

INFORME DE GESTION ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A.

Apreciados señores Accionistas:

De conformidad con lo consagrado en los Estatutos Sociales y la normatividad vigente, a continuación, presento el Informe de Gestión y los resultados financieros correspondientes al ejercicio del año 2020.

1. CONSIDERACIONES GENERALES

Sin lugar a duda el 2020 fue un año diferente y retador en todos los aspectos, pero que trajo consigo muchos aprendizajes y satisfacciones. En la operación de Zurich Colombia, logramos los resultados esperados, incluso superándolos, gracias a la disposición, tenacidad, iniciativa y trabajo en equipo de todos nuestros colaboradores, demostrando así la capacidad que tenemos para alcanzar aquello que nos proponemos, incluso en situaciones adversas.

Nuestro año comenzó con transformaciones y retos de por sí importantes, pues la Superintendencia Financiera de Colombia a finales del mes de enero autorizó la fusión de las dos Compañías del Grupo Zurich en Colombia, esto es, ZLS ASEGURADORA DE COLOMBIA S.A. y ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A., la cual se materializó el 1 de febrero de 2020 y ejecutamos dicho proceso generando un impacto mínimo en nuestros clientes, aliados comerciales y en la estrategia planteada, gracias a todo el trabajo de preparación adelantado con excelencia durante el año 2019, el cual fue ratificado por la calificación otorgada por parte de la Auditoría Interna al proceso de integración.

Colombia, al igual que el resto del mundo, se vio expuesta en el primer trimestre del año la realidad del Covid -19, una situación totalmente anómala e inesperada. El Gobierno nacional enfrentó esta pandemia de manera temprana, buscando proteger la salud de los colombianos, el tejido social e intentando implementar mecanismos de reactivación de la economía en medio de la adversidad.

Zurich Colombia, gracias a la infraestructura tecnológica implementada, a su plan de continuidad del negocio y sobre todo al compromiso demostrado por su equipo humano, pudo operar la Compañía bajo una nueva normalidad, sin que se vieran afectados los resultados financieros o la estrategia que nos habíamos trazado.

Es así como, vale la pena resaltar que, logramos penetrar y consolidarnos aún más en el mercado colombiano, de una manera positiva y con un factor tecnológico y de capacidad diferencial. El desempeño de los diferentes ramos así lo demuestra, por ejemplo, en líneas financieras fuimos reconocidos por ofrecimiento de capacidad que pocas compañías del mercado local tienen, lo cual nos permitió establecer condiciones y ser selectivos en la aceptación del riesgo de acuerdo con nuestro apetito; por su parte, property, responsabilidad civil y transportes también tuvieron un muy buen desempeño sostenido mes a mes a pesar de la difícil situación económica que atravesó el país; así mismo, dimos vía libre a nuestra estrategia de consolidarnos en vida grupo y en autos individuales a través

de una oferta de valor con un producto completamente digital, estos ramos en los que a pesar de que las cifras al cierre del año no son representativas, marcan un diferencial en la forma como queremos participar en el mercado y seguramente serán referente para la modernización de la industria de seguros.

Desde luego, el Covid -19 afectó la siniestralidad de la Compañía, particularmente en el producto de póliza de cumplimiento al contrato de arrendamientos, cuyos resultados logramos estabilizar, gracias a una adecuada gestión, seguimiento y acompañamiento a nuestros clientes. También, los huracanes ETA y IOTA representaron eventos que sin ser materiales al final del ejercicio contable afectaron el resultado esperado pues, de no haberse materializado, 2020 seguramente hubiese sido el año en el que la Compañía empezaría a dar resultados positivos, debido a la sobre-ejecución del plan financiero.

Al margen de las cifras, que demuestran que la estrategia que nos hemos planteado a 2024 es factible, es importante mencionar también los resultados de la edición 2020 del estudio de percepción de los consumidores financieros, sobre el mercado y las compañías, en el segmento Retail (RNPS), pues a pesar de que este es un segmento en el que Zurich Colombia hasta ahora inicia un camino por recorrer, en dichos resultados se pudo observar un aumento de 11 puntos en la percepción en los clientes, en comparación con 2019 y con otras compañías del mercado que explotan este segmento hace muchos años y permanecieron estables.

Particularmente, en cuanto a la percepción de marca en momentos Covid-19, Zurich Colombia presentó el mejor indicador del mercado, lo cual atribuimos a la adopción de medidas tempranas de alivio a nuestros clientes, tales como, devolución de primas en autos, extensión de vigencias en pymes y acompañamiento y asesoría en el producto de cumplimiento al contrato de arrendamiento.

A lo largo de este informe podrán encontrar en mayor detalle las cifras y proyectos e iniciativas que permitieron recorrer este 2020 con los resultados esperados. De mi parte, hoy quiero manifestarles a los señores accionistas, lo orgulloso que me siento del equipo de Zurich Colombia y del desempeño evidenciado durante este año.

2. CONTEXTO MACROECONÓMICO

La economía colombiana había crecido ininterrumpidamente desde el 2000 y tras alcanzar un crecimiento de 3,3% en el 2019, se proyectaba para el año 2020 un crecimiento de 3.6%. El año comenzó bien y el comportamiento de la economía durante enero y febrero ratificaban dichas proyecciones.

No obstante, el 6 de marzo el Ministerio de Salud y Protección Social confirmó el primer caso de Covid-19 y con eso la llegada inminente del virus al territorio nacional, con lo que el Gobierno Nacional activó el plan de contingencia, tendiente a enfrentar este reto de salud pública y respondió rápidamente, tomando las medidas necesarias para contener la propagación del virus, proteger vidas, evitar el colapso del sistema de salud, a la vez que apoyaba individuos y empresas para evitar un impacto mayor en la economía.

Como consecuencia de lo anterior, posteriormente el Gobierno comunicó un paquete fiscal de casi 3% del PIB (más de 31 billones de pesos), a través del cual se inyectaron recursos adicionales al sistema de salud, se ampliaron los programas de subsidios a los más

vulnerables, se hicieron concesiones en materia de impuestos y ayudaron a las empresas más afectadas a pagar la nómina de sus empleados. Adicionalmente, 72 billones de pesos fueron destinados para establecer líneas especiales de crédito y garantías de préstamos para empresas afectadas por la crisis.

Lo anterior trajo como consecuencia que, el déficit fiscal del Gobierno central y la deuda Bruta, al finalizar el año 2020 estuvieran cercanas al 8,9% y 66% del PIB respectivamente, presionados por los gastos y transferencias diseñados para enfrentar la pandemia, así como por la reducción de rentas fiscales asociada a la crisis.

Aun cuando fue necesaria la suspensión de la regla fiscal para el periodo 2020 – 2021, una inflación controlada y por debajo de la meta, y una tasa de cambio flexible permitió que en materia de política monetaria el Banco de la República disminuyera su tasa de intervención a su nivel histórico más bajo (1.75%), lo cual - junto con otras medidas - otorgaron liquidez a la economía.

No obstante, el impacto de la crisis sanitaria por el Covid-19 hizo que en el segundo trimestre del año se presentara la peor contracción económica de la historia reciente de nuestro país. Se observó un decrecimiento de 15,7% respecto al mismo periodo de 2019, particularmente por la caída de la industria manufacturera, el comercio y la construcción, como actividades con mayor impacto en esta dinámica. En materia de empleo, la desocupación alcanzó un nivel alarmante de 21,1 % en mayo de 2020 y la inflación presentó una tendencia de desaceleración desde abril, cerrando el año en 1,61% (variación anual).

Conviene en todo caso mencionar que, tras la flexibilización de las medidas de confinamiento en algunos sectores, se empezó a observar mejoras en el gasto de los hogares, en la demanda de energía, reactivación del sector de la construcción e inclusive una caída del desempleo que cerró el año en torno al 13%. La recuperación productiva ha avanzado en los últimos meses, por lo que analistas y expertos prevén una contracción consolidada de la economía alrededor de 7% y 8%, para retomar la senda de crecimiento en el 2021 y estar en torno al 5%.

Según el análisis realizado por BBVA Research, factores como el mayor gasto público y la ejecución de un plan más ambicioso de infraestructura, sumado a una recuperación más rápida de las exportaciones y mejor valoración de las materias primas, contribuirán a impulsar el proceso gradual de recuperación de la economía en 2021¹.

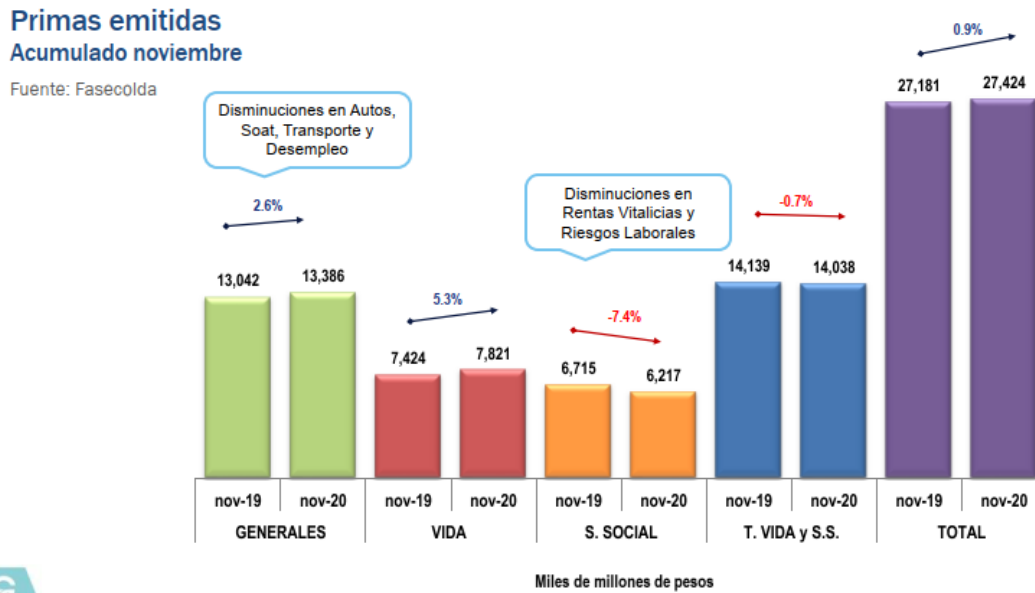
3. SECTOR ASEGURADOR

Las cifras de la industria aseguradora presentadas en este informe corresponden al corte de noviembre de 2020, últimas publicadas por FASECOLDA y la Superintendencia Financiera de Colombia.

En primer lugar, el sector asegurador muestra un crecimiento sostenido con respecto a la vigencia anterior. En la Gráfica 1 se observa un crecimiento del 09% de la industria aseguradora y un 2.6% en seguros generales.

¹ <https://www.bbva.com/es/co/la-economia-colombiana-se-recupera-gradualmente-pero-el-pib-se-contrae-75-en-2020-segun-bbva-research/>

Gráfica 1. Crecimiento de las primas emitidas en los primeros once meses en Colombia (Cifras en miles de millones de pesos)



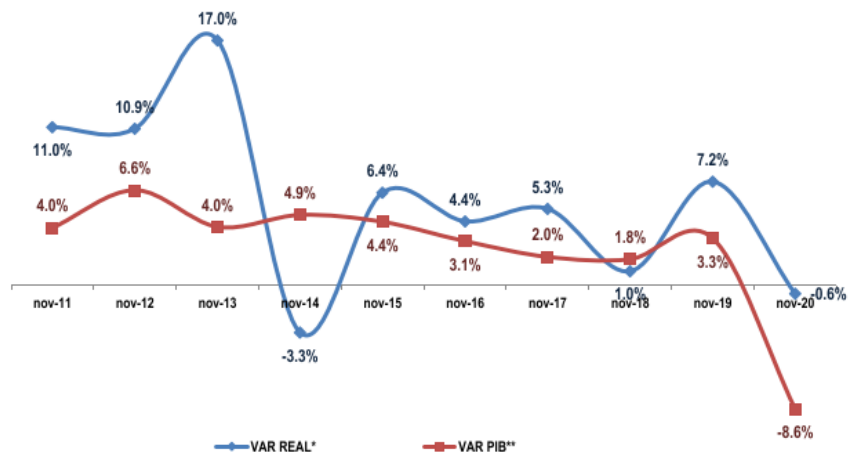
Fuente: FASECOLDA

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

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

Crecimiento de las primas 2011 - 2020

Fuente: Fasecolda



* Descontando la inflación anual al corte del mes de cada período
** Proyecciones PIB 2020

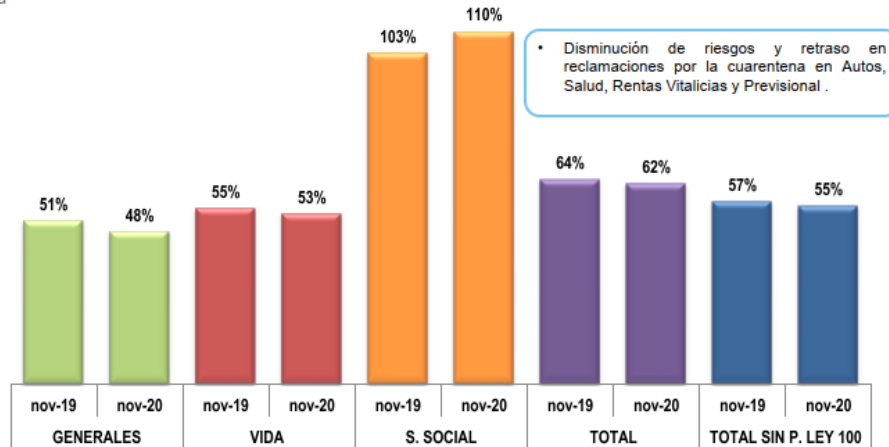
Fuente: FASECOLDA

Por otra parte, la siniestralidad de la industria aseguradora ha mostrado estabilidad cuando se comparan los primeros once meses del 2020 con los once meses de la vigencia 2019. La Gráfica 3 también muestra que la siniestralidad consolidada de las compañías de seguros generales se ha mantenido estable en el último año en una cifra del 48%.

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

Siniestralidad cuenta compañía Acumulado noviembre

Fuente: Fasecolda



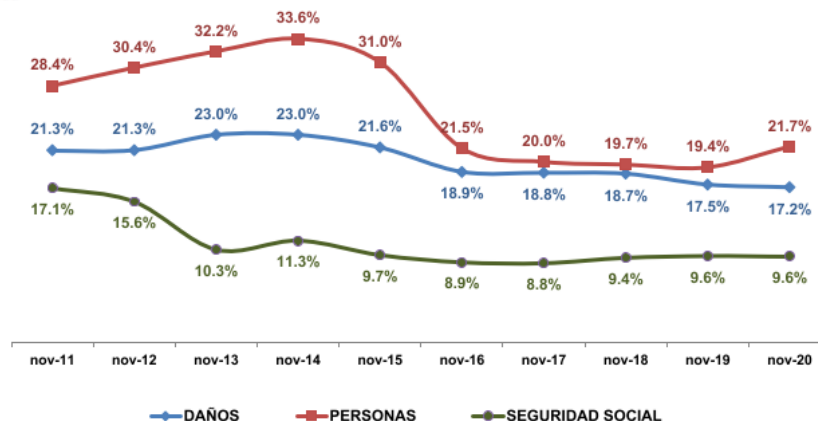
Fuente: FASECOLDA

También se destaca que durante los primeros once meses del 2020 los gastos generales como porcentaje de las primas emitidas para los ramos de seguros generales se ubica en un 17,2% y las comisiones en un 15,2%. En el caso de los gastos generales se observa una tendencia a la mejora en dicho rubro, lo cual contrasta con la tendencia del incremento en el peso de las comisiones en los últimos años, tal como se expone en las Gráficas 4 y 5.

Gráfica 4. Tasa de gastos administrativos para el periodo 2011 - 2020 en la industria aseguradora

% Gastos generales / Primas emitidas 2011 - 2020

Fuente: Fasecolda

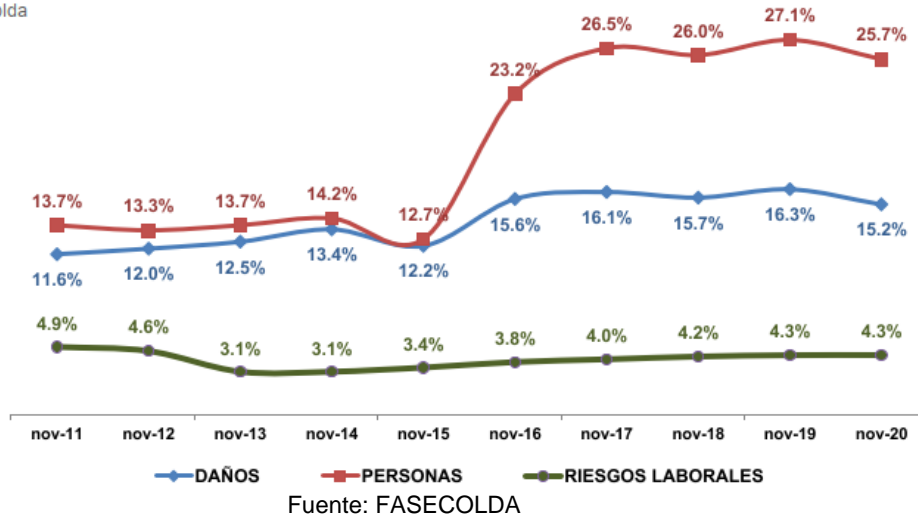


Fuente: FASECOLDA

Gráfica 5. Tasa de comisiones para el periodo 2011 - 2020 en la industria aseguradora

% Comisiones / Primas emitidas 2011 - 2020

Fuente: Fasecolda



En resumen, se puede concluir que para los once primeros meses de 2020 la industria aseguradora tuvo un índice combinado de -12% y, en particular, las compañías de Seguros Generales tuvieron un índice combinado de -2% en el mismo período.

Por último, es importante resaltar que para el ejercicio enero-noviembre los resultados financieros de la industria aseguradora disminuyeron en un 15% con respecto al 2019 y se ubican en 3.79 billones de pesos. En particular las aseguradoras de seguros generales contabilizaron utilidades por un valor de 639 mil millones de pesos para el periodo de análisis.

3.1. Aspectos Jurídicos, Normativos y Regulatorios

Durante el 2020 se presentaron desarrollos normativos, los cuales en su mayoría obedecieron a respuestas legislativas y regulatorias frente a las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional en el marco de la emergencia sanitaria derivada de la Pandemia.

Así mismo, se expidieron desarrollos regulatorios y normativos, con impacto en la operación de la Compañía, los cuales se resumen a continuación:

NORMA O CIRCULAR	FECHA EXPEDICION	OBJETO
Decreto 222 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público	14/02/2020	La norma incluye un cambio importante, toda vez que, elimina la autorización previa del canal de corresponsalía por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia,
Circular 0017 del Ministerio del Trabajo	24/02/2020	Circular 0017 del Ministerio de Trabajo, mediante la cual se crean ciertas obligaciones para el empleador, trabajador y ARL, frente a lineamientos mínimos a implementar de promoción y prevención para la preparación y atención de casos de enfermedad por COVID-19 (antes denominado coronavirus).
Decreto 398 de 2020 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	13/03/2020	Se aclara que para efectos de las reuniones no presenciales de las que trata el artículo 19 de la Ley 222 de 1995, cuando se hace referencia a “todos los socios o miembros”, se entiende que se trata de quienes participan en la reunión no presencial, siempre que se cuente con el número de participantes necesario para deliberar según lo establezca la ley o los estatutos sociales.
Decreto Ley 406	16/03/2020	Decreto Ley expedido por el Gobierno Nacional en virtud de las facultades extraordinarias conferidas por el AL 04 de 2019 - reforma control fiscal-, dentro de las medidas de impacto para el sector se encuentra el aumento del término de caducidad de la acción fiscal.
Circular 005 de 2020 de la Contraloría	16/03/2020	Circular Externa del 005 del 16 de marzo de 2020, mediante la cual el Contralor General le solicita a los operadores jurídicos tener en cuenta ciertos aspectos para la vinculación de las Compañías de Seguros dentro de los procesos de responsabilidad, entre ellos que las obligaciones de la aseguradora tienen límites, entre otros, la suma asegurada, la vigencia, los amparos, las exclusiones, los deducibles, siniestros y condiciones de las pólizas.
Circular 021 del Ministerio del Trabajo	17/03/2020	Circular 0021 del Ministerio del Trabajo, a través del cual precisa el alcance de algunas figuras como el trabajo en casa (diferente al teletrabajo), jornada flexible y vacaciones anticipadas, entre otras figuras, que pueden ser adoptadas para enfrentar la contingencia sanitaria derivada del COVID-19.
Circular Externa 008 de 2020 SFC	17/03/2020	Mediante la cual se imparten instrucciones para el fortalecimiento de la gestión del riesgo operacional ante los eventos derivados de la declaratoria de emergencia sanitaria.

NORMA O CIRCULAR	FECHA EXPEDICION	OBJETO
Decreto 558 del Ministerio de Hacienda	15/04/2020	Se establece la suspensión del pago de aportes al régimen de seguridad social pensiones para los períodos de abril y mayo (cuyas cotizaciones deben realizarse en mayo y junio).
Decreto 579 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio	15/04/2020	A través de esta norma materializan las siguientes medidas:• Suspensión de acciones de desalojo durante el período comprendido entre el 15 de abril de 2020 y el 30 de junio de 2020. • Aplazamiento de los reajustes a los cánones de arrendamiento. • Estipulaciones especiales respecto del pago de los cánones de arrendamiento. • También se toma medidas frente a los fondos imprevistos de las propiedades horizontales y otras disposiciones frente a estos órganos.
Circular 033 del Ministerio del Trabajo	17/04/2020	Mediante la cual, complementando lo dispuesto en la Circular No. 021 de 2020, se describen mecanismos adicionales que poseen los empleadores para proteger el empleo en vigencia de la situación de emergencia sanitaria, social y económica decretada, así: licencia remunerada compensada, modificación de la jornada laboral y concertación del salario, modificación o suspensión de beneficios extralegales.
Resolución 666 del Min Protección y Salud	24/04/2020	Mediante la cual se socializa el protocolo de bioseguridad para la prevención de la transmisión de COVID-19. El protocolo aplica tanto para empleadores del sector público como del sector privado e incluye medidas que deben observar empleadores y trabajadores.
Resolución 042 de 2020 DIAN	5/05/2020	Resolución de la DIAN mediante la cual se informa nuevo calendario de implementación de la factura electrónica donde se indica expresamente que para la industria aseguradora el plazo máximo es el 1 de octubre de 2020.
Circular Externa 017 de 2020	15/05/2020	Mediante la cual la SFC dispone que las entidades vigiladas a partir del 18 de mayo deben habilitar el 85% de sus oficinas para la atención de los consumidores financieros, que se deben adoptar turnos de mínimo 6 horas y que se deben cumplir con los protocolos de seguridad

NORMA O CIRCULAR	FECHA EXPEDICION	OBJETO
Circular Externa 018 de 2020	15/05/2020	Circular Externa 018 donde establece las instrucciones para la implementación de las disposiciones contenidas en el decreto 1349 de 2019 que modificó la normatividad relacionada con el régimen de patrimonio adecuado de las entidades aseguradoras, para lo cual se disponen varias medidas en relación con el tratamiento de los siniestros extremos y los componentes del patrimonio técnico, así como la disposición de un formato de transmisión de información para la supervisión del cumplimiento del nuevo marco normativo.
Circular Externa 030 de 2020 Ministerio de Salud	8/05/2020	Mediante la cual se precisa y aclara que tal y como se contempla en el protocolo de bioseguridad adoptado en la Resolución 666 de 2020 los mayores de 60 años y trabajadores que presenten morbilidades preexistentes identificadas como factores de riesgo para COVID-19 deberán realizar trabajo remoto.
Decreto 771 del Mintic	3/06/2020	Mediante el cual se establece como medida temporal y transitoria - mientras se encuentre vigente la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y de Protección Social con ocasión de la pandemia derivada del Coronavirus-, que el empleador debe reconocer el valor establecido para auxilio de transporte como auxilio de conectividad digital a los trabajadores que devenguen hasta 2 SMLMV y que desarrollen su labor desde su domicilio.
Decreto 806 del Ministerio de Justicia y del Derecho	4/06/2020	Por el cual se adoptan medidas para implementar las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales, agilizar los procesos judiciales y flexibilizar la atención a los usuarios del servicio de justicia, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.
Circular Externa 021 de 2020 SUPERINTENDENCIA FINANCIERA	5/06/2020	Mediante la cual la SFC pretende que se apliquen adecuadamente las medidas previstas por nuestra legislación frente a disminución del riesgo asegurado, puntualmente la disminución derivada del aislamiento preventivo ordenado por el Gobierno Nacional como estrategia de prevención y disminución del contagio de la pandemia COVID 19 (Decretos 457, 531, 593, 636, 689 y 749 de 2020).
Resolución 892 de 2020 Ministerio de salud y Protección Social	8/06/2020	Mediante la Resolución 892 de 2020 el Ministerio de Salud y Protección social se adopta un protocolo de bioseguridad para la prevención de la transmisión del COVID-19 en entidades del Sector Financiero, Asegurador y Sector Bursátil, complementario de protocolo adoptado a través de la Resolución 666 de 2020.
Circular Externa 027 de 2020 SARLAFT SFC	2/09/2020	Mediante la cual se modifica el Capítulo IV, Título IV, Parte I de la CBJ, entre muchas otras disposiciones se modifican los requisitos del oficial de cumplimiento.

NORMA O CIRCULAR	FECHA EXPEDICION	OBJETO
Decreto 1234 Min Hacienda	14/09/2020	Regulación del espacio de pruebas controlado (sandbox) para la implementación de nuevos desarrollos tecnológicos que entre otras cosas faciliten la inclusión financiera
Resolución 2124 Min Hacienda	9/11/2020	Donde se determina la fórmula para el cálculo del valor a transferir a la ADRES por parte de las compañías de seguros del Soat y se indican los plazos para la transferencia y condiciones para la presentación de la información, en el marco de lo establecido en el Decreto 800 de 2020.
Circular Externa 033 de 2020 SFC	17/11/2020	Mediante la cual emite Instrucciones relacionadas con la Taxonomía Única de Incidentes Cibernéticos – TUIC, el formato para el reporte de métricas de seguridad de la información y ciberseguridad y el protocolo de etiquetado para el intercambio de información Traffic Light Protocol (TLP).
Circular Externa 040 de 2020 SFC	22/12/2020	Con el fin de asegurar que los consumidores financieros cuenten con información adecuada respecto de las coberturas, exclusiones y demás condiciones de las pólizas colectivas en las cuales personas no vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia actúen como tomadoras por cuenta de terceros, la entidad establece unas obligaciones a cargo de las aseguradoras so pena de considerarse una práctica abusiva la comercialización de dichas pólizas.
Ley 2068 de 2020	31/12/2020	Ley de Turismo. Precisa contribución parafiscal a cargo de empresas de seguros que prestan servicios de asistencia en viaje

3.2 Supervisión

El año 2020 fue un año de intensa actividad de supervisión por parte del Regulador Colombiano, a continuación, se destacan las principales interacciones de Zurich Colombia Seguros S.A. en materia de inspecciones, cuyo desarrollo fue constantemente informado a la Junta Directiva de la Compañía y atendido oportunamente por la Administración de la misma:

- Inspección Extra Situ, frente al cumplimiento de la CE 021 de 2020, relacionada con las alternativas ofrecidas a los consumidores, por disminución del Riesgo. Esta inspección aún se encuentra abierta, con remisión periódica de información.
- Inspección Extra Situ a los productos de Desempleo y Arrendamiento, por impactos Covid 19. Esta inspección aún se encuentra abierta, con remisión periódica de información.
- Inspección Extra Situ, realizada al Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT, con énfasis en Personas Expuestas Públicamente – PEPs. El oficio de recomendaciones de esta inspección fue recibido y la Compañía estableció planes de acción.

Adicionalmente, destacamos los siguientes monitoreos realizados por la Superintendencia Financiera en el transcurso del año:

- Dentro del seguimiento al estado de emergencia por Covid-19, el regulador solicitó que cualquier decisión relacionada con cambios a reservas ocasionales, utilidades retenidas y/o cualquier otra forma de modificación patrimonial debe ser previamente autorizada por el Regulador.
- El Regulador solicitó información sobre los impactos y las medias adoptadas por la Compañía, con motivo del riesgo de rebaja en la calificación soberana, que conlleva una pérdida de grado de inversión para marzo de 2021.
- En el marco de supervisión para conocer el impacto causado por el huracán Iota, el Regulador requirió información sobre los riesgos expuestos y las reclamaciones presentadas.

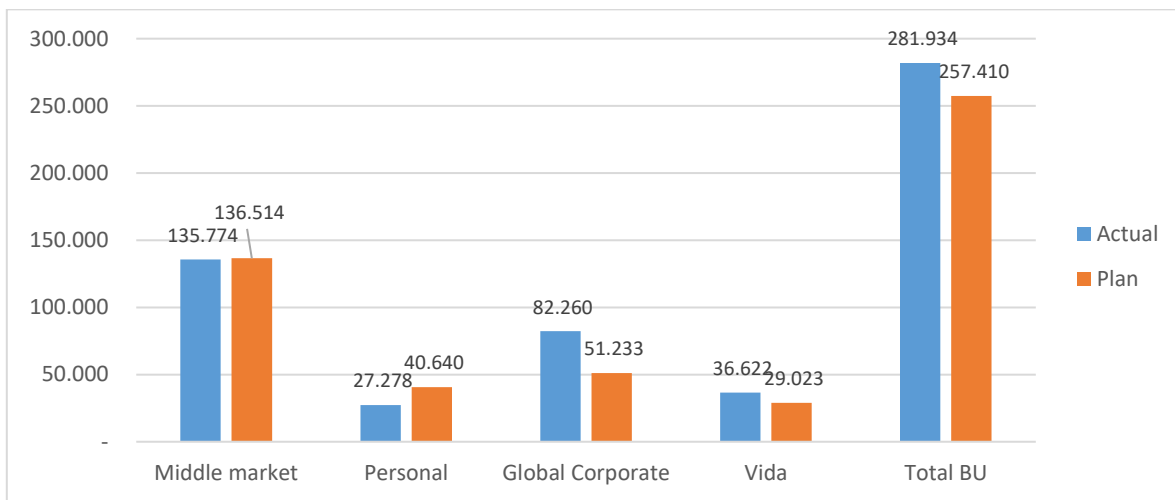
Finalmente, es importante mencionar que al igual que otras compañías del mercado, Zurich Colombia fue objeto de una actuación administrativa, a través de la cual la Superintendencia Financiera de Colombia ejerció supervisión sobre el cumplimiento de obligaciones relacionadas con los pagos a las IPS dentro del ramo SOAT. Producto de dicha supervisión, permanece abierta una orden administrativa con cuatro obligaciones a las cuales hemos venido dando cumplimiento y, adicionalmente, fuimos notificados de un pliego de cargos a título institucional relacionado con el pago oportuno de dichas obligaciones, sobre el mismo la Compañía ejerció su derecho de defensa y el pronunciamiento final aún se encuentra en trámite en el ente regulador.

4. INFORME DE GESTIÓN

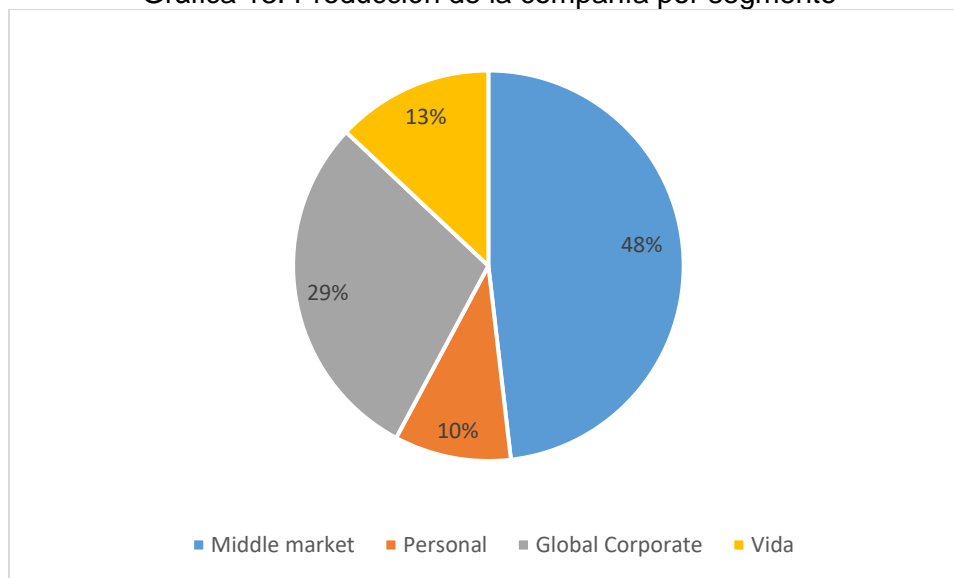
4.1. ASPECTOS COMERCIALES Y TÉCNICOS

Las Primas Emitidas de la Compañía a diciembre de 2020 ascendieron a COP \$ 274.890 millones, incluidas las primas emitidas del mes de enero de la compañía absorbida, por valor de COP\$25.639 millones.

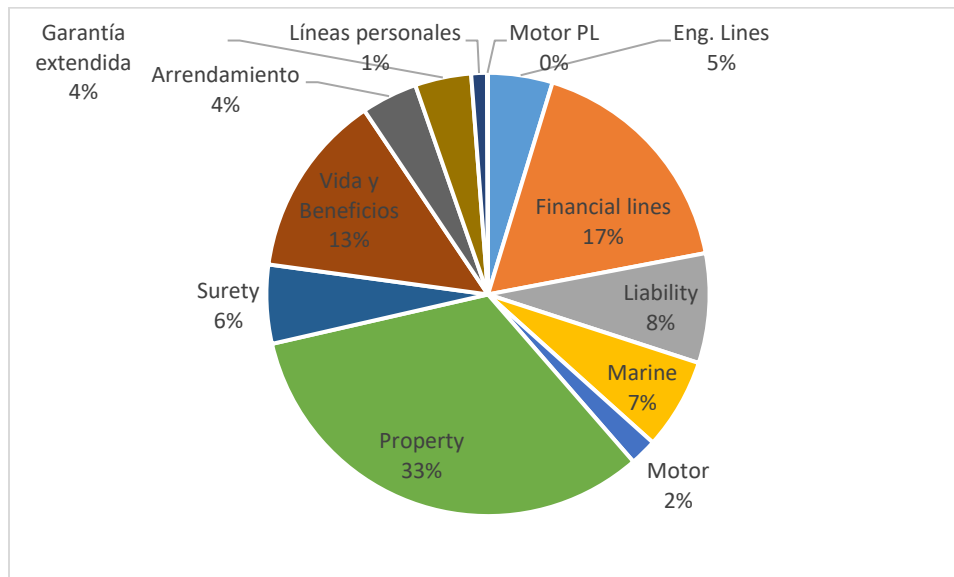
Las Primas emitidas están distribuidas en los tres segmentos definidos por la compañía: Negocios internacionales y Segmento Corporativo; Segmento de Empresa y Mercado Medio y Segmento de Mercadeo Masivo. Las siguientes gráficas muestran la distribución de las primas emitidas para cada uno de los segmentos, ramos y canales de distribución de la compañía. En ellas, la línea azul representa las primas emitidas reales y la línea naranja el plan que se había estimado para el cierre del año.



Gráfica 13. Producción de la compañía por segmento



Gráfica 14. Participación del total de la producción por segmento



Gráfica 15. Primas por ramo

4.2 PRINCIPALES PROYECTOS E INICIATIVAS

Las siguientes fueron las principales iniciativas desarrolladas durante el año:

Operaciones y Tecnología

- Desarrollamos 2 modelos transversales digitales pioneros en el mercado, siendo la primera compañía en Colombia en ofrecer experiencia digital modular de cotización, compra, emisión, siniestros y asistencias 100% en línea y soportados en nuestra plataforma tecnológica TIA.
- Diseñamos e implementamos tecnología de captura digital de datos OCR para la primera notificación de siniestros y recepción de facturas, automatizando la carga de documentos y simplificando de forma significativa procesos core de la compañía.
- Diseñamos e implementamos a través de JIRA un flujo de proceso para garantizar los niveles de aprobaciones y la conservación de documentos soporte en nuestros procesos de negocio desde prospectación hasta emisión y administración de pólizas, generando indicadores de tiempo, a lo largo del proceso comercial, técnico de suscripción y soporte operativo de emisión, optimizando la visibilidad y control de la gestión de negocio.
- Fortalecimos de forma significativa la optimización y simplificación de los procesos de operaciones financieras a través del diseño, desarrollo e implementación de integración API con Banco de Bogotá y Citibank, optimizando nuestros canales de pago y automatizando la conciliación de cuentas y procesos operativos.

Suscripción y Comercial

- Definimos y pusimos en marcha en el mes de agosto el modelo CD&M (customer, distribution, management), que existe en la Región Latinoamericana, que nos permite desarrollar estrategias para lograr un mayor acercamiento al cliente final y a global brokers.
- Al interior de la compañía, se llevó a cabo una separación por segmento de aliado comercial, determinando equipos de atención para Big Brokers y para agentes y agencias, en orden a brindar un mejor servicio y desarrollar el modelo CD&M.
- Adelantamos estrategias para incursionar en nuevos mercados de reaseguro en el sector de Generación de energía, para lo cual identificamos el pipeline y posibles aliados.
- Implementamos una estrategia digital para crecer en el segmento pequeño y mediano cliente, mediante la creación de nuevos productos como MOV (autos individual), Zurich Cree (dirigido a pequeñas empresas), Zurich Modular (producto enfocado a PYMES)
- Definimos las bases del programa de fidelización de intermediarios Zurich Contigo, en el cual se clasificaron los intermediarios por categorías y se establecieron incentivos por cada una de ellas para mejorar la experiencia y fidelidad de nuestros aliados. Este programa será implementado a partir del año 2021.
- En el mes de diciembre definimos el modelo de segmentación de clientes, que nos permitirá ejecutar y desarrollar estrategias independientes de fidelización, “cross selling” y nuevos negocios, buscando incrementar oportunidades en multilatinas.
- Construimos el “Pipeline” de los clientes más representativos en el país, estableciendo estratégicamente de acuerdo al apetito según las guías globales del grupo, un nivel de prioridades y negocios objetivo y prioridades para cotizar en el 2020.
- Se llevaron a cabo 52 sesiones de entrenamiento de suscripción, con el objetivo de mejorar las habilidades técnicas como base de la consecución del crecimiento rentable
- El *assurance plan* creado para 2020, se implementó y se completó satisfactoriamente; incluyendo MPR, TUR, Spot checks. Como resultado de dicho plan, se establecieron acciones con el objetivo de la corrección y/o continua mejora de los procesos existentes.
- Se crearon controles prebind en el JIRA para tener visión de las actividades declaradas como riesgosas con relación a CRiBT – Corporate Responsibility in Business Transactions con el propósito de ser consistentes del nivel de un eventual involucramiento y soporte en dichas actividades.

Recursos Humanos

El año 2020 fue sin duda un año de cambios y adaptación en nuestra Organización, a continuación, resaltamos los principales cambios en materia de gestión del recurso humano:

- La aprobación del proceso de fusión por parte de la SFC nos llevó a realizar unos ajustes en estructura dejándonos como foco estratégico y objetivo principal para el resto del año, la consolidación de los equipos de trabajo.
- La Pandemia que inició en el mes de marzo, nos llevó a actuar rápido y ajustar nuestro plan de trabajo, de manera que pudiéramos hacer sentir a nuestros empleados protegidos y cuidados por la empresa, pero también muy cercanos a sus equipos de trabajo, el equipo directivo, entre otros.
- Se llevaron a cabo una serie de actividades que nos permitieron lograr y exceder nuestros objetivos, viendo estos resultados en nuestra encuesta ENPS y OHI donde logramos un puntaje de 80 y 87 respectivamente.

- En el mes de marzo, se replanteó todo el plan de capacitación del 2020, enfocándonos en 3 pilares fundamentales: Salud mental, Desarrollo habilidades para la nueva normalidad y Beneficios sociales/ bienestar.

- **Actividades en torno a la salud mental:** Debido a la pandemia, se formuló un nuevo marco de acompañamiento desde el mes de marzo, donde dimos prioridad a la salud y cuidado de nuestros colaboradores, ejecutando acciones como:

- ✓ Movilización del 100% de la operación a la modalidad de trabajo en casa.
- ✓ Programa de entrega de Laptops y herramientas de trabajo al 100% de la operación. En esta incluimos la entrega de sillas, para temas ergonómicos y dimos el espacio para que las personas pudieran recoger sus elementos personales.
- ✓ Campaña de socialización de prevención y cuidado "Me Cuido y te Cuido".
- ✓ Análisis de las áreas CORE y áreas esqueleto de la organización, identificando posibles impactos negativos en la operación, para la cual no se encontró ninguna amenaza.

De otro lado, brindamos acompañamiento profesional y continuo en temas, que pudieran impactar la estabilidad mental y/o emocional de nuestros colaboradores, debido a la pandemia. Es así como, se implementaron acciones tendientes a brindar no solo apoyo, si no también, herramientas para lidiar con las ansiedad, estrés y depresión, entre las cuales podemos resaltar:

- ✓ Ayuda a la línea de apoyo con un psicólogo.
- ✓ Conferencia virtual sobre cómo manejar la ansiedad
- ✓ Entrenador de ejercicio para clases virtuales para todos los empleados: Pilates, Rumba & Entrenamientos multifuncionales 5 veces por semana.
- ✓ Campaña de Me cuido y te cuido
- ✓ Felicidad en tiempos de incertidumbre - Andrés Ramírez (PLURUM)
- ✓ Conferencia "¿Cómo lidero las emociones en tiempos de crisis?"
- ✓ Webinar "¿Cómo transformar las áreas de nuestra vida?"
- ✓ Taller Manejo de la ansiedad y la ansiedad desde casa
- ✓ Seminario web sobre hábitos saludables - Colsanitas.
- ✓ Webinar Nomofobia - Colsanitas.

- ✓ Seminario web de 2 sesiones Rasgos de personalidad
 - ✓ Taller: Manejo del duelo
 - ✓ Webinar Mitos y realidades sobre la depresión
- **Actividades en torno al desarrollo de habilidades.** Movilizamos esfuerzos para entregar herramientas en termino de capacitaciones para el desarrollo de habilidades blandas, para facilitar la realidad de la nueva normalidad.

Es así como diseñamos el COVID Framework, el cual busca facilitar conversaciones, entrenar a los People Managers y a sus equipos, en encontrar una rutina en, una realidad totalmente atípica para el momento. Dentro de las acciones realizadas podemos resaltar:

- ✓ Kit de herramientas de gestión de personas y formación virtual: guía para acercarse a su equipo, ideas para actividades extracurriculares.
- ✓ Capacitación en herramientas de colaboración y protocolos de mesa de servicio (Webex, Teams, Cisco Jabber)
- ✓ Capacitación - Hábitos de higiene Prevención del contagio COVID-19 "
- ✓ Comunicaciones relacionadas con la detección y prevención de COVID-19"
- ✓ Webinar sobre Coronavirus, mitos y realidades
- ✓ Capsulas mensuales, con recomendaciones para el trabajo remoto, mantener la motivación y productividad de los equipos, al igual que la importancia de las conversaciones continuas.
- ✓ Sesiones con los People Manager, para socializar ideas, emociones y preocupaciones, entregando posibles soluciones.
- ✓ Webinar, cómo hacer la declaración de impuestos.
- ✓ Seminario web "Yo dirijo mi agenda y soy dueño de mi agenda"
- ✓ Webinar: Resiliencia: ¡levántese y continúe!

- **Actividades en torno a beneficios sociales y bienestar.** Dentro de las iniciativas planteadas durante el año y pese a las limitaciones, logramos crear espacios de interacción y unión, los cuales nos permitieron reforzar las relaciones de confianza y recordar espacios de familiaridad y unión.

Creamos un concepto que se llamó #juntosdesdeladistancia a través del cual invitamos a las personas a salir de la cotidianidad y conectarnos de manera humana, a pesar de la virtualidad o la distancia.

Otro pilar de estas iniciativas fue brindar espacios con las familias, donde a pesar de estar siempre unidos en casa, por la cuarentena, muchas veces la rutina evitaba poder tener espacios de calidad. Destacamos las siguientes acciones:

- ✓ Boletos de comida para que los empleados los compartan con sus familias.
- ✓ Zurich Little Learners: Tutoría virtual para los hijos de nuestros colaboradores. 2 grupos de 6 a 9 años y de 10 a 13 años, con clases extracurriculares de matemáticas, ciencias, inglés y español.
- ✓ Pago anticipado de nómina para compra de silla ergonómica
- ✓ Cestas con comida - productos Nestlé

- ✓ Taller de cocina
 - ✓ Consultoría de ergonomía con ARL
 - ✓ Cinema Zurich – experiencia de cine en casa para colaboradores y Familia.
 - ✓ Café virtual con Juan Carlos – Kit de café para preparar en casa.
 - ✓ Taller de Cocina virtual: Tenedor y cuchara, programa de cocina in house
 - ✓ Lanzamiento de la Z experiencia: Vales para ser utilizado en comida, ropa y/o entretenimiento.
 - ✓ Happy Hour – Un espacio para salir de la rutina de trabajo y tomarse una cerveza con el CEO de la Compañía.
 - ✓ Segunda opinión médica: Valor agregado de nuestra póliza de vida
- En materia de SGSST, debido a la fusión de las dos Compañías, durante este año integramos, mantuvimos y actualizamos los indicadores de gestión y en el cumplimiento de los estándares mínimos formulados por el Ministerio del Trabajo, logrando el cumplimiento en un 94% al cierre del año.

ESTANDAR	GESTION CIERRE DIC		PUNTAJE POSIBLE POR COMPONENTE
	2019	2020	
RECURSOS (10%)	7	10	10
GESTION INTEGRAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO (15%)	12	13	15
GESTIÓN DE LA SALUD (20%)	19	20	20
GESTIÓN DE PELIGROS Y RIESGOS (30%)	21	26	30
GESTION DE AMENAZAS (10%)	10	10	10
VERIFICACIÓN DEL SG-SST (5%)	2,5	5	5
MEJORAMIENTO (10%)	7,5	10	10
TOTAL	79	94	100

Así mismo, en cumplimiento de las disposiciones legales se realizó el primer reporte ante el ministerio de trabajo del avance de implementación de los estándares mínimos y su grado de cumplimiento, de igual forma se definió el plan de mejoramiento basado en los resultados del diagnóstico reportado.

- Luego de la fusión, se realizó la unificación del proceso y pago de nómina y los trámites de notificaciones asociados a la sustitución patronal.
- Como apoyo en situación de pandemia, se efectuó el adelanto del pago de la prima de servicios de fin de año para el mes de noviembre, y adelanto de pago de cesantías a los fondos para cubrir gastos educativos; procesos que se lograron efectuar sin ningún traumatismo.
- En el mes de agosto de 2020 se finalizó la auditoria preventiva UGPP que realizamos de la mano de nuestro aliado Belavenko, Ante la respectiva validación, se evidenció la necesidad de ajustar algunas inexactitudes en el pago de aportes de seguridad social y parafiscales de los años (2015 a 2019), por un valor total de COP \$11.354.700, pago que fue efectuado en el mes de noviembre de 2020.

Responsabilidad Social Empresarial

Iniciamos el año con una visión de desarrollo en material de voluntariados que involucraran activamente a todos los colaboradores de la compañía, dando continuidad a proyectos realizados en 2019 como “Sueño de Uno, Sueño de Todos” con la Fundación Make a Wish, o la donación de casas a familias en condición de extrema pobreza y vulnerabilidad a través de la Fundación Un Techo para Colombia. Sin embargo, tuvimos que aplicar ajustes en nuestro plan atendiendo las nuevas condiciones de cuidado que la pandemia nos demandó.

Es así como buscamos reenfocar los esfuerzos y dirigirlos hacia escenarios que facilitaran el proceso de gestión de voluntariados y donaciones a través de la virtualidad.

La Fundación Un Techo para Colombia dispuso una ruta de desarrollo en la que logramos realizar la donación de siete casas totalmente terminadas, para siete familias ubicadas en las localidades de Ciudad Bolívar y Usaquén, en zonas de alta vulnerabilidad en Bogotá.

Al mismo tiempo, con el apoyo de Z Zurich Foundation logramos una donación enfocada al mantenimiento administrativo y operativo de la misma caridad.

Nuestro trabajo en equipo con Z Zurich Foundation facilitó adicionalmente la realización de las siguientes donaciones:

FUNDACIÓN / CARIDAD	DESTINO DE LOS RECURSOS	VALOR DONACIÓN
Centro Integral de Rehabilitación Colombia - CIREC	Compra de kits para pruebas de CRC (COVID-19)	\$ 777.400.000,00
Fundación Arquidiocesana Banco de Alimentos	Distribución de alimentos en zonas vulnerables del país	\$ 372.726.000,00
Fundación Cardio Infantil - Instituto de Cardiología	Compra de Moto - Ventiladores para UCI	\$ 563.400.000,00
Fundación Cardiovascular de Colombia	Compra de Moto - Ventiladores para UCI	\$ 192.625.000,00
Fundación Un Techo para Colombia	Respaldo económico a Operación de la Fundación, Donación de 7 casas	\$ 136.206.896,55
Sociedad Nacional de La Cruz Roja Colombiana	Ayudas humanitarias a damnificados por el Huracán Iota	\$ 87.109.500,00
TOTAL		\$ 2.129.467.396,55

En paralelo, de la mano del Comité de Sostenibilidad de Fasecolda (Gremio Asegurador en Colombia), avanzamos en la certificación de cuatro integrantes de nuestro equipo, en la Escuela de Sostenibilidad, realizada con KPMG.

En total sumamos 248 horas de voluntariados a lo largo del año. Para 2021 tenemos el desafío de realizar nuevos proyectos de voluntariado que convoquen a nuestros colaboradores desde escenarios virtuales, lo que nos permitirá potenciar el número de horas, como lo hemos venido haciendo en años anteriores.

De otro lado, hicimos parte de la iniciativa gremial “La fuerza que nos cuida” en virtud de la cual aportamos al fondo creado por Fasecolda para otorgar un auxilio por muerte a los familiares del personal de salud fallecido con ocasión de Covid-19.

Finalmente y con el enfoque de sostenibilidad marcado por el Grupo Zurich, es importante mencionar que la Compañía invirtió dos mil millones de pesos en bonos verdes, por lo que incluso desde nuestras operaciones financieras y de inversiones estamos contribuyendo con este propósito.

Operaciones Financieras

El año 2020 fue un año de transformaciones y sistematización de procesos del área financiera, entre los que destacamos:

- **Automatización de la generación de comisiones.**

Se incluyó como promesa de valor hacia los intermediarios, de cara al lanzamiento del nuevo producto de autos, el pago semanal de las comisiones, de acuerdo con el recaudo de las primas emitidas de los contratos de seguros celebrados. Para cumplir con este propósito se diseñó un proyecto en el que se buscó mejorar y automatizar el proceso de comisiones, teniendo en cuenta las emisiones de la compañía hechas por los dos sistemas Core (INSIS y TIA); automatizando el proceso por medio de un SQL en el que se cargan los archivos de cartera y pagos efectuados, con lo que se calculan las comisiones para cada intermediario, correspondientes a la semana de liquidación y se remite de manera automática la información de las mismas al correo electrónico registrado. Inicialmente este proceso se ejecutaba cada dos semanas y tomaba cerca de 18 horas laborales, ahora se ejecuta semanalmente y toma un tiempo total entre 4 y 6 horas de ejecución.

- **Plataforma de recaudo (Banco de Bogotá) y pagos (Citibank), automatización del proceso.**

En búsqueda de dar un mejor servicio, se implementó el pago referenciado por medio de código de barras y referencia bancaria en el Banco de Bogotá.

Con esto se abrió la posibilidad de tener más canales de pago disponibles para los clientes y adicionalmente se mejoró el proceso operativo de aplicación y conciliación de cartera, ya que el pago entra directamente referenciado al sistema teniendo una cartera actualizada y al día.

Por otro lado, una de las mejoras operativas logradas, fue la automatización del proceso de pagos técnicos y no técnicos; se implementó la pasarela de pago del CITIBANK que permite hacer la dispersión de pagos de manera automática, con todas las aprobaciones necesarias y requeridas por Grupo y la Revisoría Fiscal. Esto automatiza 100% un proceso que antes se hacía manualmente.

- **Gestionador de cartera**

Esta herramienta permite tener una visión actualizada de la cartera y facilita el seguimiento y el cobro de la cartera, eliminando uno de los problemas operativos que tenía el área de operaciones financieras, al no contar con un sistema o aplicación, en el que se llevara el registro de la gestión de la cartera, reportes y correos de cobro.

- **Mejoras de procesos.**

Se llevó la documentación de todos los procesos operacionales del área financiera y se iniciaron mejoras para automatizar ciertas tareas operativas y disminuir sus tiempos de ejecución, esto se realizó a través de la metodología ZWOW (Zurich Way of Working).

- **Gestión PPM (Planning & Performance Management)**

- ✓ P&L por Sucursal y Línea de Negocio

Para poder tener un mejor conocimiento y control del negocio y de sus cifras, se diseñó un P&L por línea de negocio y sucursal, que permite hacer seguimiento a ese nivel teniendo así una mejor visibilidad del negocio.

- ✓ Automatización y mejora al proceso de compras.

El control de los gastos es una parte fundamental del negocio de acuerdo a las exigencias de Grupo y los objetivos de la compañía, por esto se modificó el proceso de compras en JIRA en donde se incluyó el presupuesto de cada área y un control de ejecución de ese proceso. Adicionalmente esta herramienta permite que con cada orden de compra recibida, se genera una provisión así no se haya recibido la factura.

- **Eficiencias en Reaseguro:** En esta área se generó una eficiencia de 2.5 días de trabajo, mediante la implementación de las siguientes iniciativas:
 - ✓ Consolidación y automatización de la información de reaseguro de INSIS: Se diseñó un SQL en el que se consolidó la información de los dos Core de la compañía, para ser más ágiles y cumplir oportunamente con los tiempos de cierre.
 - ✓ Cálculo de impuestos de la prima cedida según el país de reasegurador: esta automatización permite tener una generación adecuada del estado de cuenta.
 - ✓ UPR de Vida: Consolidación de la data para que Actuaría la tome y se efectúe el cálculo de forma automática.
 - ✓ Distribución de siniestros por reasegurador: Se diseñó un e SQL para automatizar el proceso y disminuir los tiempos de operación.
 - ✓ Cuenta de pasivos y activos. La desagregación entre las cuentas de activos y pasivos, fue automatizada por medio de SQL, con el propósito de hacer el reporte ajustado a la normativa.
- **Reportería Actuarial:** Se llevó a cabo la consolidación del ciclo de la prima y ciclo de siniestro para la información que viene de INSIS y TIA, para simplificar el procesamiento de la data y la obtención del resultado actuarial.
- **Desarrollos y mejoras en Contabilidad e Impuestos:**
 - ✓ Desarrollo del Balance sheet review, que permite un mayor control del proceso contable.
 - ✓ Mejora en el proceso de reconciliación a través de formatos sign off, mayor soporte en documentación y planes de acción cuando sean necesarios.
 - ✓ Mejor calidad de la información a través de las mejoras del proceso y de la revisión del Balance General.

- ✓ Mejor definición del calendario de cierre que asegure tiempos de cierre y calidad de la información.
- ✓ Recuperación del balance impositivo por 5.5M USD del regulador.
- ✓ Revisión y consolidación de los procesos.
- ✓ Estabilización post-fusión del proceso contable, entregando todos los reportes financieros a pesar de tener dos sistemas CORE.
- ✓ Mejoramiento del proceso de cierre en 4 días hábiles
- ✓ Finalización del LPR de IFRS 17.

Indemnizaciones

Durante el año 2020 se realizaron diferentes actividades y funciones necesarias para llevar a cabo la fusión de los dos departamentos de indemnizaciones en nuestra compañía. A nivel estructura organizacional se realizaron las reorganizaciones necesarias y las distribuciones específicas de cargas de trabajo que se requieren para un adecuado proceso de atención y resolución de las reclamaciones al igual que el resto de las funciones administrativas que el área ejecuta.

Para lo relacionado con infraestructura tecnológica se llevaron a cabo diferentes desarrollos siendo los más importantes el módulo de pagos para los sistemas Core de la compañía al igual que la implementación de una plataforma de repositorio de documentación robusto que permite la atención integral a los asegurados, a los reclamantes y a los intermediarios.

A nivel operativo se redefinieron procesos y forma de trabajar en líneas específicas como Arrendamientos, Garantía Extendida y la plataforma 100% digital para la operación de reclamaciones de Motor.

Finalmente se continuó con todo el proceso previamente establecido para el cierre de reclamaciones tanto nuevas como las relacionadas con el Run Off de las líneas definidas en dicho proceso de cierre. Adicionalmente se continuó con la estrategia de cierre de los procesos jurídicos que se adelantan en contra de la compañía con un resultado final de una importante reducción de estos casos.

Legal & Compliance

Durante el año 2020, se llevaron a cabo iniciativas para el mejoramiento de los procesos y controles de la Compañía, tales como:

- Herramienta Coupa: Se implementó esta herramienta para la gestión de contratos de la compañía, durante el año 2020 los funcionarios del área recibieron capacitación en la misma y se trabajó en la elaboración del manual de contratos, para complementar su divulgación en el primer trimestre de 2021.
- ICIF: Se realizó el levantamiento de controles de Compliance para los tópicos Customer Facing Conduct y Gobierno Corporativo, de acuerdo con el cronograma del Grupo.
- Segmentación: Actualización de la segmentación SARLAFT de la Compañía.

4.3. RESULTADOS FINANCIEROS

En el análisis de los resultados financieros, conviene recordar lo mencionado a lo largo de este informe en cuanto a que Mediante Resolución No. 0084 del 28 de enero de 2020, la Superintendencia Financiera de Colombia declaró la no objeción de la fusión por absorción entre ZLS ASEGURADORA DE COLOMBIA S.A., como entidad absorbente y ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A., como sociedad absorbida, la cual fue formalizada mediante escritura pública No. 00152 de fecha 1 de febrero de 2020 de la Notaría 43 de la ciudad de Bogotá D.C.

Estado de resultados

A Diciembre de 2020, la Compañía presentó un Total de Ingresos de COP \$684.111 millones producto principalmente de Primas Emitidas por COP \$249.250 millones, Comisiones ganadas por reaseguro más reembolsos de siniestros COP \$139.763 millones; liberaciones de reservas técnicas y de siniestros por COP\$275.849 millones; y resultados financieros por inversiones COP \$19.249 millones; mientras que los Gastos operacionales totales alcanzaron COP \$716.637 millones antes de la pérdida del año, de los cuales COP \$27.295 millones corresponden a gastos de nómina, COP \$185.614 millones corresponden a la cesión de primas, por constitución de reservas técnicas y de siniestros por COP \$185.995 millones, siniestros liquidados netos de salvamentos COP \$128.004 millones y otros gastos de intermediación y administrativos por COP \$189.729 millones. La Pérdida Neta del período es de COP \$33.663 millones.

Estado de situación financiera

El Estado de situación financiera a 31 de diciembre de 2020, incluye el efecto de la consolidación de los balances de ZLS Aseguradora de Colombia y Zurich Colombia Seguros S.A, dado el proceso de fusión que se llevó a cabo del 01 de febrero de 2020. Los siguientes son los saldos a 31 de enero de cada una de las compañías:

	Balances 31 de Enero 2020		
	ZLS	Zurich Colombia	Zurich Fusionada
Activo	443.855.494	391.817.933	835.673.427
Pasivo	353.669.120	340.405.799	694.074.919
Patrimonio	90.186.374	51.412.134	141.598.508

Los activos totales a diciembre de 2020 equivalen a COP \$762.459 millones, de los cuales las Inversiones representan un 30% del total con un valor COP \$227.432 millones, otro activo importante son las Reservas Técnicas y cuenta corriente parte Reaseguradora que representan un 47% con un valor de COP\$361.727 millones; y la cartera neta de deterioro representan un 8% COP \$57.965 millones.

Entre tanto, los pasivos totales son de COP \$664.670 millones, representados principalmente por las reservas técnicas y de siniestros por un valor de COP \$451.747

millones que representan el 68% y las cuentas por pagar que representan un 26% del total del pasivo.

El patrimonio de la Compañía alcanzó un valor de COP \$97.789, en el cual durante el mes de abril se dio la transacción de enjugación de pérdidas del año anterior con el capital social por COP\$ 135.480 millones que corresponden a la sumatoria de las pérdidas acumuladas de las compañías fusionadas. Principalmente, la variación del patrimonio se da por el resultado del ejercicio, pérdida del año 2020.

De otra parte, la compañía cerró con un patrimonio técnico de COP \$86.509 millones con un exceso sobre el patrimonio adecuado de COP \$52.060 millones; con respecto al capital mínimo se tiene un exceso de COP \$40.669 millones.

4.4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Durante el 2020 consolidamos nuestra sede principal en Bogotá en un solo espacio de oficina, generando un diseño optimizado, integrado y bajo el concepto de experiencia positiva para nuestros colaboradores, aliados de negocio y clientes, una vez que sea superada la emergencia sanitaria producto de la pandemia COVID-19.

Por otra parte, implementamos canales 100% digitales, para fortalecer y facilitar puntos de contacto para atención de peticiones, quejas, reclamos e información en general, con el propósito de ampliar nuestra presencia y ofrecer canales virtuales robustos para nuestros clientes, en medio de la emergencia sanitaria y restricciones de movilidad producto de la pandemia COVID-19 y manteniendo el más alto nivel de servicio al Cliente

Así mismo, continuamos trabajando en la documentación y formalización de políticas y procesos transversales a la organización, creando flujos de trabajo a través de la herramienta JIRA para garantizar los niveles de aprobaciones y la conservación de documentos soporte en nuestros procesos de negocio desde prospectación hasta emisión y administración de pólizas, así como nuestros procesos de administración

4.5. REVELACIÓN DE RIESGOS

El 2020 fue el año de poner a prueba la efectividad del plan de continuidad de negocio y el ambiente de control de la Compañía. Con las medidas de aislamiento que fueron decretadas desde marzo tras la aparición del COVID-19 en Colombia, fue necesario garantizar que aun trabajando desde casa se mantenía la calidad del servicio y un ambiente de control eficiente. La clave del éxito radica en los sistemas robustos de gestión de riesgos que permean toda la organización y son la base para la toma de decisiones estratégicas, tácticas y operacionales, orientadas a proteger el capital, la liquidez, los resultados y la reputación de Zurich Colombia Seguros.

Durante el 2020, la gestión de riesgos ha apoyado activamente al negocio para que los riesgos sean asumidos con información suficiente y de una manera responsable, dentro de los niveles de apetito y tolerancia aprobados por la Junta Directiva.

Por otra parte, al realizar una gestión efectiva de riesgos, Zurich Colombia seguros propende por negocios sostenibles que creen valor para la empresa, por la protección de nuestros clientes cuando estos lo necesiten y por la construcción de un futuro *resiliente*.

Para realizar una gestión efectiva de riesgos, los sistemas de riesgo tienen por objetivo:

- Dar soporte en la realización de la estrategia de la compañía, protegiendo su capital, liquidez, ganancias y la reputación, a través del monitoreo de los riesgos garantizando que se toman dentro de la tolerancia al riesgo de Zurich.
- Agregar valor a la compañía al incorporar la toma de riesgos disciplinada en su cultura y contribuir con un perfil óptimo de riesgo-retorno donde las compensaciones de riesgo sean transparentes.
- Diversificar de manera eficiente y efectiva el riesgo y mitigar los riesgos no recompensados.
- Fomentar la apertura y la transparencia para permitir una gestión eficaz del riesgo.
- Respalda los procesos de toma de decisiones proporcionando información de riesgo coherente, confiable y oportuna.
- Proteger la reputación y la marca de Zurich al promover una cultura sólida de conciencia sobre los riesgos y toma de riesgos disciplinada e informada.

Zurich Colombia Seguros, cumple con los requerimientos sobre la administración de riesgos que define la Superintendencia Financiera de Colombia y las mejores prácticas sobre esta materia al seguir los lineamientos de casa matriz quienes se basan en las directrices del regulador suizo.

Administración de riesgos

El marco de administración de riesgos se basa en un proceso de gobernanza que establece responsabilidades claras para identificar, evaluar, medir, asumir, hacer seguimiento y reportar riesgos.

La Política de Riesgos del Grupo Zurich es el principal documento de gobernanza de riesgos; la cual establece estándares para una gestión de riesgos efectiva en todo el grupo, de los principales tipos de riesgos a los que Zurich está expuesta. Por su parte, los manuales anexos a esta Política proporcionan pautas y procedimientos para implementar los principios definidos. Las evaluaciones continuas verifican que los requisitos se cumplen. Por su parte, el fortalecimiento de los roles de las tres líneas de defensa dentro de la compañía continúa siendo determinante para garantizar un adecuado ambiente de control.

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



Es necesario mencionar que, en conformidad con las disposiciones vigentes expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, la Compañía calcula periódicamente y mantiene permanentemente un patrimonio técnico por lo menos equivalente al patrimonio adecuado, considerando dentro de este último las pérdidas esperadas por el Riesgo de Mercado y el Activo Ponderado por Nivel de Riesgo.

A continuación, una descripción de los sistemas que componen la administración de riesgos de la compañía y lo que ha realizado Zurich para la gestión de cada uno de estos:

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO - SARO

De conformidad con las instrucciones establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, en el Capítulo XXIII de la Circular Básica Contable, Zurich Colombia Seguros fortaleció la implementación del SARO, con el fin de gestionar y mitigar los riesgos inherentes altos, de tal forma que los riesgos residuales se sitúen en niveles aceptables para la compañía.

Trimestralmente, durante el 2020, se efectuó el seguimiento del perfil de riesgos de la compañía principalmente a los identificados en la evaluación de riesgos estratégicos de la compañía, los cuales fueron presentados a la alta gerencia en el comité de riesgos con la misma periodicidad. Adicionalmente, se realizaron evaluaciones de riesgos donde se identifican riesgos operacionales para áreas y funciones claves. Los riesgos identificados y evaluados por encima del apetito de riesgos fueron tratados adecuadamente y acciones definidas para su mitigación. Dichos planes se documentan y monitorean de manera continua. En las evaluaciones, se utiliza la metodología del Grupo, Total Risk Profiling™, además de incluir la visión de otras evaluaciones de control interno y hallazgos de auditoría.

Considerando que la transformación digital, el uso de tecnologías emergentes y la innovación son parte de la estrategia de la compañía, durante el 2020 se continuó trabajando en la gestión de la seguridad de la información, incluido el riesgo cibernético, siguiendo las directrices e iniciativas definidas desde casa matriz.

Adicionalmente, se implementó el del marco de control interno para mitigar el riesgo de errores en los reportes financieros (ICFR), lo que permite afianzar y robustecer el ambiente de control de la compañía.

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO MERCADO - SARM

Zurich Colombia Seguros define políticas y límites para gestionar el riesgo de mercado y mantener la asignación estratégica de activos en línea con su capacidad de riesgo, su apetito y la tolerancia al riesgo y las restricciones regulatorias locales.

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

Los efectos de los posibles movimientos extremos de los factores de mercado anteriormente mencionados, se examinan según la periodicidad definida por el regulador local, se consideran regularmente para la asignación de activos y son presentados en Junta Directiva. De ser necesario, se toman medidas para mitigar el riesgo para gestionar las fluctuaciones que afectan y/o descalzan la relación entre activos y pasivos, así como el capital basado en el riesgo.

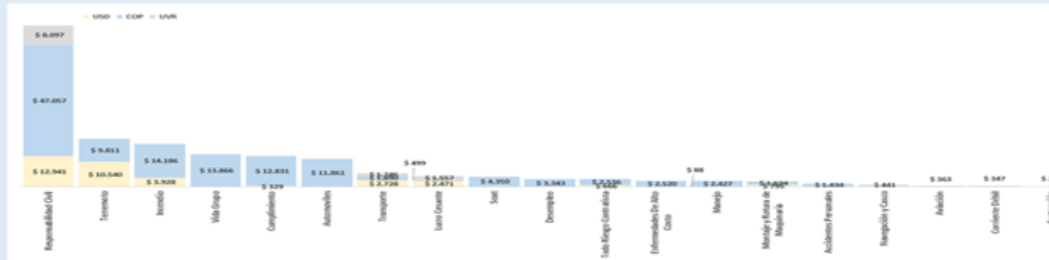
Reporte de Riesgo de Mercado			
VaR global del portafolio	31/12/2019	31/12/2020	Var%
VaR Inversiones Reserva Técnica	\$ 3.317	\$ 6.140	85,1%
VaR Libre Inversión	\$ 441	\$ 679	54,0%
VaR Diversificado	\$ 3.757	\$ 6.820	81,5%
Duración	2,17	2,82	0,30

Durante el año 2020, el valor en riesgo casi que se duplicó no solo por el crecimiento del 42% del portafolio de inversión, sino también por la volatilidad presentada en el mercado como consecuencia de los choques en el precio del petróleo y la crisis generada por la pandemia del Covid- 19.

VALOR EN RIESGO RESERVA TÉCNICA			
Factor de riesgo	Dec-19	Dec-20	Variación anual
Tasa de interés	\$ 2.385	\$ 4.364	83,0%
Tasa de cambio	\$ 932	\$ 1.776	90,6%
Precio acciones	\$ -	\$ -	0%
Carteras Colectivas	\$ -	\$ -	0%
VaR Total	\$ 3.317	\$ 6.140	85,1%

Riesgo de variación en el tipo de cambio de moneda extranjera

El riesgo de tipo de cambio surge principalmente de inversiones en moneda extranjera utilizadas para cubrir reservas en moneda extranjera principalmente en el ramo de responsabilidad civil, terremoto e incendio.



Riesgo de contraparte

Zurich Colombia Seguros está expuesto al riesgo de crédito de contrapartes de terceros con los que posee valores emitidos por esas entidades. El riesgo de incumplimiento está controlado por los límites de riesgo de concentración de contraparte definidos en las Guías de Inversión que mantienen el tamaño de las pérdidas potenciales a un nivel aceptable.

Los límites por exposición están establecidos y se basan en tasas de incumplimiento y recuperación que se ajustan progresivamente para calificaciones más bajas. En el caso que se identifique que las inversiones incumplan los límites definidos, se implementan las acciones apropiadas.

Riesgo de tasa de interés

De acuerdo al modelo de negocio los instrumentos de renta fija, expuestos a riesgo de Tasa de interés, podrán ser clasificados como negociables, disponibles para la venta o al vencimiento, de este modo y de acuerdo al análisis llevado a cabo por el Comité de Inversiones y la vicepresidencia financiera, con el apoyo de la Gerencia de Riesgos y la respectiva aprobación de la Junta Directiva, al comportamiento del riesgo de tasa de interés, se toman decisiones sobre clasificación, reclasificación y/o recomposición del portafolio conduciendo al incremento o disminución de la duración del mismo.

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO - SARC

El sistema de gestión de riesgo de crédito de Zurich Colombia Seguros S.A se desarrolla únicamente sobre operaciones que generan RC, que, a su vez, originan partidas contables correspondientes a cartera de créditos, cuentas por cobrar correspondientes a remuneración de intermediación (cuenta PUC 1683) y créditos a empleados y agentes (cuenta PUC 1414).

De esta manera, para Zurich Colombia Seguros se con se considerará un deudor cualquier funcionario al que se le conceda un préstamo o un tercero, bien sea intermediario o proveedor, al que se le dé un anticipo o se financie primas.

No obstante, las políticas de Zurich son que no se realicen préstamos a empleados o terceros (intermediarios o proveedores), que no se realicen anticipos por pago de comisiones a los brokers (agentes, agencias y corredores) y que no realicen préstamos a clientes con el fin de financiar el pago de las primas de los seguros que estos contraten. Cualquier excepción debe ser aprobada por junta directiva.

Ahora bien, dada la contingencia presentada por la pandemia del COVID – 19 y considerando las medidas de aislamiento tomadas por el Gobierno Nacional; con el propósito de contribuir con el bienestar y salud física de los funcionarios para que pudiera tener un sitio de trabajo en casa más adecuado y ergonómico, se dio la opción para que los empleados accedieran a un anticipo de nómina por valor de COP\$350.000. Este monto se descuenta en nómina diferidas en 3 mesadas a partir del siguiente mes en que toma el anticipo. Esta propuesta fue aprobada mediante Junta Directiva en el mes de Abril 2020 como única medida de excepción y se definió un proceso para garantizar la gestión adecuada del riesgo.

SISTEMA ESPECIAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EN SEGUROS - SEARS

Zurich Colombia seguros gestiona el riesgo de seguros a través de:

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

El marco de gestión de riesgo de suscripción de Zurich proporciona la confianza de que los suscriptores han entendido las exposiciones y han tomado las decisiones de suscripción adecuadas para ofrecer resultados de suscripción sostenibles. Es por esto que la disciplina de suscripción es una parte fundamental de la gestión del riesgo de seguro. El Grupo establece límites en la capacidad de suscripción y delega autoridad a las personas en función de su experiencia específica, y establece las pautas adecuadas de suscripción y tarificación.

Adicionalmente, se identifican y mitigan los riesgos relacionados con la suscripción, se el seguimiento de la estrategia y políticas de suscripción, así como el cumplimiento de los niveles de autoridad a través de las revisiones técnicas que son realizadas anualmente.

Durante el 2020 se determinaron, evaluaron y establecieron planes de acción para los riesgos con mayor impacto dentro del SEARS de la entidad, se monitoreó el cumplimiento al Plan de calidad, así como el cumplimiento de las acciones resultantes de cada una de las revisiones realizadas a los portafolios. Adicionalmente, se monitorearon los riesgos y controles operativos claves del proceso de suscripción bajo la metodología de OKC definida por el Grupo Zurich.

Asimismo, a lo largo de 2020 se llevaron a cabo capacitaciones localmente en materia de Guías de suscripción, herramientas de Pricing, Portfolio Management y diferentes contenidos que fueron considerados relevantes para los equipos y particularmente las sucursales donde se están desarrollando las habilidades técnicas. Asimismo, entendiendo las limitaciones de desplazamiento generadas por la pandemia se dispusieron de manera virtual, a lo largo del Grupo Zurich, los Faculties de Property, Líneas Financieras, Cyber y Surety.

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

EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO - SCI

El sistema de control interno es clave para gestionar el riesgo operativo. Este sistema ha sido establecido con el objetivo de:

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

El sistema de control interno está diseñado para mitigar en lugar de eliminar el riesgo de que los objetivos de negocio no se cumplan. Los controles clave se evalúan por su diseño y efectividad operativa.

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

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

Durante el 2020, se fortaleció el ambiente de control, a través de varias actividades donde se resaltan las siguientes:

- Identificación, análisis y evaluación de los riesgos mediante los ejercicios de SAOR.
- Implementación del Marco de control interno para mitigar el riesgo de errores en los reportes financieros (ICFR).
- Identificación y documentación de los principales foros de decisión de la compañía.
- Implementación del proceso de compras y control de presupuesto en el sistema JIRA.
- Automatización y mejora en el proceso de liquidación de comisiones.
- Implementación del protocolo para ingresos/salidas/movimientos de personal.
- Implementación de la política de protección de datos y privacidad.
- Implementación del proceso de recertificación de usuarios.
- Fortalecimiento del plan de pruebas de continuidad del negocio.

Los auditores internos y externos también informaron regularmente las conclusiones, observaciones y recomendaciones que surgieron como resultado de sus revisiones y pruebas independientes de los controles internos sobre la información financiera y las operaciones.

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

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

El Sistema durante el 2020, de acuerdo con lo exigido por el regulador, fue validado en cuatro oportunidades por la Revisoría Fiscal y en una ocasión por la Auditoría Interna, sin

comentarios u observaciones materiales. De acuerdo con las observaciones y recomendaciones de la Auditoría Interna se establecieron los respectivos planes de acción.

El Conocimiento del Cliente se continúa adelantando a través de los intermediarios de seguros, con un análisis previo por parte del área comercial, quien tiene la responsabilidad del mismo como primera línea.

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 2020, el SARLAFT fue objeto de una inspección extra-situ enfocada en clientes PEP, de la cual surgieron recomendaciones que tienen definido planes de acción a implementar durante el año 2021.

4.6. PERSPECTIVAS – EVOLUCIÓN PREVISIBLE

La estrategia de Zurich Colombia Seguros S.A. para el 2020 estuvo enfocada en la consolidación de la Compañía luego de la fusión y la diversificación hacia segmento retail. Mantuvimos nuestra estrategia fundamentada en cuatro pilares claves: mantener el servicio de excelencia al cliente, mantener la rigurosidad en la suscripción, velar por una ejecución ordenada de nuestros gastos, y la innovación, buscando el desarrollo de productos que amplían el espectro de opciones a nuestros clientes, acompañados de soluciones tecnológicas eficientes y la consolidación de diferentes canales de comercialización adecuados para cada segmento

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

4.7. OPERACIONES CON SOCIOS Y ADMINISTRADORES

Teniendo en cuenta lo previsto en el numeral 3 del artículo 47 de la ley 222 de 1995, me permito informar a la Junta Directiva, que la Compañía durante el año 2020 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 2020 se registraron operaciones con las siguientes Compañías del Grupo Zurich, correspondientes a servicios de soporte regional. Dichos acuerdos cumplen con los requerimientos legales y cumplen las normas de precios de transferencia:

- Zurich Latin American Services S.A
- Zurich America Latina Servicios Brasil Ltda

- Zurich Shared Services
- Chilena consolidada Seguros Generales
- Inversiones Suizo Chilena S.A
- Zurich latín América corporation
- Zurich Compañía de Seguros SA
- Zurich Minas Brasil Seguros S.A
- Zurich Seguros Ecuador.
- Zurich Argentina Cia de Seguros

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

Durante todo el ejercicio del año 2020, la Compañía desarrolló su actividad, en cumplimiento de los Estatutos Sociales y la Ley.

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

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

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

6. PROCESOS JUDICIALES

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

Con corte al 31 de diciembre de 2020, Zurich Colombia Seguros S.A., registró un stock de 34 procesos corporativos, los cuales cuentan con la respectiva provisión contable.

Durante el año 2020, Zurich Colombia Seguros S.A., inició denuncias penales para que se investigara la eventual responsabilidad penal de terceros que inescrupulosamente utilizaron el logo y la marca de Zurich en comunicaciones cuyo contenido no se compadecía con la realidad y que eran utilizadas para defraudar al público en general haciendo creer que la Compañía prestaba respaldo en actividades tales como: venta de maquinaria amarilla, captación de dinero o certificando relaciones comerciales inexistentes.

Respecto a los procesos judiciales derivados de siniestros en curso, es de anotar que la Vicepresidencia de Indemnizaciones durante el 2020, desplegó una estrategia de cierre de los procesos judiciales provenientes del run off de ZLS. Dicha labor refleja un cierre del 35% de los casos judiciales y una reducción en reservas del 20%. Pese a los 305 siniestros nuevos que fueron notificados durante todo el año, pues a pesar del estado de alarma que sufre el país por el COVID-19, los despachos judiciales continuaron abiertos. Al 31 de diciembre la compañía cuenta con 3.963 siniestros judiciales de las diferentes líneas de negocio con un saldo de reserva de \$58.539.231.925.

A continuación, se presentan el gráfico de evolución del cierre de procesos por cada trimestre.



7. ACONTECIMIENTOS IMPORTANTES DESPUES DEL EJERCICIO

No se han presentado acontecimientos importantes con posterioridad al cierre del ejercicio con corte a diciembre 31 de 2020.

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

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

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

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

En materia de cumplimiento de las obligaciones contenidas en la Parte 1 Título II Capítulo 1 de la Circular Básica Jurídica informo que, durante el 2020, la Compañía dio cumplimiento a los requisitos de dicha Circular.

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

10. AGRADECIMIENTOS

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



JUAN CARLOS REALPHE GUEVARA
Presidente Ejecutivo