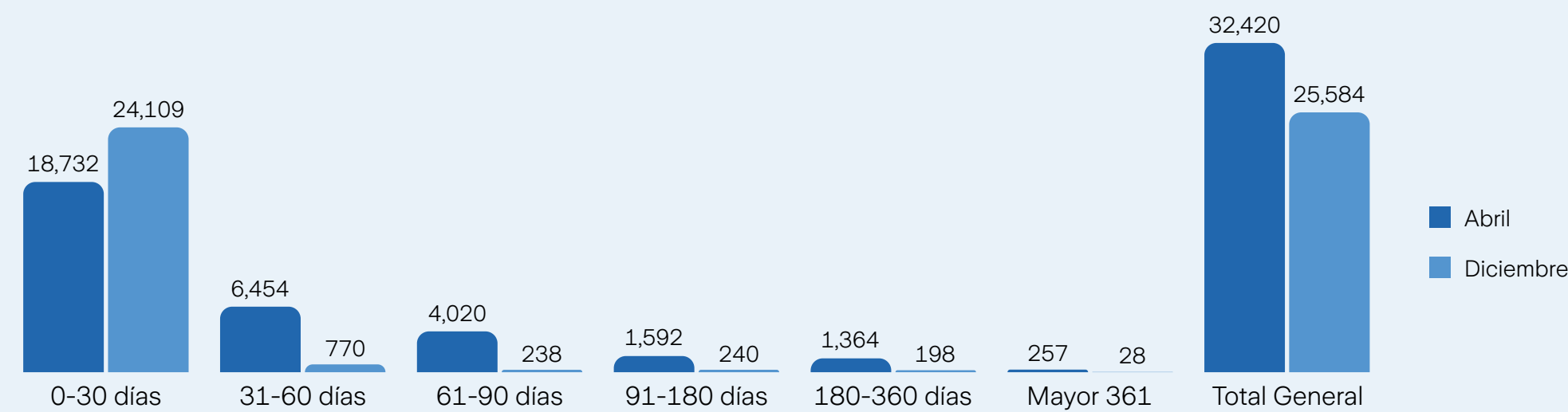


Se registraron mejoras relevantes en cartera, partidas pendientes, facturación electrónica y procesos financieros:

### Resultados financieros operativos

- Reducción del 55% en provisión de cartera.
- Disminución del 46% en partidas pendientes.
- Reducción del 76% en partidas > 30 días.
- Reducción del 77% en partidas > 60 días.
- Depuración del 55% de saldos negativos.
- Recuperación significativa de primas morosas.
- 95% de facturación electrónica gestionada en menos de dos días.

Variación partidas abril | diciembre



Estas mejoras fueron posibles gracias a una célula dedicada a calidad y procesos que fortaleció estandarización, análisis de datos, documentación y mejora continua.

## j. Suscripción y Comercial

### Suscripción

Hay que destacar los avances más recientes en la gestión técnica de nuestros portafolios de retail, hemos logrado una mejora significativa en nuestro acuerdo con BBVA. Por primera vez, este acuerdo ha generado un BOP de 3 millones USD aproximadamente, lo cual es un hito importante para nuestra organización. Así mismo, el ajuste del portafolio de automóviles logrando que su ratio de siniestralidad se sitúe en la media del mercado terminando en 48% vista local versus el 55% del año 2024. Lo anterior es consecuencia de la inclusión nuevas variables al momento de establecer los precios y del perfil de riesgo que se ha estado implementando desde inicios del 2025, esta mejora continua se mantendrá para los siguientes años.

En cuanto a las líneas de CI, hemos observado un efecto de deterioro en el insurance revenue debido al incumplimiento del plan establecido. A pesar de este desafío, es alentador ver que los resultados de siniestralidad han sido favorables, lo que demuestra la resiliencia, la capacidad de suscripción y perfil de riesgo adecuado. Sin embargo, los efectos del mercado blando, en especial, el segmento de Líneas financieras ha generado una disminución media del 20% en la prima de renovación lo cual eleva la necesidad de captar negocios nuevos.

### Comercial:

En materia de gestión comercial y de manejo de los programas del Segmento de Alianzas Estratégicas destacamos los logros más importantes realizados en los diferentes Canales de Comercialización:

#### • Masivos

##### ◦ Estrategias: Se concretaron las siguientes:

- Gestión activa del pipeline
- Análisis de Reaseguro y Coaseguro en las licitaciones
- Fortalecimiento del relacionamiento con los sponsors actuales
- Acompañamiento y seguimiento a la fuerza comercial de los sponsors para impulsar el crecimiento de ventas.
- Cierre de alianzas estratégicas con cooperativas, fondos de empleados y cajas de compensación.

- Análisis interáreas de los resultados de las ofertas presentadas, para identificarlas futuras.
- **Creación de la Herramienta Zurich Mass**  
Nuestra herramienta front para la emisión de certificados nominados masivos permite gestionar, generar y distribuir certificados de manera ágil, centralizada y segura. Así mismo, facilita la carga de datos, automatiza procesos y garantiza precisión en cada emisión optimizando el tiempo y reduciendo errores.
- **Modelo Centralizado para la gestión de cuentas masivas de Farming**  
Unificamos la gestión comercial para el farming, con un punto de control, garantizando mayor trazabilidad, estandarización de procesos y eficiencia administrativa.
- **Banca**
  - **Farming de la alianza BBVA:**  
Se recibió el farming incluida la operación y se realizaron ajustes en la comercialización y procesos para optimizar la gestión. La gestión será transferida en el 2026 a operaciones centralizadas de la compañía garantizando mayor eficiencia y estandarización.
  - **Mejora de controles:**  
Se reforzaron controles y auditorías con el bróker con el objetivo de prevenir las cancelaciones retroactivas y funcionamiento en general. De igual forma, se desarrollaron estrategias de retención más asertivas.
- **Car Dealers:**  
Durante 2025, se fortaleció la colaboración con concesionarios de autos para impulsar el crecimiento del negocio y optimizar el proceso de venta. Las siguientes acciones reflejan el enfoque estratégico implementado:
  - Crecimiento del portafolio de seguros de autos mediante alianzas con concesionarios estratégicos, entidades financieras especializadas en crédito de autos y marcas importadoras.
  - Oferta de valor integral en el proceso de venta y relacionamiento con los car -dealers.
  - Implementación de herramientas digitales a través del uso de plataformas para cotización y emisión en tiempo real, integradas al CRM del concesionario.

- Desarrollo de campañas de marketing conjunto con concesionarios.
- Medición periódica de KPI ´s.
- **Desarrollo de una oferta de valor integral:**  
En 2025, se consolidó una propuesta de valor robusta, considerando los siguientes elementos fundamentales:
  - Comisiones
  - Producto
  - Reciprocidad en talleres
  - Tecnología
  - Modelo operativo y Gestión Comercial.
- **Actores comerciales del modelo: Para lograr estos avances, se potenció la colaboración activa entre los siguientes participantes:**
  - Agencia del concesionario
  - Entidad financiera
  - Corredor/ Intermediario/ Importador.
- **Estructura comercial especializada: Finalmente, en 2025 se consolidó una estructura comercial diseñada para maximizar resultados a nivel nacional:**
  - Cobertura a nivel nacional para desarrollar:
  - Acuerdos nuevos en concesionarios
  - Licitaciones privadas
  - Penetración de acuerdos existentes.



- **Red de Sucursales e Intermediarios**

Con el objetivo de competir donde está el volumen, creamos a mediados de 2025 el área de Sucursales e Intermediarios y la posición de Head de Sucursales e Intermediarios; responsable de 6 sucursales propias y 2 tercerizadas (Fez), que atienden agentes y agencias a nivel nacional.

Esta decisión tiene como objetivo principal incrementar nuestra participación de mercado en corredores locales (agentes y agencias), quienes representan el 73,9% de las primas de seguros intermediadas, mientras que los Big Brókers concentran el 26,1% del mercado. Este liderazgo de agentes y agencias constituye un universo de 15.560 intermediarios habilitados para colocar seguros, frente a 1.526 que, para 2024, tienen clave activa con Z Colombia; es decir, actualmente participamos con solo el 10% de los intermediarios.

Ejecutamos un diagnóstico de equipos, procesos y prácticas, estandarizamos responsabilidades y movilizamos capacidades hacia operaciones y suscripción; además, realizamos recambio con talento senior en Bogotá y Medellín. Implementamos un modelo comercial con disciplina, seguimiento continuo y cercanía al intermediario (visitas con indicadores por ejecutivo/gerente, acompañamientos y capacitación). Mejoramos el ingreso del intermediario con un plan de reconocimiento e incentivos liderado por Customer Office y lanzamos Zurich Contigo en seis ciudades; a la par, relanzamos Motor y Copropiedades y realizamos dos campañas de ventas (junio y septiembre).

Resultados: la productividad del canal avanzó de 35% (2024) a 41% (2025) y, tras siete meses de operación, ya representa el 51% de las primas intermediadas de la compañía.

Para 2028 se proyecta 70% de productividad. En agosto de 2025 inició la operación en el Eje Cafetero (Quindío, Risaralda y Caldas), región que representa el 6,4% del PIB.

Todo lo anterior constituye una gran oportunidad de crecimiento para los próximos años. El impacto del canal es tal que, tras siete meses de operación, ya representa el 51% de las primas intermediadas en la compañía. Todo este movimiento comercial sienta bases sólidas para las estrategias de crecimiento y expansión de 2026 en adelante.

• **Big Brókers**

A través del modelo CD&M (Customer, Distribution & Management), potencializamos durante 2025 el relacionamiento con los grandes corredores, posicionándonos como una compañía en la que confían y con la que quieren trabajar. Creamos la Gerencia de Big Brókers Bogotá y unificamos la atención comercial bajo la Head de CD&M; además, ordenamos el Modelo de Actuación Comercial (MAC) para la gestión del canal.

Cerramos el año con un diagnóstico de Tier 1 que identifica con precisión las oportunidades (pipeline addressable). El equipo nacional de CD&M operó con datos, hechos, cifras y mediciones, y avanzó en la estrategia de centros de experiencia para intermediarios y clientes en Bogotá y Medellín, junto con mayor agilidad y cercanía en la atención.

Los resultados confirman una compañía que ajusta bien, ejecuta con rigor y prioriza donde está el valor. La mejora técnica en Automóviles, el BOP positivo en BBVA, el impulso al canal Car Dealers, y la mayor productividad en sucursales e intermediarios, junto con el fortalecimiento del frente de Big Brókers, nos permiten encarar los próximos años con foco en captación de nuevos negocios, eficiencia operativa y cercanía con nuestros aliados comerciales.

**Recursos Humanos**

En 2025 avanzamos de manera significativa en la consolidación de una cultura que inspira, desarrolla y reconoce a nuestros colaboradores. Este año reafirmó nuestra convicción de que el talento Zurich Seguros es la base de nuestra evolución estratégica y nuestra principal ventaja competitiva.

**Impulso al Talento Interno – Internal Hiring**

*“Promovimos movilidad, crecimiento y oportunidades reales”*

Durante el año, fortalecimos nuestra política de promover el talento existente dentro de la organización.

Este enfoque se refleja en un destacado 55,3% de internal hiring, indicador que evidencia nuestro compromiso con el desarrollo profesional y la movilidad interna.

**Movimientos internos 2025**

Tipo de movimiento	Cantidad
Movimiento horizontal	31
Movimiento vertical	68
Total	99

Este avance fortalece nuestra cultura basada en meritocracia, crecimiento y permanencia del conocimiento dentro de Zurich Seguros.

**Formación, Desarrollo y Liderazgo**

*“Aceleramos habilidades para el futuro y acompañamos a nuestros líderes”*

Durante 2025 continuamos expandiendo nuestra oferta de formación, enfocada en competencias críticas, agilidad, liderazgo e innovación.

**Principales iniciativas**

- Alianzas estratégicas con la Universidad de los Andes y Eclass para diplomados en liderazgo, equipos ágiles, negociación y comunicación efectiva.
- Talleres prácticos para responder a entornos cambiantes y promover la colaboración transversal.
- Fortalecimiento de programas para mujeres líderes y Next Gen, con enfoque en inteligencia emocional y liderazgo moderno.
- Consolidación del programa “Sé el CEO de tu carrera” orientado a la autogestión, empoderamiento y visión de crecimiento.
- Expansión de escuelas técnicas en inglés, Excel, Power BI y seguros.



## Fomento del liderazgo Zurich Seguros

Promovimos activamente el perfil de liderazgo Zurich Seguros, reforzando capacidades orientadas a inspirar, lograr y transformar.

También actualizamos la formación de mentores, promoviendo relaciones guiadas por claridad, empatía y orientación al desarrollo.

## Salud, Seguridad y Bienestar

*“Cuidamos a nuestra gente, fortaleciendo bienestar integral”*

El bienestar es un eje esencial para Zurich Seguros. En 2025:

- Obtuvimos 100% de cumplimiento en la auditoría del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Logramos también 100% de cumplimiento en la auditoría del Plan Estratégico de Seguridad Vial.
- Impulsamos actividades de bienestar físico y mental como:
  - sesiones de masajes y spa,
  - clases de rumba y yoga,
  - talleres de mándalas,
  - celebraciones de fechas especiales.

Estas acciones fortalecieron el sentido de pertenencia, la integración y un ambiente laboral saludable.

## Clima y Cultura Organizacional

*“Consolidamos un ambiente donde las personas quieren estar y crecer”*

Los resultados confirman que seguimos construyendo una compañía con una cultura sólida y diferencial:

- ZES: 95%
- GPTW: Puesto 23 (categoría 101–400 colaboradores), avanzando significativamente frente al año anterior.

Estos logros reflejan el compromiso permanente con la excelencia en la experiencia del colaborador.

## Compensación, Reconocimiento y Programas Clave

Durante 2025:

- Implementamos el Short Incentive Program (SIP) para la fuerza comercial, fortaleciendo motivación y alineación con resultados.
- Ampliamos los programas de reconocimiento, incluyendo:
  - Zurich Inspira,
  - Hitos en Acción, que destacan contribuciones alineadas con nuestros valores y comportamientos deseados.

## Transformación Digital de RRHH – Proyecto ERA

*“Modernizamos la gestión de talento con tecnología de clase mundial”*

En 2025 migramos exitosamente nuestra plataforma de RRHH desde GEMS a SuccessFactors, cumpliendo todos los hitos y cronogramas con apoyo regional.

Este cambio mejora la calidad de la información y habilita procesos más ágiles, modernos y centrados en el colaborador.

## Customer Office

*“Fortalecimos la experiencia, la marca y el relacionamiento con clientes e intermediarios”*

Durante 2025, Customer Office avanzó en la consolidación de un modelo integral basado en estrategia, gobernanza, inversión eficiente y estructura organizacional alineada al negocio.

## Mercadeo

*“Construimos marca, elevamos posicionamiento y mejoramos reconocimiento”*

Avanzamos en una estrategia de mercadeo más estructurada, coherente y alineada a los objetivos corporativos.

### Principales logros

- Fortalecimos la estrategia de marca, con mayor foco en posicionamiento, segmentación y comunicación unificada.
- Desarrollamos alianzas como la Copa Colsanitas, y continuamos con nuestra imagen de marca Camila Osorio, ampliando visibilidad en audiencias clave.
- Subimos en el ranking de Rnps de Grupo, pasando de posición 7 a posición 5.
- Publicamos políticas de gobernanza de marca y lineamientos de comunicación claros, centralizando la ejecución en Mercadeo.
- Reestructuramos el área para fortalecer capacidades estratégicas como analítica, planeación y customer insights.

## Bróker Experience – Zurich Contigo

*“Reconocimos, acompañamos y potenciamos a nuestra red de intermediarios”*

Se diseñó un plan de incentivos Zurich Contigo para nuestro canal de ventas de intermediarios, en donde realizamos lanzamiento del plan durante el primer trimestre del año y medimos su experiencia en momentos de verdad a través del modelo de experiencia y el indicador de NPS.

A la fecha tuvimos más de 400 intermediarios siendo parte del plan de incentivos y realizaremos las convenciones en donde llevaremos a los intermediarios ganadores a España y Guatapé según el segmento en el que ganaban.

### Resultados principales

- 1.141 intermediarios totales.
- Intermediarios productivos: 510.
- Distribución por categorías:
  - Blue: 260
  - Classic: 243
  - Premium: 123
  - Advanced: 18

- Prestige: 66
- NPS intermediarios: 60%.
- 263 intermediarios activos en la plataforma de puntos.
- 32% de redención.
- % de participación (Han redimido puntos): 209
- Beneficios por sobrecomisión para 109 intermediarios por \$265.284.418, distribuidos así:
  - Classic: 51
  - Advanced: 28
  - Premium: 10
  - Prestige: 20
- Convención:
  - Ranking nacional: 35 posibles ganadores (Categorías Premium y Prestige)
  - Ranking Internacional: 24 posibles Ganadores (Categorías Classic y Advanced)

Este programa consolidó la confianza y el compromiso de la red, mejorando productividad y fidelización.



### Customer Experience y Servicio

“Escuchamos más, actuamos mejor y cerramos brechas con impacto real en la experiencia”

En 2025 avanzamos en fortalecer la experiencia de cliente desde un modelo integral basado en:

- Momentos de verdad,
- VoC (voz del cliente),
- Cierres de ciclo,
- Comités de experiencia,
- Planes de acción consistentes con los indicadores críticos.

### Indicadores principales 2025

Tnps Clientes	71%
Emisión Autos	79%
Renovación Autos	74%
Venta Canal Directo	79%
Emision Hogar	92%
Indemnizaciones Líneas Personales	60%
Indemnizaciones Autos	58%
Indemnizaciones Vida	62%
Indemnizaciones Arrendamientos	76%
Indemnizaciones Líneas Comerciales	46%
Asistencias	77%
Servicios	73%

Reforzamos la gestión de detractores, asegurando seguimiento oportuno y mejoras en procesos críticos como siniestros y asistencias.

### Sostenibilidad

“Avanzamos en nuestro propósito global: construir juntos un futuro mejor”

En 2025 fortalecimos nuestra estrategia de sostenibilidad, alineada con los pilares globales del Grupo Zurich: Clientes, Personas y Planeta. Esta estrategia, diseñada para el ciclo 2024–2026, está disponible para todos nuestros grupos de interés en nuestro micrositio de sostenibilidad en la página corporativa.

Nuestra ambición es clara: ser la aseguradora más sostenible del país, integrando criterios ASG en decisiones técnicas, comerciales, operativas y sociales. Este año consolidamos alianzas, impulsamos soluciones verdes, fortalecimos la resiliencia comunitaria y movilizamos activamente a nuestros colaboradores.

### Nuestros Clientes

“Creamos soluciones que fortalecen su resiliencia y acompañan su transición sostenible”

En 2025 profundizamos la integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza en nuestros productos y servicios, con el fin de:

- Fortalecer la capacidad de adaptación de clientes ante el cambio climático.
- Acompañarlos en la gestión de riesgos físicos y transicionales.
- Desarrollar soluciones que aporten a su sostenibilidad financiera, social y ambiental.

### Alianzas estratégicas

Nos integramos a dos plataformas clave:

- Fasecolda – Sostenibilidad, para desarrollar estrategias conjuntas sectoriales.
- SwissCham Colombia, ampliando nuestra capacidad de conexión con iniciativas globales y corporaciones comprometidas con estándares internacionales.

Estas alianzas actúan como catalizadores para escalar buenas prácticas y acompañar a los clientes en su camino hacia modelos más resilientes.

### Zurich EcoCargo

Continuamos impulsando nuestra póliza EcoCargo, mediante la cual acompañamos a clientes a reducir su huella de carbono optimizando:

- Consumo de combustible
- Tipo de vehículos
- Capacidad de carga

### Sostenibilidad

“Avanzamos en nuestro propósito global: construir juntos un futuro mejor”

En 2025 fortalecimos nuestra estrategia de sostenibilidad, alineada con los pilares globales del Grupo Zurich: Clientes, Personas y Planeta. Esta estrategia, diseñada para el ciclo 2024–2026, está disponible para todos nuestros grupos de interés en nuestro micrositio de sostenibilidad en la página corporativa.

Nuestra ambición es clara: ser la aseguradora más sostenible del país, integrando criterios ASG en decisiones técnicas, comerciales, operativas y sociales. Este año consolidamos alianzas, impulsamos soluciones verdes, fortalecimos la resiliencia comunitaria y movilizamos activamente a nuestros colaboradores.

### Nuestros Clientes

“Creamos soluciones que fortalecen su resiliencia y acompañan su transición sostenible”

En 2025 profundizamos la integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza en nuestros productos y servicios, con el fin de:

- Fortalecer la capacidad de adaptación de clientes ante el cambio climático.
- Acompañarlos en la gestión de riesgos físicos y transicionales.
- Desarrollar soluciones que aporten a su sostenibilidad financiera, social y ambiental.

### Alianzas estratégicas

Nos integramos a dos plataformas clave:

- Fasecolda – Sostenibilidad, para desarrollar estrategias conjuntas sectoriales.
- SwissCham Colombia, ampliando nuestra capacidad de conexión con iniciativas globales y corporaciones comprometidas con estándares internacionales.

Estas alianzas actúan como catalizadores para escalar buenas prácticas y acompañar a los clientes en su camino hacia modelos más resilientes.

### Zurich EcoCargo

Continuamos impulsando nuestra póliza EcoCargo, mediante la cual acompañamos a clientes a reducir su huella de carbono optimizando:

- Consumo de combustible
- Tipo de vehículos
- Capacidad de carga
- Profesionalización de conductores

ONG	CAUSA	Voluntarios	Horas
ICAL - Fundación para el niño sordo	Formación en Lengua de Señas Colombiana (20Hrs)	15	300
Fundación Cardiovascular	Media Maratón de Bucaramanga	55	275
Saving the Amazon	Siembra en Onboarding	24	161
Forge	Entrevistas de Trabajo Simuladas – Visita Corporativa	16	74
Make A Wish	Cumplimiento de Deseos Bogotá y sucursales	39	687
Fundación Vida Nueva	Día de la Mujer (Cena + Campo StaFe)	15	117
	Apadrinamiento de niños en navidad - Dic	87	226
	Fiesta navidad - Dic	7	56
Un Techo para Colombia	Casas Manizales Marzo (2)	44	438
	Casas Bogotá Mayo (4)	100	925
	Casas Medellín Julio (2)	39	915
	Casas Bogotá Octubre (4)	87	302
	Casa Cali Noviembre (1)	28	482
	Casas Bucaramanga Noviembre (2)	66	470
	Casas Bogotá Diciembre (2)	48	480
Z Zurich Foundation	Social Hackathon	2	14
Shambala	Feria Colombiana de Educación Ambiental	2	19
Cruz Roja Colombiana	Taller de protección	3	30
	Resultados diagnósticos (BOG-BQUILLA)	3	81
Varios (Otras causas)	Voluntariados externos de Zurichers	4	105
<b>Total</b>		<b>684</b>	<b>6.157</b>

A través de estos proyectos, transformamos la vida de cientos de familias, jóvenes y niños en zonas vulnerables, reforzando nuestro compromiso con la equidad social y la resiliencia comunitaria.



### Nuestro Planeta

*“Reducimos nuestra huella y apoyamos soluciones basadas en la naturaleza”*

#### Acciones destacadas

- 1.030 árboles sembrados en Guainía, en alianza con Saving the Amazon, apoyando la reforestación con especies nativas junto a mujeres líderes de comunidades indígenas.
- Implementación de la segunda fase del Programa de Resiliencia Urbana Comunitaria (2025–2027), junto con la Cruz Roja Colombiana y la Z Zurich Foundation:
  - 40.391 personas beneficiadas
  - 3.312 participantes activos
  - 563 diagnósticos participativos
  - 11 líderes graduados en gestión de proyectos
  - 7 comités comunitarios creados
  - 4 convenios institucionales
- Expansión de acciones de mitigación mediante la plataforma de carpooling Tribbu, logrando reducciones de:
  - 516 kg de CO<sub>2</sub>
  - 1.665 kg de NO<sub>x</sub>
  - más de 3.400 km en trayectos compartidos.

Estas iniciativas consolidan nuestra visión de impulsar soluciones que fortalezcan la resiliencia ambiental del país.

#### Finanzas

*“Transformamos procesos, automatizamos, aceleramos cierres y fortalecimos análisis”*

En 2025 avanzamos en la modernización integral del área financiera, impulsando eficiencia, precisión y control mediante automatización, nuevas herramientas y metodologías.

### Inversiones

“Unificamos reportes, mejoramos exactitud y reducimos errores manuales”

En colaboración con el equipo de IAA en Barcelona:

- Implementamos la contabilidad de inversiones en SAP mediante la interfaz FSCM, reduciendo errores manuales y tiempos de procesamiento.
- Mejoramos el cierre contable, con entregas más precisas y oportunas.

### Tesorería

“Digitalizamos el flujo de caja para decisiones más ágiles”

- Automatizamos el flujo de caja en Kyriba, habilitando visibilidad diaria del cash flow real.
- Automatizamos el envío de saldos bancarios a áreas internas y clientes.
- Optimización de reportes y mapeo automático de movimientos bancarios.

### Unificación del IBNR Local + IFRS (Proyecto ResQ IFRS+Local)

Aunamos criterios entre IBNR local y IFRS en una única estimación, mejorando consistencia técnica, explicaciones del desempeño y análisis de siniestralidad.

El proyecto se encuentra en revisión documental y de impactos financieros, con finalización prevista para segunda mitad de 2026.

### Implementación IFRS 17 Local

Iniciamos el proyecto multidisciplinario para la adopción local de IFRS 17. Actualmente esperamos la publicación de formatos oficiales de la SFC para avanzar con pruebas de recorrido y validación operativa.

### Proyecto Motor – Frecuencia por Severidad

Completamos la implementación de la metodología que permite analizar severidad y frecuencia en cada cobertura y segmento, incrementando el valor del análisis actuarial del ramo.

### Estados de Resultados por Tomador (Life)

Implementamos en Power BI una vista gerencial por tomador, que permite:

- Analizar rentabilidad individual
- Detectar desviaciones temprano
- Mejorar decisiones comerciales y técnicas

### Farservice – Conciliación Bancaria

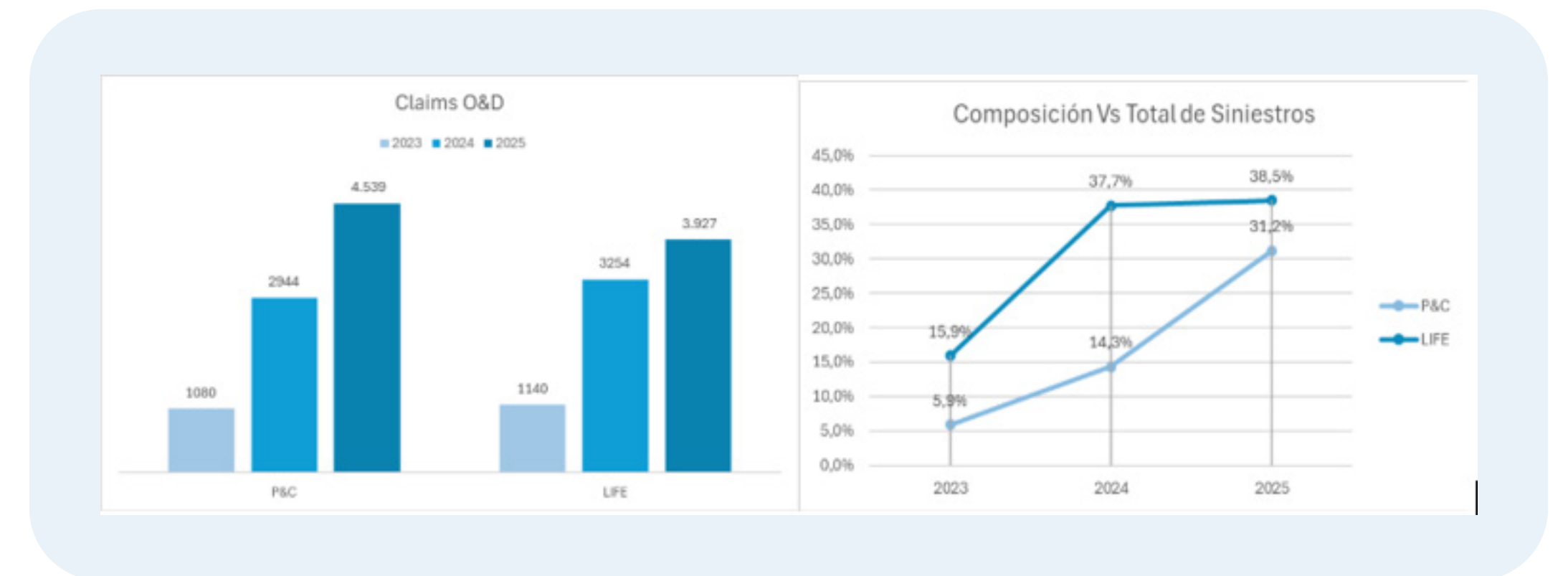
Automatizamos la conciliación mediante una herramienta interna, cruzando automáticamente extractos bancarios con contabilidad. Esto redujo tiempos, errores manuales y permitió análisis más oportunos.

### Indemnizaciones

“Respondimos con oportunidad, fortalecimos eficiencia y mejoramos la experiencia del cliente”

En materia de indemnizaciones, durante el año 2025 continuamos enfocados en la optimización de procesos, la reducción de los tiempos de respuesta a los asegurados y reclamantes, logrando la puesta en producción de nuestro portal en línea para reporte y consulta de reclamaciones 24/7. Todo ello en búsqueda del mejoramiento y la mayor eficiencia de los procesos internos y en línea con el proyecto Energy emprendido desde finales del año anterior.

De otro lado, la unidad One & Done se ha consolidado en una estrategia clave para la atención de reclamación ágiles, permitiéndonos reducir de forma significativa el tiempo de atención de reclamaciones, generando un impacto sumamente positivo en la percepción de servicio. Esta unidad para el cierre del tercer año presenta los siguientes indicadores:

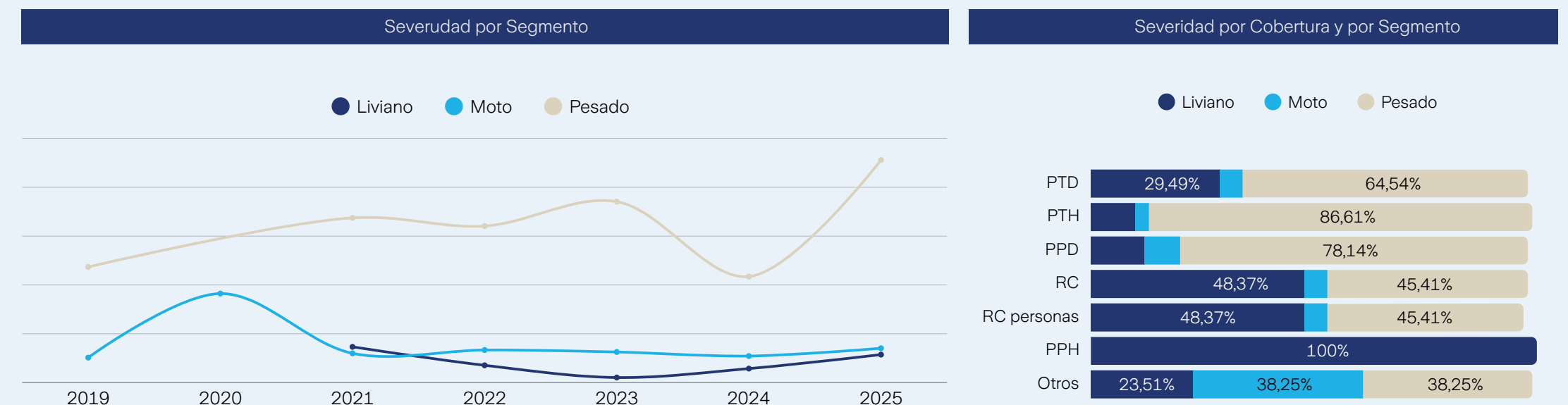
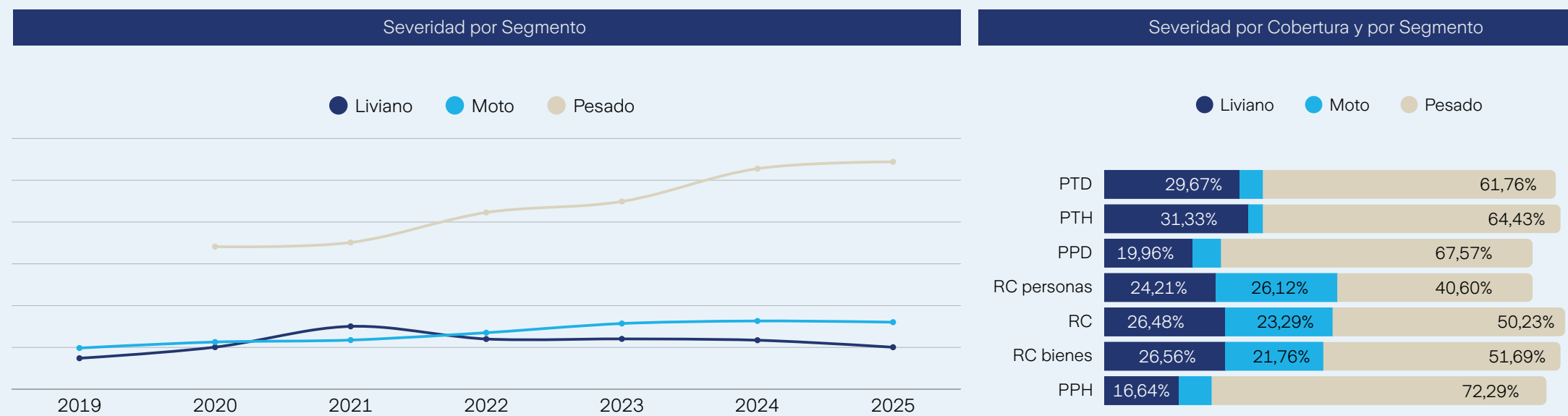
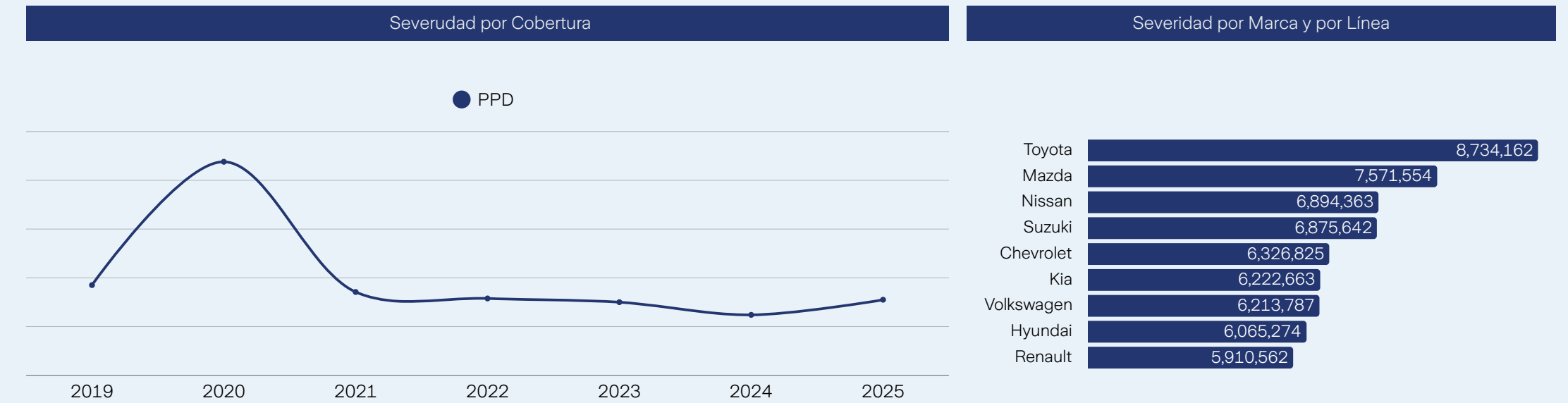
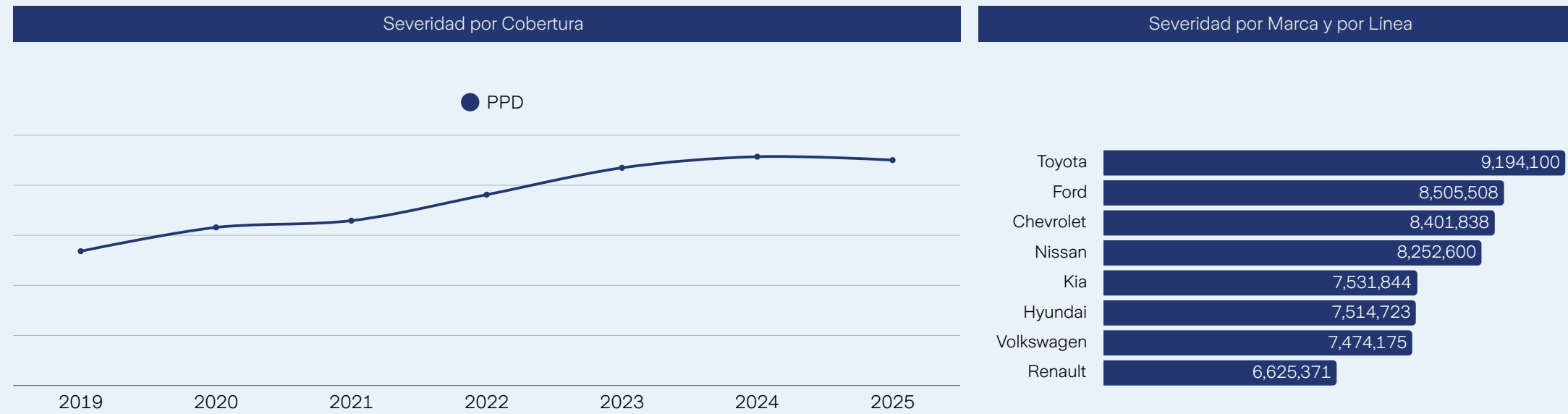


En siniestros de automóviles se implementaron estrategias que permitieron contener el costo medio de reparaciones en un -14% versus mercado para la cobertura de pérdida parcial. Dichas estrategias se enfocaron en la mejora del índice de reparabilidad de piezas y la renegociación de los descuentos en los repuestos, como también, la focalización de nuestra red de aliados con incentivos en el valor de mano de obra por hora de reparación.

## Zoom Mercado | Parcial daños

### Mercado

### Zurich



### Costo Medio -14% Vs Mercado

En materia estadística, el año 2025 se presentó un incremento en el número de avisos para la línea de Autos en un 14.5%, Vida 11.2%, Líneas Financieras 43%, Liability 17% y Marine 23%.

Así mismo, debemos resaltar la gestión de recobros y salvamentos en los diferentes ramos y encontramos un promedio de recobro del 9,2%, superando

el promedio de 2024, lo cual redundó en una menor siniestralidad; particularmente en el ramo de automóviles, esta gestión estuvo apalancada en el modelo híbrido de subasta y venta directa bimensual, la cual permitió que como promedio recuperemos el 40% del valor indemnizado en pérdidas totales versus el 2024 en donde teníamos un 31% de promedio.

De otro lado, quiero resaltar que la gestión de lucha contra el Fraude dejó un ahorro de \$6.302 millones, discriminado de la siguiente manera:

LoB	Fraude 2024	Fraude 2025	Variación
Motor	1.751.102.287	1.923.245.614	10%
Property	1.443.608.781	1.801.520.577	25%
BBVA	-	1.712.750.932	
Vida	1.233.875.64	372.721.147	-70%
Life	-	278.128.658	
Marine	236.931.258	120.000.000	-49%
Garantía extendida	116.096.365	85.376.224	-26%
Liability	3.222.520	8.520.00	164%
<b>Total general</b>	<b>4.784.836.275</b>	<b>6.302.263.152</b>	<b>32%</b>

Desde julio de este año, la gestión de Asistencias y Proveedores se convirtió en una gerencia asignada a la vicepresidencia de Indemnizaciones, separándose del área de Servicio al Cliente en el área de Customer Office. A partir de esta reestructuración, se han implementado nuevas estrategias enfocadas en mejorar la experiencia del cliente y lograr una mayor eficiencia en los costos operativos.

En septiembre se realizó un piloto con un nuevo proveedor (Connect) para el ramo de Automóviles, permitiendo comparar su desempeño frente al proveedor actual (Mawdy). Los resultados del piloto han sido positivos, evidenciando mejoras en la medición de NPS y una reducción en el costo medio por servicio.

Para asistencias de Home, se llevaron a cabo negociaciones con el proveedor actual (48 horas día), lo que permitió mantener la calidad del servicio y, además, conseguir una reducción anual de costos cercana a \$379.000.000.

Finalmente, quiero resaltar que, durante el 2025 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 y el desarrollo de las primeras 5 energías que

componen el proyecto Energy dentro del área lo cual redundará en eficiencias y mejoras continuas.

#### TNPS Claims

En materia de percepción de servicio, incrementamos nuestro indicador en 3.6pp versus el año anterior, logrando una tasa de respuesta superior al 30% general.

#### Legal & Compliance

*“Fortalecimos cultura de cumplimiento, modernizamos procesos y acompañamos al negocio”*

Durante 2025 consolidamos una gestión basada en prevención, educación, cercanía con el negocio y rigor técnico. Nuestra prioridad fue mantener una cultura ética sólida y asegurar el cumplimiento normativo en toda la organización.

#### Cultura de cumplimiento

##### Avanzamos con iniciativas integrales:

- Implementación del Compliance Newsletter y Enhanced Trainings, ambas iniciativas con la finalidad de fortalecer la sensibilización y conocimientos de todos los colaboradores en los distintos tópicos que aborda la gestión de cumplimiento normativo.
  - 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.
  - Lanzamiento de Enhanced Trainings con enfoque en Datos Personales para robustecer conocimientos, conceptos y procedimientos de tratamiento de datos personales para las áreas y roles más relevantes de la Compañía con el fin de asegurar un cumplimiento sólido y consistente de las normativas y lineamientos internos aplicables.



## Acompañamiento legal

### Brindamos asesoría estratégica en:

- Cierre e implementación de alianzas comerciales
- Migración de procesos claves
- Revisión de contratos
- Due diligence operativos y regulatorios

Además, continuamos con la iniciativa “One Week with the Business”, profundizando nuestra comprensión operativa y las necesidades de las áreas.

### Comunicación jurídica efectiva

Implementamos las cápsulas informativas “Legal mente”, con contenidos prácticos sobre temas como:

- Derechos de petición
- Gestión de contratos
- Actualidad normativa
- Mejores prácticas documentales

### Modernización SARLAFT 2.0

- 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

*“Fortalecimos nuestra gobernanza, alineamos los riesgos a la estrategia y reforzamos la toma de decisiones basada en control”*

Durante 2025, la función de Riesgos actuó como un consultor independiente del negocio, proporcionando información oportuna, objetiva y estratégica a la Alta Gerencia y a las diferentes áreas de la compañía. Este rol permitió ejercer una supervisión rigurosa, orientada a asegurar que las relaciones entre riesgo y retorno fueran transparentes, comprensibles y adecuadamente consideradas en los procesos de toma de decisiones.

Nuestro enfoque se centró en conectar los riesgos asumidos con la estrategia corporativa, garantizando que permanecieran dentro del apetito de riesgo aprobado por la Junta Directiva y los límites regulatorios. De esta manera, contribuimos a una gestión más disciplinada, anticipativa y alineada a los objetivos de negocio.

La función de Riesgos fortaleció la compañía mediante un marco robusto de gobernanza, sustentado en políticas, procesos y metodologías que permiten evaluar, administrar y monitorear los riesgos de forma efectiva y eficiente. Asimismo, brindamos acompañamiento continuo a todas las áreas para la adecuada identificación, medición y tratamiento de los diferentes tipos de riesgos en el marco del Sistema Integrado de Administración de Riesgos.

### Principales avances de 2025

- Actualizamos la matriz de riesgos y controles de la compañía, identificando brechas y definiendo acciones para mitigar aquellos riesgos que superaban el apetito definido.
- Realizamos el ejercicio de identificación y evaluación del perfil de riesgos relevantes, alineado con la estrategia y el plan de negocio, evaluando los riesgos que podrían afectar el cumplimiento de objetivos estratégicos, financieros, operativos y comerciales.
- Revisamos, ajustamos e implementamos controles asociados a procesos incluidos en el Marco Integrado de Control Interno, fortaleciendo la solidez del sistema de control.
- Documentamos y robustecimos los controles financieros, orientados a mitigar errores en los reportes y asegurar la confiabilidad de la información.
- Supervisamos el cumplimiento de los requisitos regulatorios en materia de gestión de riesgos, asegurando adherencia plena a la normativa local y a los lineamientos del Grupo Zurich.

En conjunto, estos avances consolidaron una gestión de riesgos más madura, integrada y preventiva, fortaleciendo la seguridad operacional y la estabilidad estratégica de la compañía.

## 4.3. Resultados financieros

*“Avanzamos en crecimiento, fortalecimos estructura financiera y mantuvimos disciplina técnica”*

Al cierre de diciembre de 2025, la compañía presentó un desempeño financiero alineado con las dinámicas del mercado y con los retos propios del proceso de transformación que venimos ejecutando. A pesar de los impactos asociados a inversiones estratégicas, write-offs aprobados por Grupo y movimientos técnicos del negocio, avanzamos en crecimiento y fortalecimos la estructura financiera, manteniendo una operación sostenible y con capacidad para seguir ejecutando nuestra estrategia.

### Estado de resultados

A diciembre de 2025, la compañía cerró con primas brutas emitidas de \$788.685 millones, con un crecimiento del 15,83 % vs. el año anterior, y unas primas retenidas de \$420.565 millones. Las primas devengadas fueron de \$367.337 millones.

La siniestralidad tuvo un índice de 28,1%, una siniestralidad bastante saludable debido a siniestros positivos de años anteriores por \$2.900 millones principalmente en el segmento de Life y Personal por el negocio de BBVA, Vanti y Santander, compensado por severidades en Property y en arrendamientos por el cambio de modelo. Las comisiones tuvieron un índice de 40.0%, 5ppts más altas que el año 2024, debido a la mayor participación del negocio de personal y life que tiene comisiones más altas y al no cumplimiento de las primas de comercial Insurance que impacto significativamente la comisión recibida por reaseguro.

Los gastos administrativos aumentaron en \$22.914 millones debido a gastos adicionales aprobados por Grupo por \$34.750 millones para reestructuración tecnológica y organizacional.

Las inversiones registraron una valoración negativa de \$2.026 millones, cerrando con una inversión final de \$22.053 millones.

### Estado de situación financiera

Los activos totales a diciembre de 2025 equivalen a \$1.207.843 millones, de los cuales las Inversiones representan un 29% del total con un valor \$350.321 millones, otro activo importante son las Reservas Técnicas parte reaseguradora que representan un 32% con un valor de \$394.798 millones, la cartera neta de deterioro representan un 22% \$276.989 millones, el impuesto diferido representa un 4% por \$45.077 millones y el saldo del efectivo representan un 2% con un valor de \$22.919 millones.

Entre tanto, los pasivos totales son de \$1.072.514 millones, representados principalmente por las reservas técnicas por un valor de \$729.721 millones que representan el 68% y las cuentas por pagar actividad aseguradora por un valor de \$141.992 millones que representa un 13% del total del pasivo.

El patrimonio de la compañía alcanzó un valor de \$135.329 millones, en el cual durante el año 2025 se recibieron aportaciones de capital por parte del Grupo por \$32.488; se aclara que del año 2024 venia un saldo de anticipos de capital por valor \$14.488 millones que fueron regularizados en 2025. Otra variación del patrimonio se da por el resultado del ejercicio, pérdida del año 2025 por valor de \$79.779 millones.

De otra parte, la compañía cerró con un patrimonio técnico de \$124.505 millones con un exceso sobre el patrimonio adecuado de \$31.321 millones; frente al capital mínimo de funcionamiento tenemos un exceso de \$74.533 millones sobre el mínimo requerido o mínimo legal.

Estos indicadores confirman una posición de solvencia sólida y la capacidad de la compañía para absorber volatilidad y cumplir los requisitos regulatorios.



## 4.4. Aspectos administrativos

*“Fortalecimos gobernanza, optimizamos procesos y avanzamos en la modernización de nuestras operaciones”*

Durante 2025 avanzamos de manera significativa en la consolidación de nuestras prácticas administrativas, asegurando una operación más eficiente, controlada y alineada con los lineamientos del Grupo Zurich. Este año se caracterizó por mejoras en nuestros procesos, fortalecimiento del gobierno corporativo y una gestión más rigurosa de proveedores, instalaciones y sucursales.

### Fortalecimiento del modelo TPGF

Profundizamos en el proceso de estabilización del modelo TPGF, incorporando la participación de áreas transversales como Compliance, Seguridad de la Información, Riesgos, Seguridad Física, Sostenibilidad y Arquitectura.

Este enfoque permitió:

- Asegurar evaluaciones más completas y multidimensionales.
- Elevar la calidad de los procesos de aprobación y seguimiento.
- Actualizar el procedimiento y el manual TPGF, garantizando versiones alineadas con estándares globales.

### Actualización de la Política de Compras

Avanzamos en la modernización de la política de compras de la compañía, implementando cambios clave para fortalecer el control y la transparencia:

- Restricción a la contratación de proveedores persona natural, permitiéndose únicamente por excepción.
- Eliminación del comité de compras y migración a un flujo digital de preaprobación y aprobación en Jira, con responsables delegados y trazabilidad completa.
- Ajuste de los montos requeridos para cotizaciones, alineando los procesos a buenas prácticas y al apetito de riesgo administrativo.

Además, implementamos capacitaciones a toda la organización para asegurar una adopción homogénea y consistente de los nuevos lineamientos.



---

### Gestión de sucursales y expansión física

Durante 2025 avanzamos en el fortalecimiento del modelo de sucursales, alineado con la estrategia de crecimiento territorial:

- **Sucursal Pereira:** apertura del nuevo espacio, tras un proceso integral de búsqueda, negociación y remodelación.
- **Sucursal Bogotá:** iniciamos la apertura de una nueva oficina; actualmente en etapa de remodelación.
- **Sucursal Medellín:** avanzamos en el proceso de cambio de ubicación; el nuevo local se encuentra en obras.

Estas iniciativas reflejan nuestra estrategia de expansión y fortalecimiento de presencia en regiones estratégicas.

---

### Mejoras en la oficina principal – Bogotá

En línea con nuestro propósito de brindar condiciones óptimas de trabajo y cumplir con los estándares del SGSST, avanzamos en:

- Remodelación y optimización del espacio de correspondencia.
- Adecuación del local del piso 1 para expandir puestos de trabajo y facilitar el modelo híbrido.

Estas adaptaciones permiten un entorno más moderno, seguro y funcional para nuestros colaboradores.

---

### Gestión de Procurement y eficiencia contractual

Iniciamos un proyecto conjunto con PM para:

- Revisar y renegociar contratos.
- Identificar oportunidades de ahorro.
- Optimizar procesos críticos.
- Establecer controles más robustos en la gestión contractual.

Este enfoque eleva la eficiencia y asegura uso responsable de los recursos.

---

### Seguridad Física

Reforzamos nuestros controles mediante:

- Implementación del acceso biométrico al piso 12, alineado al modelo híbrido y las necesidades del área de Recursos Humanos.
- Actualización de la política de seguridad física, reforzando la relevancia del cumplimiento y la cultura de protección de las instalaciones.

## 4.5. Revelación de riesgos

### Objetivo de la gestión de riesgos

Zurich Seguros asume riesgos como parte natural de la ejecución de su estrategia, del cumplimiento de sus objetivos y de la prestación de servicios a sus clientes. La gestión de riesgos tiene como propósito asegurar que la compañía opere de manera disciplinada, informada y dentro de los límites establecidos por la Junta Directiva y por la regulación vigente.

### Durante 2025, la compañía mantuvo un enfoque orientado a:

- Proteger la reputación, el capital, la liquidez y la rentabilidad, dentro del apetito de riesgo aprobado.
- Incorporar una cultura de toma de riesgos responsable, entendida, asumida y aplicada en todos los niveles de la organización.
- Diversificar eficientemente los riesgos, evitando concentraciones innecesarias.
- Promover transparencia, trazabilidad y discusión abierta para gestionar los riesgos de manera efectiva.
- Proveer información consistente, confiable y oportuna a la Alta Gerencia y a la Junta Directiva para facilitar decisiones basadas en riesgo.

En esencia, la gestión de riesgos busca que la compañía mantenga un equilibrio adecuado entre el riesgo asumido y el retorno esperado, garantizando sostenibilidad y cumplimiento regulatorio.



### Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR)

Para dar cumplimiento a estos objetivos, Zurich Seguros cuenta con un Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) que define los lineamientos, responsabilidades, metodologías y procesos que guían la gestión de riesgos en la organización.

#### Este sistema está soportado por:

- Una gobernanza clara, con roles y responsabilidades definidos para cada línea de defensa.
- Políticas, metodologías y lineamientos emitidos tanto por el Grupo Zurich como por la regulación local, que establecen los criterios de identificación, evaluación, medición, mitigación, monitoreo y reporte de riesgos.
- El Manual del SIAR, documento central que reúne los principios, procesos y parámetros aplicables.
- Manuales y guías anexas que detallan procedimientos específicos para cada tipo de riesgo.

La declaración de Apetito de Riesgo refleja la cantidad y tipo de riesgos que Zurich Seguros está dispuesta a asumir. La Vicepresidencia de Riesgos reporta periódicamente a la Alta Gerencia y a la Junta Directiva el perfil de riesgo de la compañía, verificando que este se mantenga dentro de los rangos aprobados.

La gestión se realiza en estricto cumplimiento con los requisitos de la Superintendencia Financiera de Colombia y con los lineamientos globales del Grupo.

#### Adecuación capital regulatorio

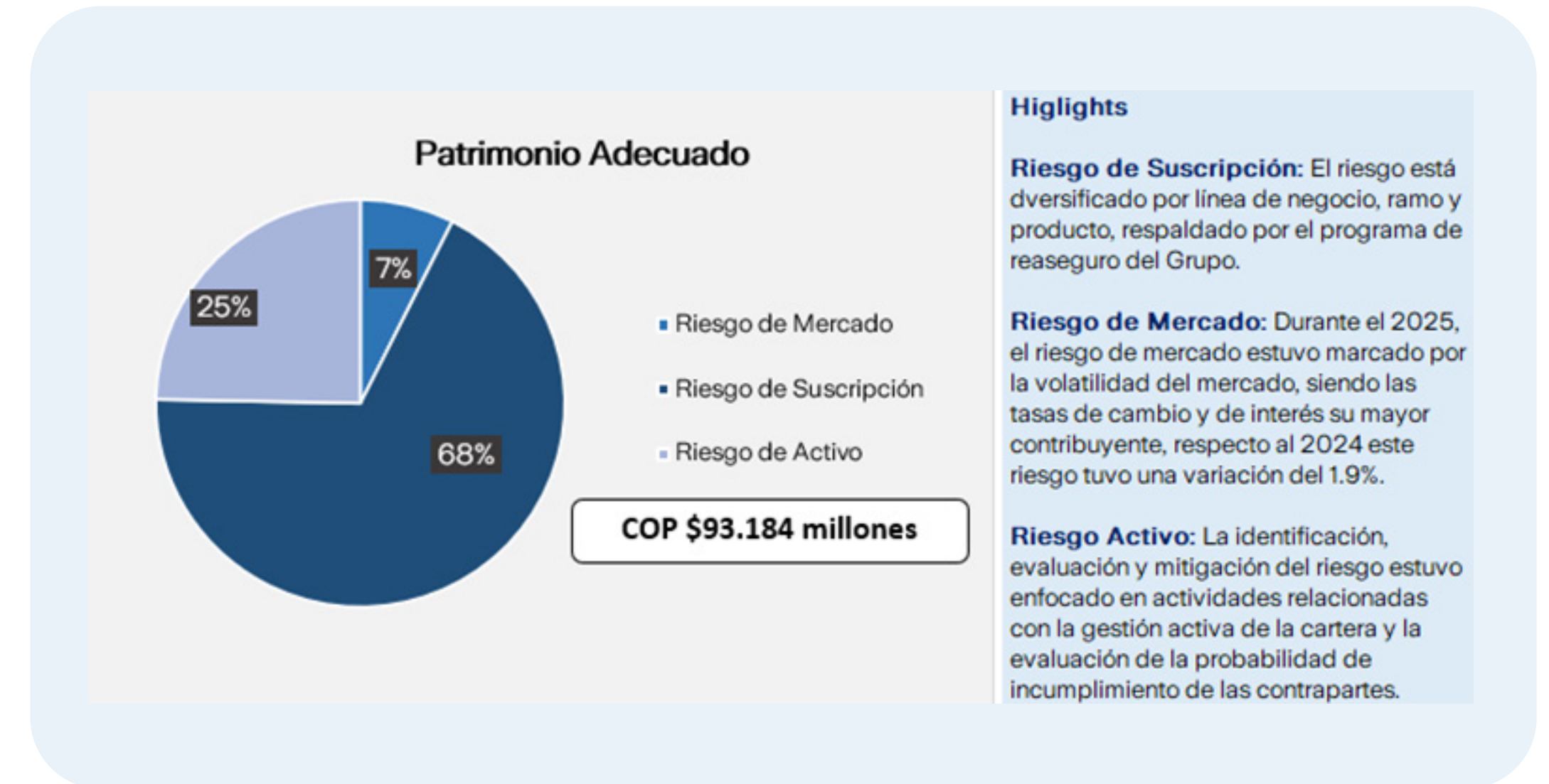
Zurich Seguros garantiza que su nivel de capital cumpla de forma permanente con los requerimientos regulatorios exigidos para asegurar su solvencia.

La Superintendencia Financiera define el capital mínimo que debe mantener cada aseguradora para operar, mientras que la compañía establece un nivel de tolerancia que le permite absorber volatilidad sin comprometer su estabilidad.

#### En consecuencia, Zurich Seguros calcula periódicamente:

- Patrimonio técnico.
- Capital mínimo requerido.
- Excesos de capital.
- Requerimientos por riesgo de mercado.
- Activos ponderados por nivel de riesgo.

La compañía mantiene su capital por encima de los niveles regulatorios, cumpliendo con las disposiciones vigentes y reforzando su estabilidad financiera.



A continuación, se presenta —como en el documento original— la descripción de la gestión realizada para cada uno de los principales tipos de riesgos del sistema:

#### Riesgo de Seguros

El riesgo de seguros comprende las desviaciones en frecuencia o severidad de los eventos asegurados, la suficiencia de primas, la estimación correcta de reservas técnicas y la consistencia entre los contratos de seguros y reaseguros, entre otros.

#### La compañía gestionó este riesgo mediante:

- Límites y estándares de suscripción definidos por el Grupo y delegados mediante cartas de autoridad.
- Controles adecuados en los procesos de suscripción e indemnizaciones.
- Cálculo y monitoreo periódico de reservas técnicas a cargo de actuarios calificados.
- Programa de reaseguro robusto que protege capital y resultados.
- Revisión anual de lineamientos y apetito de riesgo por producto.
- Función Actuarial de Segunda Línea, que realiza un análisis independiente sobre suficiencia de reservas, política de suscripción y estructura de reaseguro.
- Ejercicios trimestrales de simulación de escenarios adversos junto con actuaría, suscripción, siniestros, finanzas y riesgos.

### Riesgo de Mercado

Corresponde a la posibilidad de pérdidas en el valor de activos y pasivos por cambios en tasas de interés, tasas de cambio u otros factores del mercado.

#### La gestión incluyó:

- Medición periódica de exposición y sensibilidad a tasas e indicadores.
- Cumplimiento de límites establecidos en políticas de inversión aprobadas por Junta Directiva.
- Valoración de portafolios a precios de mercado según regulación.
- Presentación mensual a Junta Directiva de resultados de riesgo de mercado, con recomendaciones y acciones cuando es necesario.

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 2025 en relación con el mismo periodo del año anterior:

Reporte de Riesgo de Mercado			
VaR global del portafolio	31/12/2024	31/12/2025	Var%
VaR Inversiones Reserva Técnica	\$6.800	\$6.927	1,9%
VaR Libre Inversión	\$1451	\$1631	12,4%
<b>VaR Diversificaco</b>	<b>\$8.251</b>	<b>\$8.558</b>	<b>3,7%</b>
Duración	2,72	2,42	-11,1%

Cifras Expresadas en millones de pesos

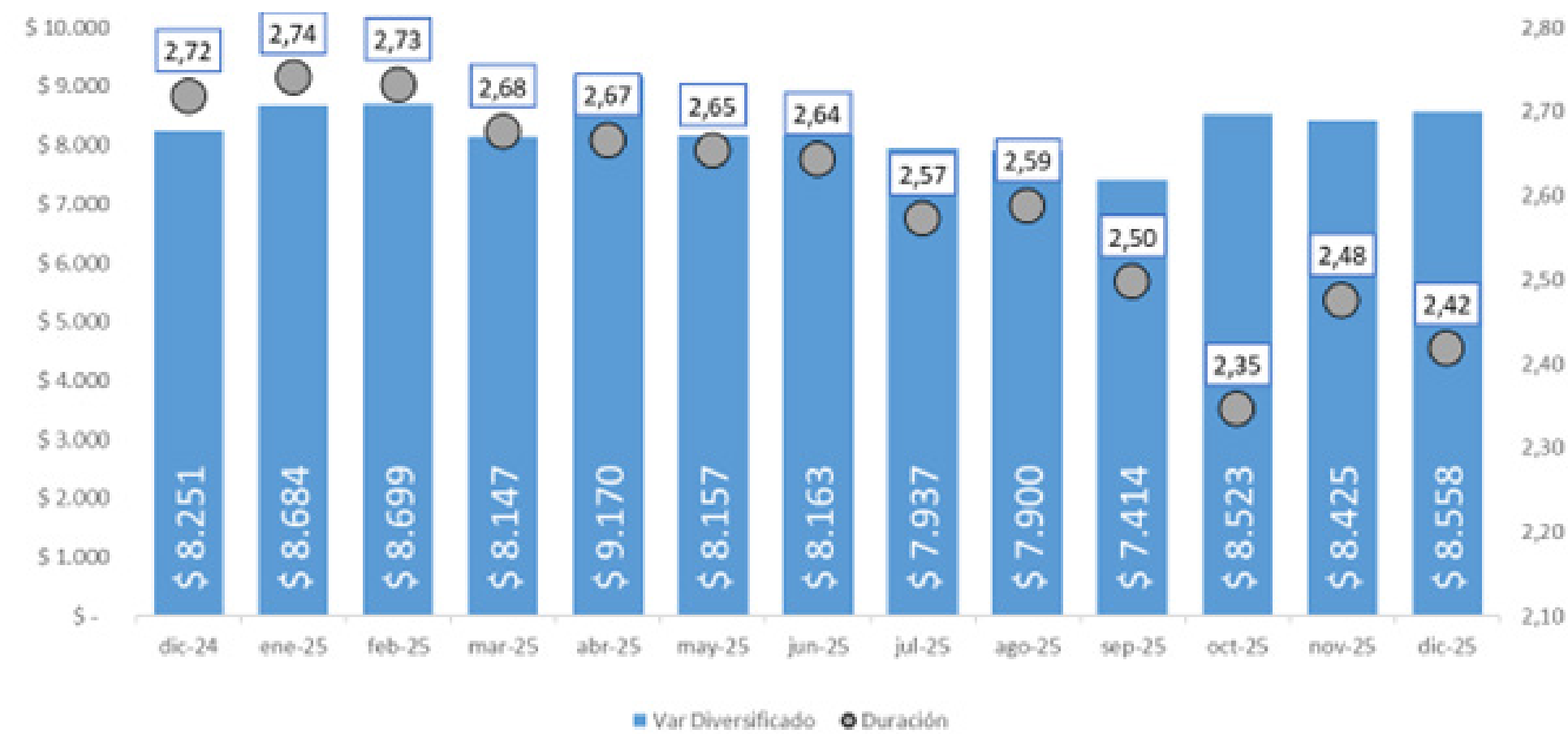


### Riesgo de variación en el tipo de cambio de moneda extranjera

El riesgo de tipo de cambio se origina principalmente en las inversiones denominadas en moneda extranjera que respaldan reservas técnicas en moneda extranjera, especialmente en los ramos de:

- Responsabilidad civil,
- Terremoto,
- Incendio.

La compañía gestiona este riesgo mediante límites de exposición, monitoreo continuo y evaluación del impacto de la volatilidad cambiaria sobre activos y pasivos.



### Riesgo de contraparte en el portafolio de inversiones

Zurich Seguros está expuesta al riesgo de contraparte en la medida en que mantiene inversiones en valores emitidos por diversas entidades. Este riesgo se controla mediante:

- Límites de concentración definidos por las guías de inversión y por la regulación colombiana.
- Ajustes por tasas de incumplimiento y recuperación según calificación crediticia.
- Revisión continua durante el año para garantizar plena adherencia a la regulación y a las directrices del Grupo.

### Riesgo de tasa de interés

El riesgo de tasa de interés corresponde a movimientos en curvas de rendimiento que afectan:

- El valor de las inversiones sensibles a tasas de interés, y
- El valor razonable de pasivos propios del negocio asegurador.

La compañía mide periódicamente el valor en riesgo (VaR) de los factores que afectan su portafolio, utilizando metodologías establecidas por la regulación y por el Grupo Zurich.

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:

Valor en Riesgo Reserva Técnica			
Valor en riesgo por modulos	31/12/2024	31/12/2025	Var%
Tasa de interés	\$5.290	\$4.742	-10,4%
Tasa de cambio	\$2.185	\$2.185	0,0%
Precio de acciones	\$ -	\$ -	0,0%
Carteras colectivas	\$ -	\$ -	0,0%
<b>Valor en riesgo</b>	<b>\$7.475</b>	<b>\$6.927</b>	<b>-7,3%</b>

### Riesgo de Crédito

Zurich Seguros no tiene apetito por riesgo de crédito.

Las políticas prohíben realizar préstamos a empleados, terceros o clientes para financiar primas, salvo autorización expresa de Junta Directiva.

Durante 2025 no se aprobaron excepciones.



### Riesgo Estratégico

Es el riesgo derivado de que la estrategia definida sea inalcanzable o insuficiente debido a factores internos o externos.

#### Su gestión se realizó mediante:

- La metodología Total Risk Profile (TRP) del Grupo Zurich.
- Identificación y evaluación anual de riesgos estratégicos por la Alta Gerencia.
- Monitoreo trimestral en el Comité de Riesgos y Controles.
- Reportes periódicos a la Junta Directiva y al Comité de Auditoría.

### Riesgo Operacional

Se refiere a pérdidas o impactos derivados de fallas en procesos, sistemas, personas o eventos externos.

#### Durante 2025 la compañía:

- Actualizó matrices de riesgos operacionales en áreas clave.
- Documentó y revisó eventos de riesgo operacional ocurridos durante el año.
- Implementó planes de acción para riesgos fuera del apetito.
- Fortaleció el marco antifraude.
- Ejecutó exitosamente pruebas de continuidad del negocio y recuperación ante desastres.

### Riesgo de Fraude

Enmarcado dentro del riesgo operacional, se gestionó mediante:

- Identificación de riesgos de fraude por proceso.
- Evaluación continua y definición de controles.
- Acciones preventivas y de respuesta documentadas.

### Continuidad de Negocio

La compañía ejecutó su plan anual de continuidad, incluyendo pruebas de:

- Recuperación de desastres,
- Gestión de crisis,
- Evaluación de oportunidades de mejora.

Los resultados fueron satisfactorios y se generaron acciones para fortalecer la resiliencia organizacional.

### Sistema de Control Interno – SCI

El Sistema de Control Interno (SCI) tiene como propósito fundamental:

- Proporcionar seguridad sobre las cifras reportadas y divulgadas en los estados financieros, garantizando que sean materialmente correctas.
- Respalda y dar confianza al modelo operativo de la compañía.
- Asegurar el cumplimiento legal y regulatorio en todos los procesos.

Este sistema está diseñado para mitigar los riesgos que puedan comprometer los objetivos de negocio o que sean inherentes a los procesos de la organización. El SCI constituye además una pieza esencial en la gestión del riesgo operacional, en la que la primera línea de defensa es responsable de:

- Identificar, evaluar y abordar los riesgos significativos.
- Diseñar, implementar y mantener un ambiente de control adecuado y efectivo.

Los controles implementados son posteriormente testeados tanto en diseño como en operatividad, garantizando su efectividad. De manera complementaria, los procesos y controles clave son objeto de revisión y challenge por parte del área de Riesgos, el área de Cumplimiento y la Auditoría Interna.

Para fortalecer esta cultura, la compañía desarrolla capacitaciones anuales dirigidas a promover la comprensión y apropiación de los controles, así como la importancia de la gestión de riesgos en el desempeño diario de cada área.



Durante 2025 se avanzó significativamente en la consolidación del SCI. En particular:

- Se implementaron controles asociados a los nuevos procesos incluidos en el alcance de ICIF, entre ellos los relacionados con impuestos, comunicaciones y marca.
- Se ejecutaron actividades de testeo de diseño y operatividad de los controles implementados, siguiendo estrictamente los lineamientos del Grupo.
- Adicionalmente, se fortaleció el ambiente de control mediante diversas acciones, entre las que se destacan:
- Revisión de los controles de operaciones financieras y contabilidad, considerando los cambios introducidos por la automatización y la implementación de nuevas herramientas tecnológicas.
- Certificación de políticas del Grupo, garantizando que aquellas que soportan procesos críticos de la compañía se encuentren actualizadas y correctamente implementadas.
- Monitoreo permanente del cumplimiento de los tópicos de compliance.
- Seguimiento a los Indicadores Clave de Riesgo (KRI's) emitidos por el Grupo Zurich en temas como Infraestructura, Seguridad de la Información y Terceras Partes.

Finalmente, tanto la Auditoría Interna como la Revisoría Fiscal evaluaron el SCI durante el ejercicio. Cuando se identificaron aspectos susceptibles de mejora, se definieron los correspondientes planes de acción, cuyo cumplimiento fue objeto de seguimiento continuo para asegurar su adecuada implementación.

#### 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 dio aplicación a las políticas y lineamientos aprobados por la Junta Directiva.

El Sistema durante el 2025 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 2025, la compañía trabajó en la implementación de las recomendaciones derivadas de coherencia y alineación de la matriz de riesgos en el aplicativo Sofrisk y atendió los requerimientos de monitoreo de la gestión del riesgo de lavado de activos y

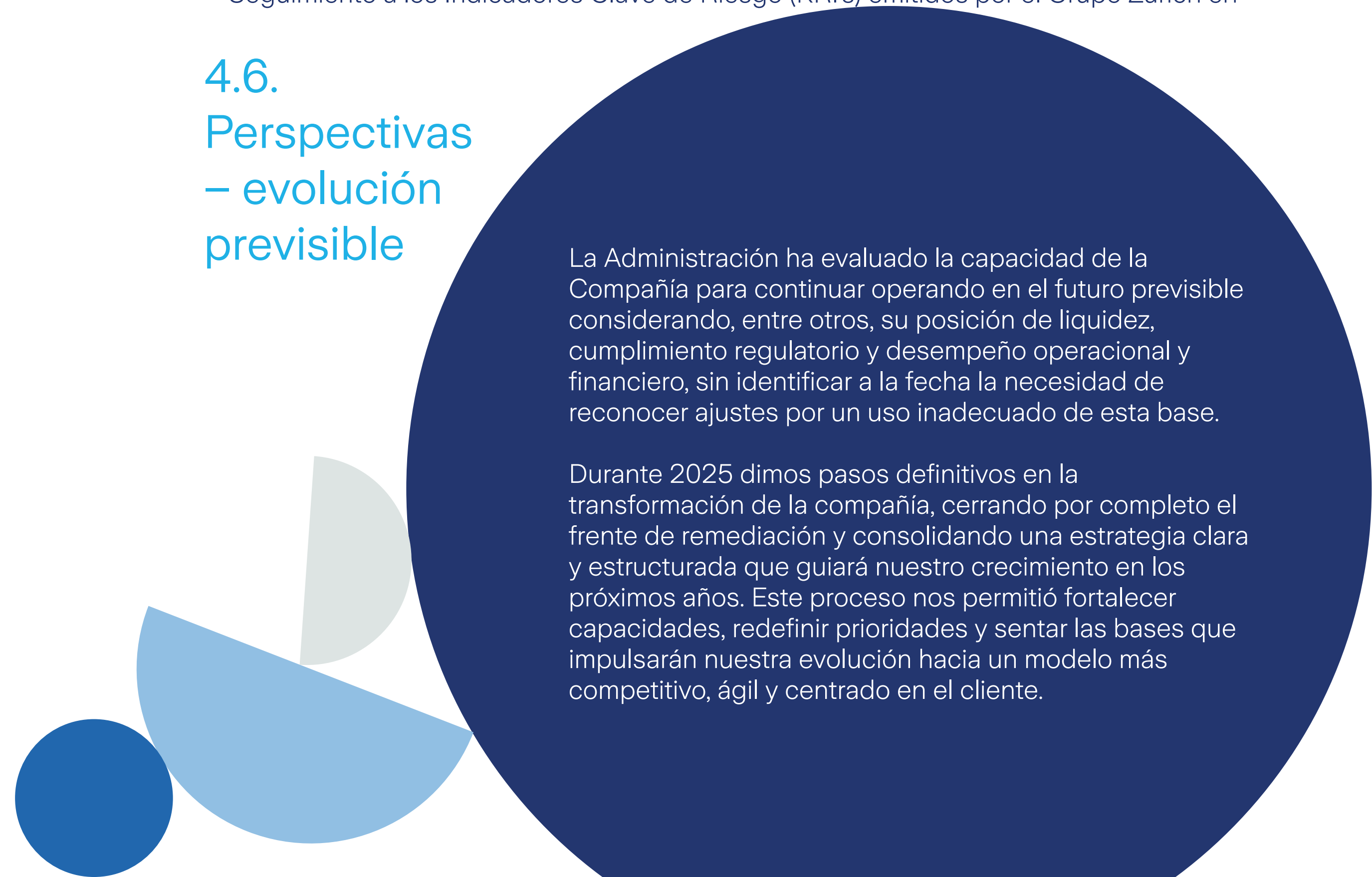
Durante 2025 se avanzó significativamente en la consolidación del SCI. En particular:

- Se implementaron controles asociados a los nuevos procesos incluidos en el alcance de ICIF, entre ellos los relacionados con impuestos, comunicaciones y marca.
- Se ejecutaron actividades de testeo de diseño y operatividad de los controles implementados, siguiendo estrictamente los lineamientos del Grupo.
- Adicionalmente, se fortaleció el ambiente de control mediante diversas acciones, entre las que se destacan:
- Revisión de los controles de operaciones financieras y contabilidad, considerando los cambios introducidos por la automatización y la implementación de nuevas herramientas tecnológicas.
- Certificación de políticas del Grupo, garantizando que aquellas que soportan procesos críticos de la compañía se encuentren actualizadas y correctamente implementadas.
- Monitoreo permanente del cumplimiento de los tópicos de compliance.
- Seguimiento a los Indicadores Clave de Riesgo (KRI's) emitidos por el Grupo Zurich en

## 4.6. Perspectivas – evolución previsible

La Administración ha evaluado la capacidad de la Compañía para continuar operando en el futuro previsible considerando, entre otros, su posición de liquidez, cumplimiento regulatorio y desempeño operacional y financiero, sin identificar a la fecha la necesidad de reconocer ajustes por un uso inadecuado de esta base.

Durante 2025 dimos pasos definitivos en la transformación de la compañía, cerrando por completo el frente de remediación y consolidando una estrategia clara y estructurada que guiará nuestro crecimiento en los próximos años. Este proceso nos permitió fortalecer capacidades, redefinir prioridades y sentar las bases que impulsarán nuestra evolución hacia un modelo más competitivo, ágil y centrado en el cliente.



La estrategia definida descansa sobre cuatro pilares clave que actuarán como ejes para la ejecución y el desarrollo organizacional:

### 1. Crecimiento rentable y sostenible

Enfocado en profundizar la disciplina técnica, mejorar la eficiencia comercial y asegurar un desarrollo de portafolio que integre equilibrio entre volumen, rentabilidad y perfil de riesgo. Este pilar prioriza un crecimiento que preserve la solidez financiera y responda a las dinámicas del mercado local.

### 2. Identidad con sentido

Buscamos consolidar a Zurich Seguros como una compañía reconocida por la confianza, la transparencia y el propósito que inspira sus acciones. Este elemento profundiza nuestra aspiración de ser referentes para clientes, intermediarios, colaboradores y comunidades.

### 3. Operación inteligente

La compañía avanza hacia procesos simples, ágiles y automatizados, desarrollando capacidades tecnológicas y operativas que permiten una ejecución más eficiente, estable y escalable. Este pilar habilita la transformación profunda que se requiere para competir a futuro.

### 4. Diferenciación con propósito

Buscamos generar una propuesta de valor consistente, centrada en la experiencia, la sostenibilidad, la innovación y la calidad técnica. El objetivo es construir preferencia en el mercado a través de soluciones que respondan a lo que nuestros clientes, intermediarios y aliados realmente necesitan.

### Evolución estructural y expectativas para 2026

Durante el año, avanzamos en una reorganización profunda de nuestros canales de distribución y de los puntos de contacto con el mercado. Este cambio nos permitió modernizar la forma en que interactuamos con los clientes, fortalecer la red comercial y sentar las bases para modelos de actividad más disciplinados, estratégicos y medibles.

Además, impulsamos proyectos estratégicos clave, que serán determinantes en nuestra evolución:

**Nexus:** Proyecto de simplificación y modernización tecnológica que permitirá contar con una arquitectura más integrada, eficiente y preparada para escalar.

**Magnus:** Iniciativa destinada a mejorar la eficiencia y escalabilidad del negocio medio (middle market), fortaleciendo capacidades para competir con mayor profundidad en este segmento.

**Axis:** Proyecto centrado en la centralización, control y automatización de la operación, orientado a mejorar productividad, consistencia y calidad de servicio.

Perspectiva general: Este recorrido nos deja una compañía más sólida y preparada.

Entramos a 2026 con:

- Un modelo operativo más eficiente y robusto.
- Canales de distribución reorganizados y con capacidades fortalecidas.
- Procesos más ágiles y automatizados.
- Una propuesta de valor diferenciada para clientes e intermediarios.
- Proyectos estratégicos en marcha para transformar la organización.

Todo ello representa el primer paso concreto para avanzar hacia la ambición definida para los próximos cinco años, en línea con la visión global de Zurich Seguros y con los desafíos y oportunidades del mercado colombiano.

## 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 2025 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 2025 se registraron operaciones con las siguientes compañías del Grupo, correspondientes a servicios de soporte regional.

Inversiones Suizo Chilena S.A

Zurich América Latina Servicios Brasil Ltda

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 México S.A.

Zurich Shared Services

Zurich Capability Center Mexico

Zurich International Life Limited S.A.

Zurich Insurance Company Ltd

Zürich versicherungs

Servizurich S.A.

Zurich Resilience Solutions Germany

Zurich Insurance Europe AG

Chilena Consolidada Seguros de Vida

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

## 5. Situación jurídica de la empresa

Durante el ejercicio del año 2025, la compañía desarrolló todas sus actividades en estricto cumplimiento de los Estatutos Sociales, la legislación vigente y las disposiciones regulatorias aplicables al sector asegurador.

En atención a lo dispuesto por el Artículo 57 del Decreto 2649 de 1993, y en mi calidad de Representante Legal, presento las siguientes manifestaciones, que dan fe de la adecuada administración y revelación de la información financiera de Zurich Colombia Seguros S.A.:

- **Existencia**  
Los activos y pasivos registrados por la compañía existen en la fecha de corte, y todas las transacciones contabilizadas corresponden a operaciones realizadas dentro del periodo.
- **Integridad**  
Todos los hechos económicos que tuvieron lugar durante 2025 han sido incluidos de manera completa en la contabilidad y en los estados financieros.
- **Derechos y obligaciones**  
Los activos reflejan beneficios económicos futuros probables a favor de la compañía y los pasivos representan obligaciones o sacrificios económicos futuros a cargo de Zurich Seguros, determinados conforme a la situación existente al cierre del ejercicio.
- **Valuación**  
Los elementos patrimoniales han sido registrados por los importes apropiados, siguiendo los criterios técnicos y normativos aplicables para su valoración.
- **Presentación y revelación**  
Los hechos económicos han sido clasificados, descritos y revelados adecuadamente, garantizando transparencia, veracidad y conformidad con los marcos normativos.

Asimismo, certifico que la compañía cuenta con toda la información requerida en los literales a) a f) del numeral 3 del Artículo 446 del Código de Comercio, la cual se encuentra disponible para consulta 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 2025, Zurich Colombia registró un stock de 32 procesos corporativos, esto es, una reducción del 8.4% respecto del volumen registrado en las dos últimas anualidades 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 2025, fueron notificados 282 nuevos procesos judiciales, representando un aumento del 5% frente al año anterior. Se debe destacar que el 78% de los procesos nuevos corresponden a las líneas de Liability con un 57% y Financial Lines con un 21%. Las cuentas de Liability con mayor afectación son Fiduprevisora con los procesos administrativos de las pólizas RC Servidores Públicos y Carvajal Tecnología procesos laborales de las pólizas de RC profesional por Errores y Omisiones. En relación con Financial Lines, la mayoría de los casos los componen los litigios laborales del asegurado procesos que corresponden exclusivamente con la cobertura de salarios y prestaciones de pólizas de cumplimiento.

El cierre del año 2025 refleja un aumento en el valor del pendiente del 14% con respecto del año anterior, cierra con un saldo de reserva de \$70.587.308.224, aumento principalmente por el ajuste de los siguientes procesos judiciales:

- CONSORCIO EPIC, póliza de cumplimiento con un ajuste de \$2.628.378.249
- AVO PAK SAS, póliza de transporte con un ajuste de \$4.757.219.029
- MUNICIPIO DE MEDELLIN, póliza de RC con un ajuste de \$720.000.000
- FIDUCIARIA POPULAR, Póliza de Líneas Financieras con un ajuste de \$1.200.000.000

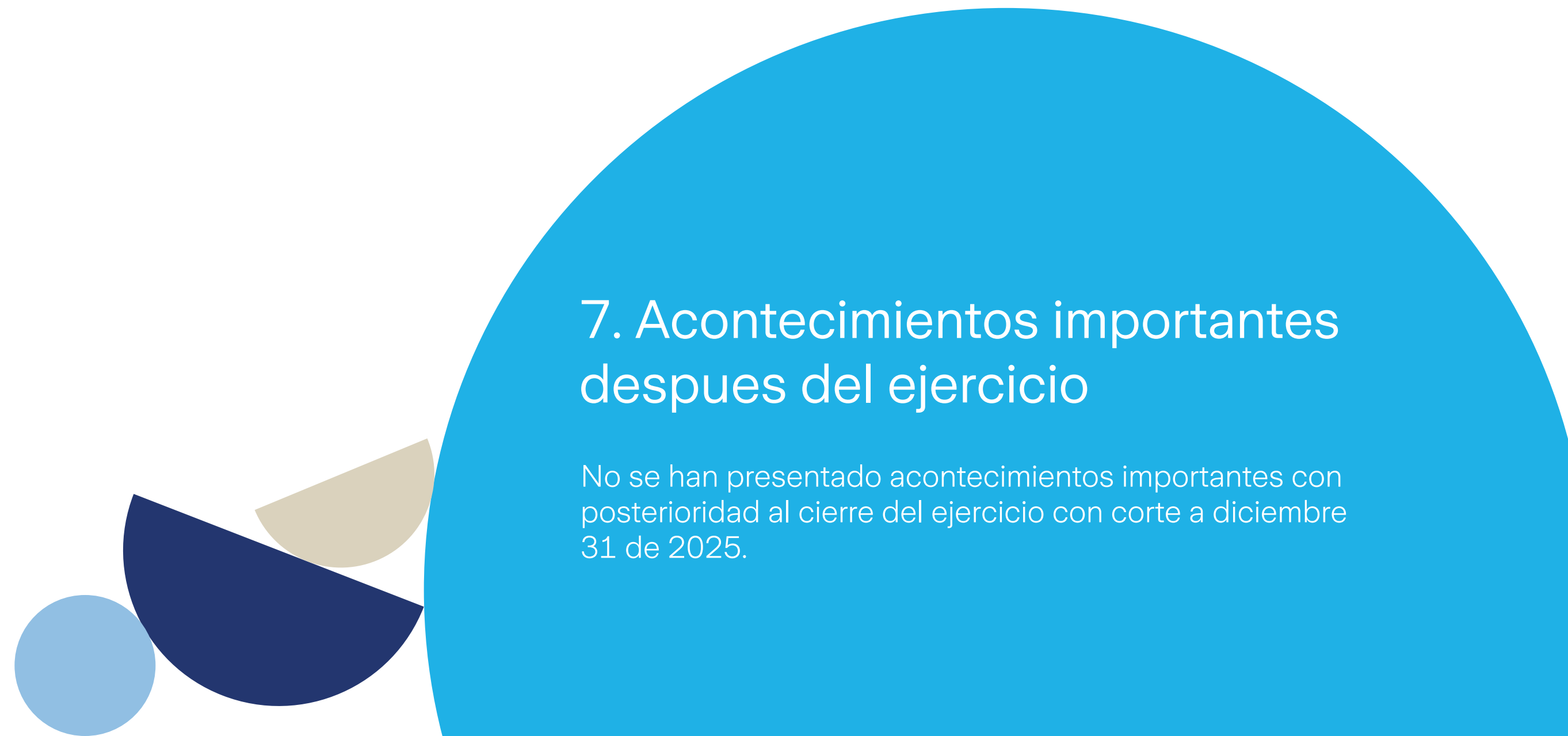
Durante el año se logró cerrar un total de 622 litigios, frente al año anterior tenemos un incremento en el cierre de procesos judiciales de 43% gracias a las estrategias de cierre con las conciliaciones, transacciones judiciales, extrajudiciales, sentencias favorables, terminación de procesos y la revisión constante de todo el equipo interno frente a los controles de las reservas legales, la compañía culminó con un total de 1.368 litigios activos.

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. Durante el 2025 se realizó un trabajo de revisión de todas las reservas de los casos vigentes con la cual garantizamos que estos casos tienen reserva suficiente conforme la exposición de estos. Se ha cerrado un total de 1397 casos lo que nos ha permitido que a la fecha solo existan 170 casos activos para una disminución de Run-Off del 89%.

El ramo SOAT continuó en el año 2025 con la reducción en el número de procesos judiciales, llegando a una disminución del 99% y reservas legales del 98% producto de los cierres y conciliaciones de las carteras totales (Judicial y Administrativa), quedando al corte del año 2025 un total de 53 procesos legales para los amparos de ITP, Muerte y Gastos Médicos, con una reserva total de \$203.182.933.

## 7. Acontecimientos importantes después del ejercicio

No se han presentado acontecimientos importantes con posterioridad al cierre del ejercicio con corte a diciembre 31 de 2025.



## 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

Durante el año 2025, la compañía dio cumplimiento a las obligaciones previstas en la Parte I, Título II, Capítulo 1 de la Circular Básica Jurídica, relativas a canales, medios y seguridad.

Estas obligaciones fueron validadas por Auditoría Interna, derivado de ellos se establecieron planes de acción derivados de los controles.

## 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 permanente apoyo y confianza. Su respaldo ha sido fundamental para avanzar en los desafíos del año y consolidar los resultados y transformaciones que hoy presentamos.

**Nicolás Enrique Marchant**  
Presidente Ejecutivo



# ZURICH

