

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 2017.

## **1. CONSIDERACIONES GENERALES**

Durante el año 2017 se llevaron a cabo las actividades necesarias para la consolidación de la Compañía en el mercado Asegurador Colombiano, con un enfoque comercial dirigido a clientes del segmento corporativo y comercial, vinculados en su gran mayoría a través de Corredores de Seguros. Durante este año incursionamos y consolidamos nuestra presencia en el segmento de seguros de arrendamiento.

La Compañía contrató personal idóneo, fortaleciendo su capacidad administrativa y técnica, con el fin de garantizar la excelencia técnica y el buen servicio por el que nos queremos distinguir.

El plan estratégico y las proyecciones financieras fueron objeto de constante seguimiento, no solamente por parte de la Junta Directiva, sino también por parte del Grupo Zurich. En el 2017 sobre ejecutamos el plan, creciendo rentablemente.

## **2. CONTEXTO MACROECONÓMICO**

El 2017 fue un año con importantes retos para la economía colombiana, los cuales se reflejaron principalmente en el bajo crecimiento del PIB (1.7%, el cual se ubicó por debajo de todas las expectativas realizadas en el 2016), altas tasas de interés las cuales fueron moderadas por el Banco Central a lo largo de la vigencia, un peso colombiano débil frente al dólar americano, una economía con un importante desbalance en cuenta primaria, así como importantes tensiones políticas por causa de escándalos de corrupción y la entrada del país en un ciclo electoral, así como la disminución en la calificación crediticia del país.

Con el fin de afrontar la coyuntura económica se implementaron medidas por parte del Ejecutivo y del Congreso de la República, tales como la disminución en 200pbs de la tasa de interés por parte del Banco Central, la emisión de deuda pública, la solicitud de cooperación internacional para implementar el proceso de paz y la implementación de la reforma tributaria cuyo componente principal es el aumento de 3% en el impuesto al valor agregado.

Para 2018, varios sectores de opinión expertos económicos pronostican un crecimiento del PIB real del país cercano al 2%, así como una inflación cercana al 3.5% y un dólar fluctuante alrededor de 2.950.

Sin perjuicio de lo anterior es importante revisar las variables que son los principales inputs del desempeño de la economía del país, los cuales se describen a continuación:

### A. Población e ingreso por habitante

En el contexto de América Latina, Colombia se ubica como el tercer país con mayor población (ver Cuadro No. 1), con más de 49 millones de habitantes y un crecimiento demográfico de 1.19% anual entre 2000 y 2017, lo que corresponde a un crecimiento de aproximadamente 529.000 habitantes por año.

Cuadro No. 1. Datos demográficos de Latinoamérica

País	Población 2017 (Miles de habitantes)	Tasa de crecimiento poblacional
Argentina	44 501	1.10%
Bolivia (Estado Plurinacional de)	11 233	1.80%
Brasil / <i>Brazil</i>	212 667	1.15%
Chile	18 366	1.06%
Colombia	49 412	1.19%
Costa Rica	4 960	1.37%
Cuba	11 410	0.14%
Ecuador	16 859	1.71%
El Salvador	6 375	0.47%
Guatemala	16 827	2.38%
Haití	11 160	1.57%
Honduras	8 384	1.75%
México	129 470	1.47%
Nicaragua	6 280	1.32%
Panamá	4 116	1.82%
Paraguay	6 883	1.55%
Perú	32 542	1.35%
República Dominicana	10 884	1.42%
Uruguay	3 469	0.26%
Venezuela (Rep. Bolivariana de)	31 662	1.60%
Total	637 461	1.30%

Fuente: CEPAL (<http://www.cepal.org/es/estimaciones-proyecciones-poblacion-largo-plazo-1950-2100>). Consultado el 30 de enero de 2018.

En cuanto al PIB per cápita, para 2016 se ubicó en US\$ 6.045 (Producto interno bruto per Cápita) sin embargo medido en términos de paridades de poder adquisitivo, el producto per cápita en 2016 fue de US\$12.985 (ver Cuadro No. 2). Aunque el PIB por habitante en 2016 fue inferior al de la región (US\$ 8.327), su

crecimiento promedio anual en los últimos 16 años fue del 0.61% superior al de Latinoamérica.

Cuadro No. 2. Comportamiento del PIB per Cápita en Latinoamérica

País	PIB Per Cápita 2016	PIB per Cápita PPA 2016	Crecimiento PIB per Cápita PPA (2000-2016)
Argentina	\$ 13,467	\$ 19,101	1.56%
Bolivia	\$ 3,077	\$ 6,532	2.48%
Brazil	\$ 8,757	\$ 14,666	1.60%
Chile	\$ 13,653	\$ 22,537	2.88%
Colombia	\$ 6,045	\$ 12,985	2.83%
Costa Rica	\$ 11,406	\$ 14,914	2.61%
Cuba	\$ 7,602	\$ 0	No data
Ecuador	\$ 6,150	\$ 10,749	2.37%
El Salvador	\$ 4,127	\$ 7,845	1.32%
Guatemala	\$ 3,924	\$ 7,293	1.15%
Haiti	\$ 815	\$ 1,651	-0.32%
Honduras	\$ 2,326	\$ 4,311	1.63%
Mexico	\$ 9,153	\$ 16,672	0.66%
Nicaragua	\$ 2,096	\$ 4,961	2.28%
Panamá	\$ 13,134	\$ 20,674	4.28%
Paraguay	\$ 4,109	\$ 8,639	2.21%
Peru	\$ 6,030	\$ 11,768	3.72%
Uruguay	\$ 15,525	\$ 19,831	2.74%
Venezuela, RB	No data	No data	No data

Fuente: Banco Mundial (<http://data.worldbank.org/indicator/NY.GDP.PCAP.PP.CD>). Consultado el 30 de enero de 2018.

## B. Calificación de Riesgo de Colombia e Inversión Extranjera

Durante 2017 se presentaron situaciones complejas a nivel macroeconómico que causaron que las calificadoras de riesgos internacionales modificaran su percepción de riesgo sobre la moneda local, el sector financiero, generando al final del año que S&P bajara un notch (a BBB-), la calificación de riesgo de Colombia tal como se muestra en el Cuadro 3.

Cuadro 3. Calificaciones de riesgo crediticio país para Latinoamérica

País	S&P		Moody's		Fitch	
Argentina	<b>B+</b>	Stable	<b>B2</b>	Stable	<b>B</b>	Positive
Brazil	<b>BB-</b>	Stable	<b>Ba2</b>	Negative	<b>BB</b>	Negative
Chile	<b>A+</b>	Stable	<b>Aa3</b>	Negative	<b>A</b>	Stable
Colombia	<b>BBB-</b>	Stable	<b>Baa2</b>	Stable	<b>BBB</b>	Stable
Costa Rica	<b>BB-</b>	Negative	<b>Ba2</b>	Negative	<b>BB</b>	Negative
México	<b>BBB+</b>	Stable	<b>A3</b>	Positive	<b>BBB+</b>	Stable
Panamá	<b>BBB</b>	Stable	<b>Baa2</b>	Positive	<b>BBB</b>	Stable
Perú	<b>BBB+</b>	Positive	<b>A3</b>	Stable	<b>BBB+</b>	Stable
Venezuela	<b>SD</b>	N/A	<b>Caa3</b>	Negative	<b>RD</b>	N/A
Uruguay	<b>BBB</b>	Stable	<b>Baa2</b>	Stable	<b>BBB-</b>	Stable
Paraguay	<b>BB</b>	Stable	<b>Ba1</b>	Stable	<b>BB</b>	Positive
Ecuador	<b>B-</b>	Stable	<b>B3</b>	Stable	<b>B</b>	Negative
Spain	<b>BBB+</b>	Positive	<b>Baa2</b>	Stable	<b>A-</b>	Stable

Fuente: Trading economics (<http://www.tradingeconomics.com/country-list/rating>). Consultado el 30 de enero de 2018.

Las explicaciones a las revisiones de calificación mencionada son principalmente la falta de efectividad de la reforma tributaria aprobada a finales del 2016, el desbalance en la cuenta corriente del país así como un aumento en la deuda externa y el bajo crecimiento de la economía.

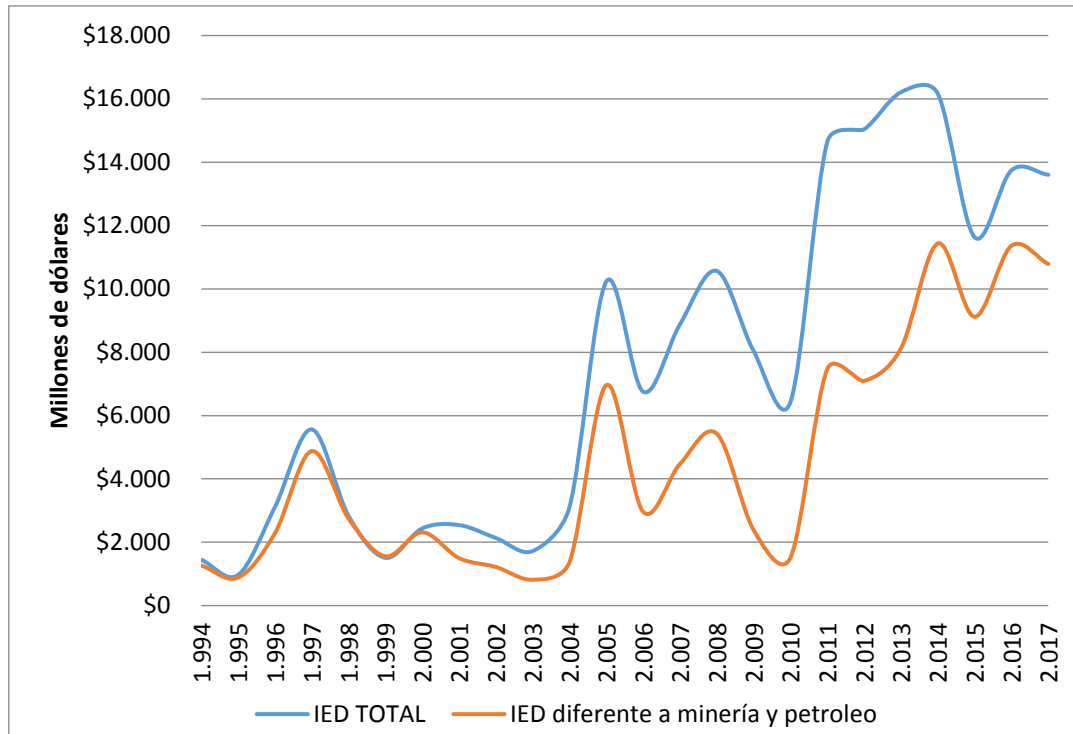
Como consecuencia de lo anterior la percepción de riesgo de la deuda soberana se representa en un EMBI de 169 pbs al cierre del año.

Como respuesta a los desbalances macroeconómicos encontrados durante los dos últimos años, el Banco de la República implementó una política de disminución de tasas de interés para promover el endeudamiento privado y el consumo de los hogares ya que por otra parte los Gobiernos Centrales y Territoriales realizaron importantes recortes al gasto en inversión y en funcionamiento.

Por otra parte se expone la situación sobre la inversión extranjera durante los últimos 20 años, donde se muestra un aumento en los montos invertidos pero también una importante disminución de los mismos desde el 2015.

Así mismo se aprecia un cambio en la tendencia de inversión durante el 2017, tal como se muestra en la Gráfica 1, la cual está impulsada principalmente por inversiones diferentes a las realizadas en el sector minero-energético, lo cual muestra un importante re direccionamiento de las políticas de producción del país.

Gráfica No. 1 Flujos de inversión extranjera directa



Fuente: Banco de la República. Cifras del sector externo. (2017 Q4 es un valor proyectado\*)

Por lo anterior, se espera que Colombia siga siendo receptor de importantes flujos de capital que incentiven la promoción de empresas ya establecidas y que fortalezcan la industria del país principalmente en los sectores de servicios, agroindustria y con una importante posibilidad de reactivación del sector energético siempre que los precios del petróleo sean favorables para la industria.

### C. Desempeño de la economía colombiana durante los últimos años

Las principales variables macroeconómicas tales como el PIB, la inflación, la tasa representativa del mercado (TRM) y la tasa de desempleo tuvieron los siguientes comportamientos:

#### Producto Interno Bruto.

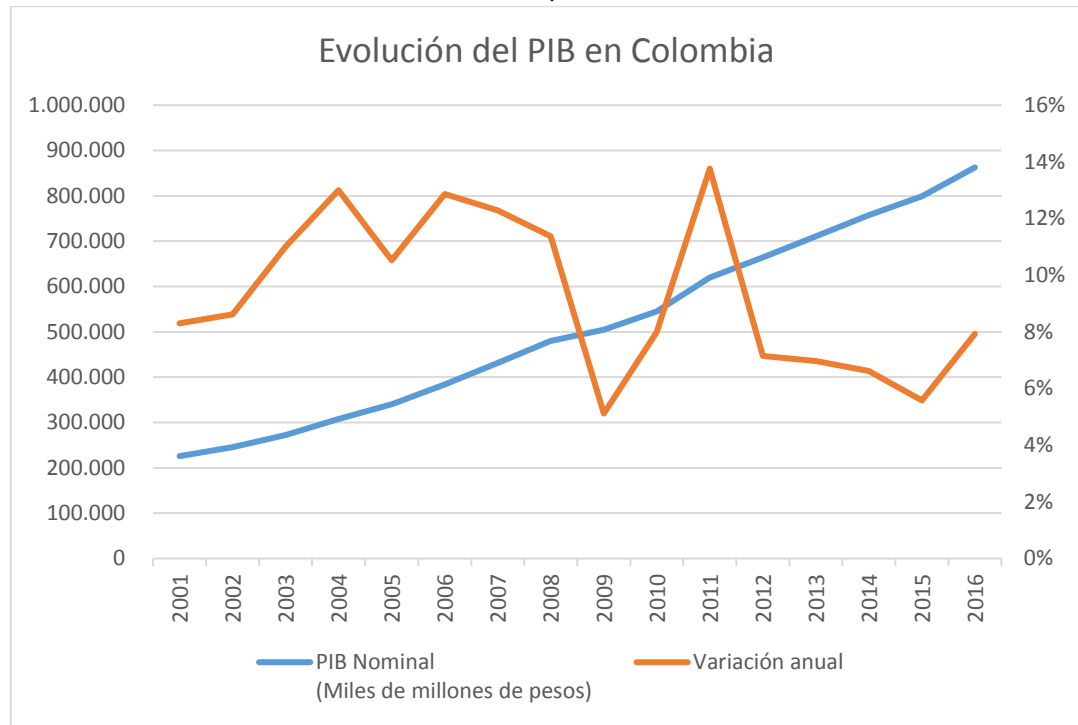
El Banco de la República a través de sus publicaciones estadísticas expone el crecimiento sostenido del PIB para el periodo 2000 -2016, tanto en pesos corrientes como en pesos constantes, tanto en pesos como en dólares, tanto en términos totales como en producto interno bruto por habitante.

En particular la Gráfica 2 expone el comportamiento nominal del PIB y sus crecimientos porcentuales para los últimos 16 años. Es así como se observa que el

PIB se ha triplicado en los últimos 16 años, a la par del poder adquisitivo del colombiano promedio.

Si bien en el periodo 2014-2016 se registraron importantes niveles de devaluación en la tasa peso/dólar, se puede constatar que el PIB por paridad adquisitiva ha aumentado por encima de dos veces en el presente siglo.

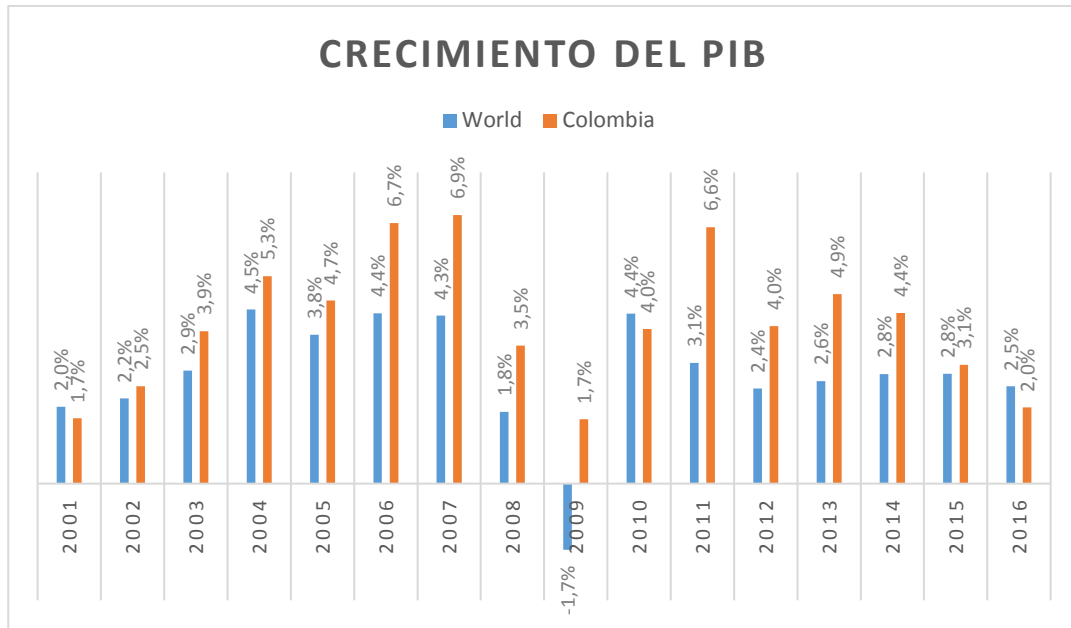
Gráfica No. 2: Comportamiento del PIB



Fuente: Banco de la República. <http://www.banrep.gov.co/es/pib> (PIB a pesos corrientes)

Adicionalmente se resalta que el contexto internacional para el periodo de análisis no ha sido sencillo, ya que se han experimentado importantes contracciones en los mercados durante la crisis del 2008 – 2010, recesiones en la Zona Euro, pérdida de dinamismo en los mercados asiáticos, así como un soft landing del crecimiento chino, lo cual añade valor al crecimiento sostenido de Colombia el cual ha mostrado menor volatilidad a la vez que un spread de crecimiento con respecto al PIB mundial tal como se observa en la Gráfica 3.

Gráfica No. 3: Crecimiento del PIB Mundial vs PIB Colombia



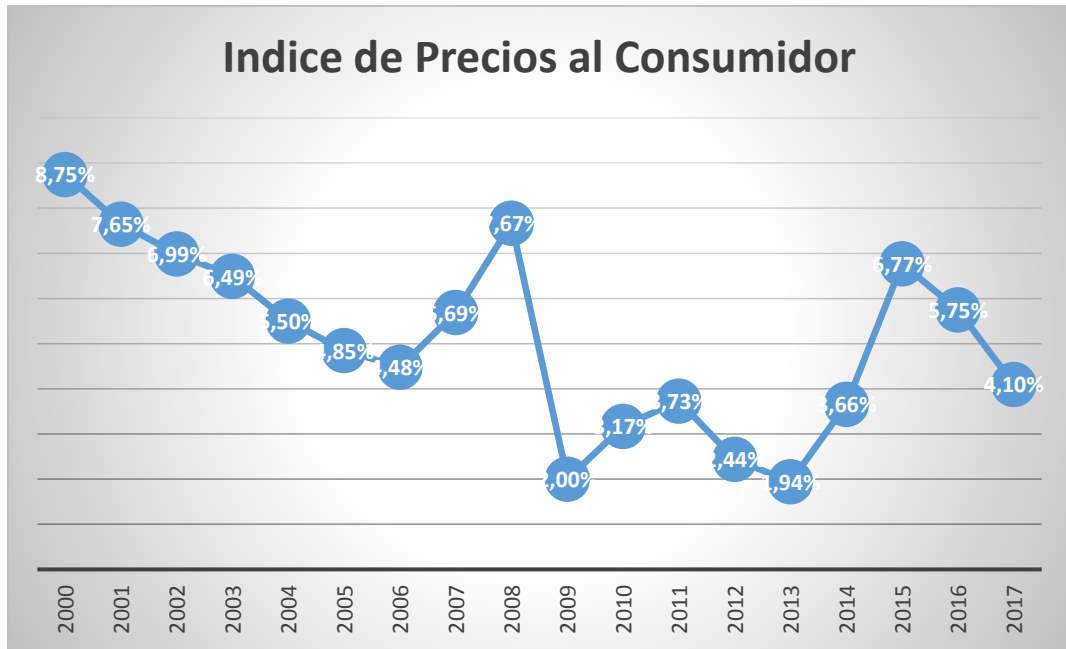
Fuente: Banco de la República y Banco Mundial.

### Índice de precios al consumidor

El análisis de la inflación es el insumo base para establecer los precios en el país, en particular los valores de los productos y servicios que Zurich Colombia Seguros busca ofrecer. De acuerdo a la Gráfica 4, Colombia ha tenido un manejo macroeconómico ortodoxo a través del cumplimiento que el Banco de la República ha hecho del mandato constitucional de velar “por el mantenimiento de la capacidad adquisitiva de la moneda<sup>1</sup>”.

Gráfica No. 4: Comportamiento de la inflación

<sup>1</sup> Constitución política de Colombia. Artículo 373.



Fuente: Banco de la República. <http://www.banrep.gov.co/es/inflacion-basica>

Esa así como en los últimos 17 años la inflación en el país se ha mantenido en un solo dígito, situación nunca antes observada en la historia de Colombia y que se estima se va a mantener al menos en el corto y en el mediano plazo gracias a la fuerte independencia del Banco Central.

Gráfica No. 5: Pronóstico de la inflación en Colombia para el 2018



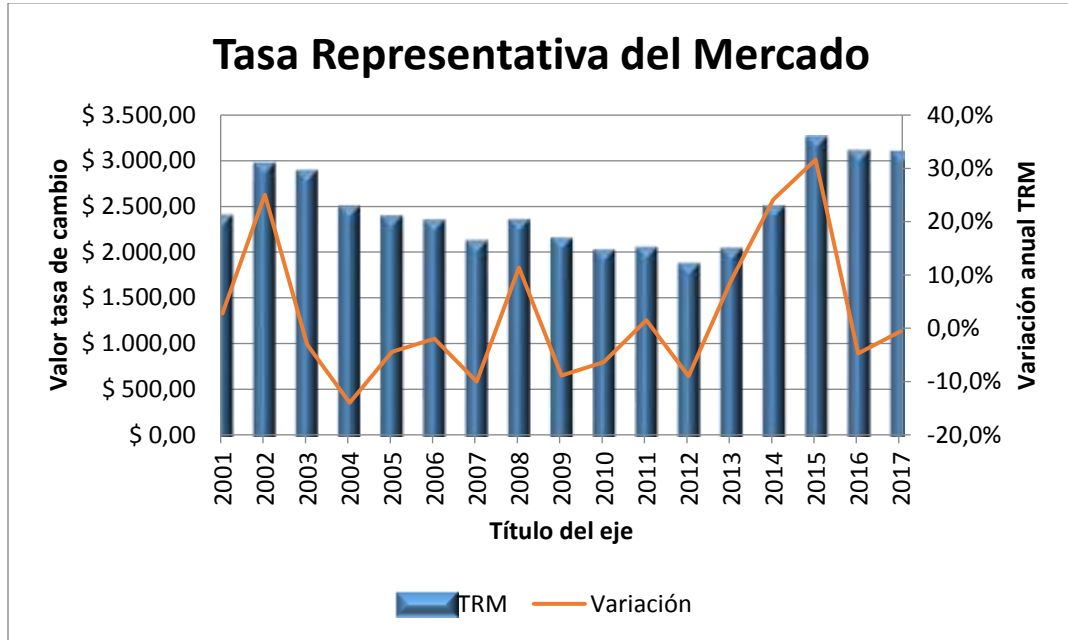
Fuente: Old Mutual. Corte a 31 de Diciembre 2017.

### Tasa representativa del mercado TRM



La Gráfica No. 6 muestra los valores nominales de la tasa de cambio en los últimos 17 años y la variación anual de la TRM.

Gráfica No. 6: Comportamiento de la TRM



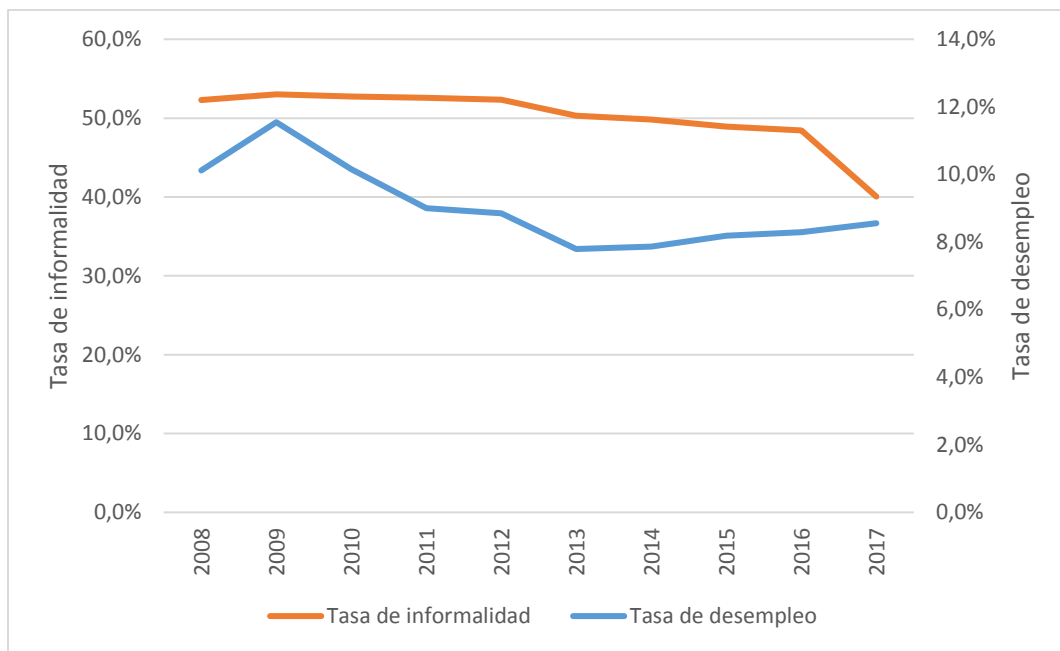
Fuente: Banco de la República. <http://www.banrep.gov.co/es/trm>

Se observa que la tasa de cambio peso/dólar ha tenido una importante variación, principalmente explicada por el aumento en la inversión extranjera directa y la exportación de hidrocarburos y minerales los cuales aumentaron de manera importante en el periodo 2002 – 2012 y disminuyeron en el periodo 2005-2016.

### Desempleo

En relación con el índice de desempleo, en la Gráfica 7 se exponen dos curvas diferentes, en la primera (Curva azul, Gráfica 7) se exponen los datos de la cifra de desempleo en el país y la segunda (Curva roja, Gráfica 7) muestra el nivel de informalidad del empleo en las principales ciudades de Colombia, las cuales agrupan cerca del 50% de la población total.

Gráfica 6. Tasa de desempleo en las principales ciudades de Colombia (Medida en noviembre de cada año)



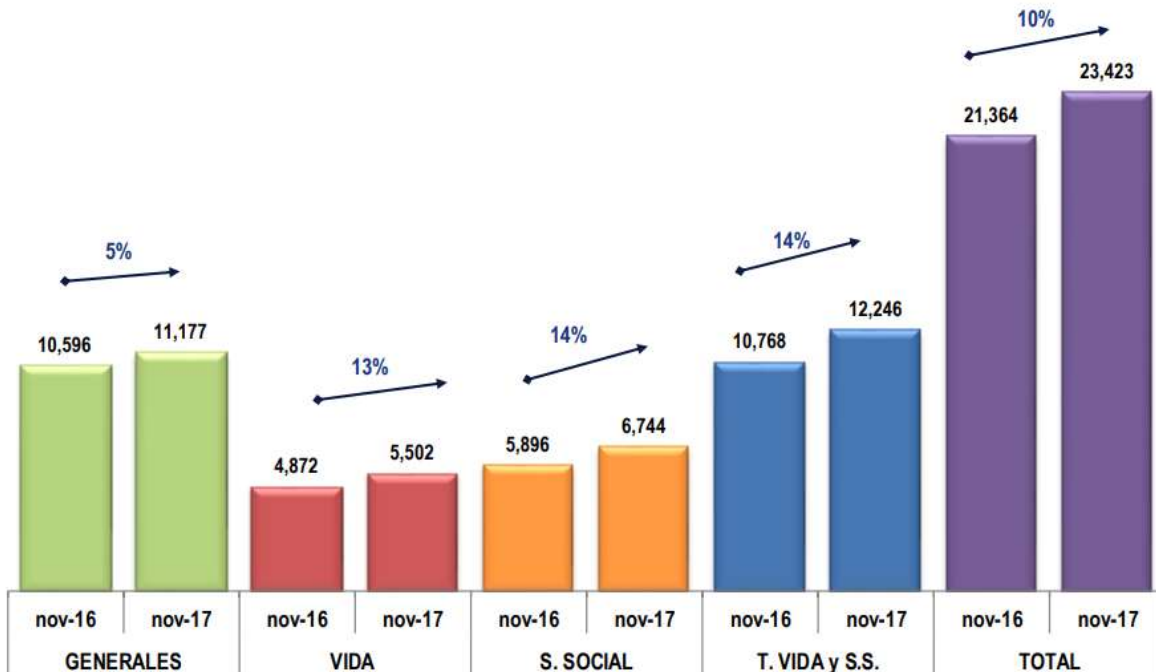
Fuente: Banco de la República. <http://www.banrep.gov.co/es/tasas-empleo-desempleo>

### 3. SECTOR ASEGURADOR

Las cifras de la industria aseguradora presentadas en este informe corresponden al corte de noviembre de 2017, 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 8 se observa un crecimiento del 10% de la industria aseguradora y un 5% en seguros generales.

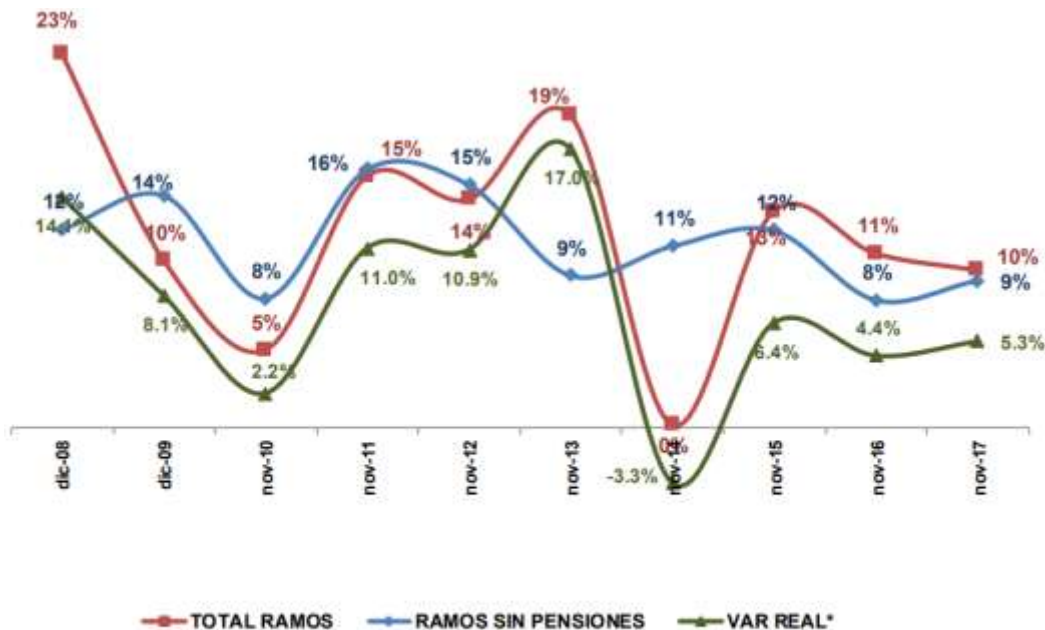
Gráfica 8. Crecimiento de las primas emitidas en los primeros once meses en Colombia (Cifras en miles de millones de pesos)



Fuente: FASECOLDA

Al revisar el crecimiento nominal del número de primas emitidas por la industria en los últimos 10 años, también muestran un crecimiento real para las compañías de seguros (aún sin contar con el ramo pensional) tal como se expone en la Gráfica 9.

Gráfica 9. Crecimiento de la emisión de primas en los últimos 10 años.



\* Descontando la inflación anual al corte del mes de cada periodo

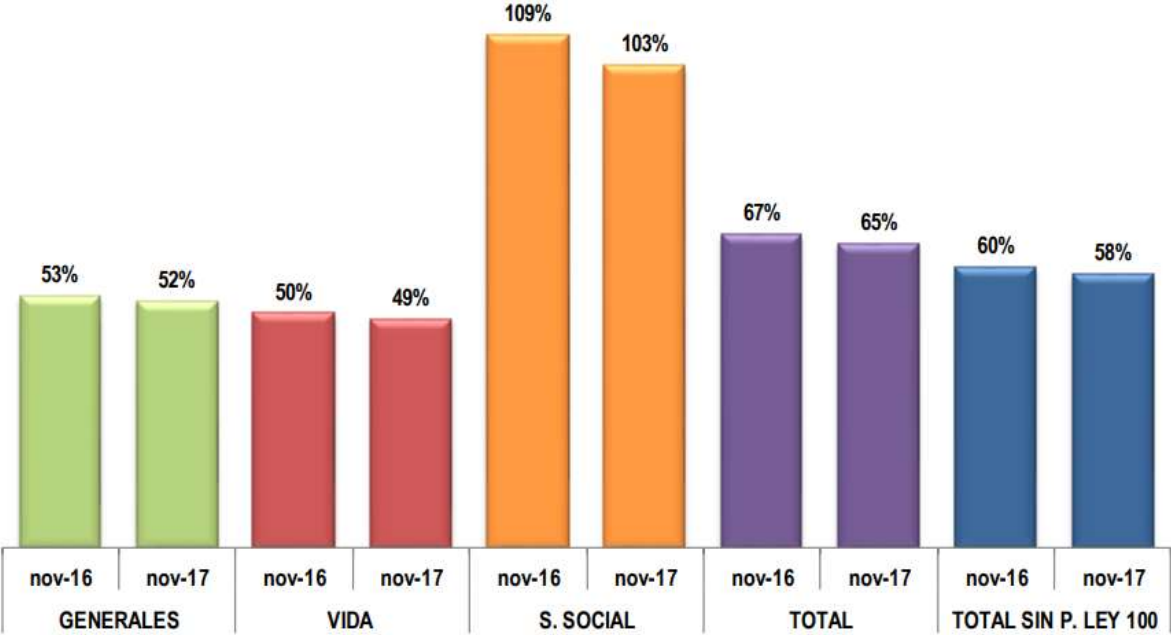
Fuente: FASECOLDA

fasecolda

Fuente: FASECOLDA

Por otra parte la siniestralidad de la industria aseguradora ha mostrado estabilidad cuando se comparan los primeros once meses del 2017 con los once meses de la vigencia 2016. La Gráfica 10 también muestra que la siniestralidad consolidada de las compañías de seguros generales se ha mantenido estable en el último año en una cifra cercana al 52%.

Gráfica 10. Tasa de siniestralidad de los primeros meses en la industria aseguradora

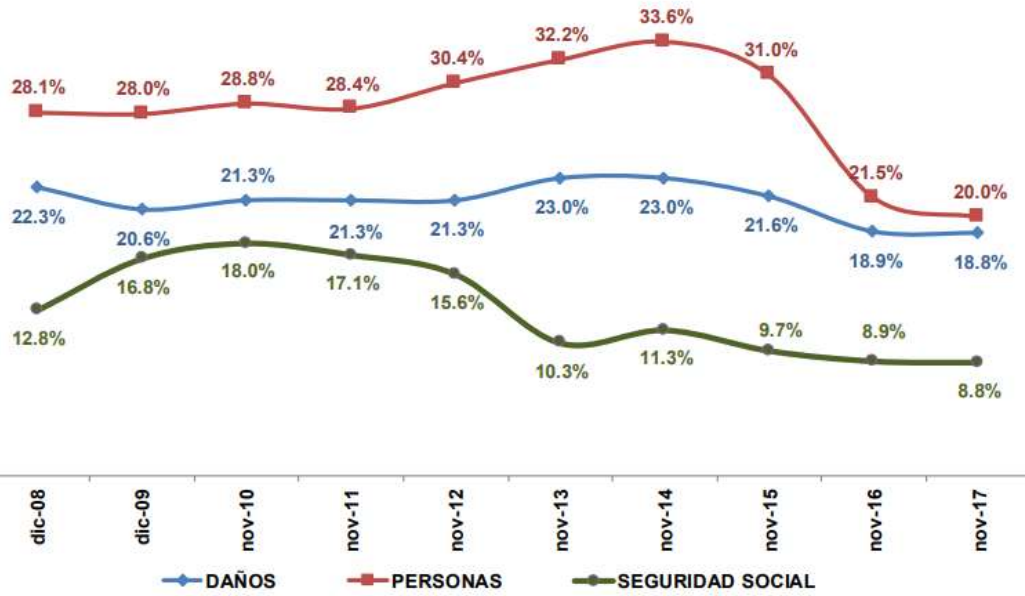


Fuente: FASECOLDA

También se destaca que durante los primeros once meses del 2017 los gastos generales como porcentaje de las primas emitidas para los ramos de seguros generales se ubica en un 18.8% y las comisiones en un 16.1%. En el caso de los gastos generales se observa una tendencia a disminuir dicho rubro, bien sea a través de mejoras en los procesos o través de manejos contables, lo cual contrasta con el incremento en el peso de las comisiones en los últimos años, tal como se expone en las Gráficas 11 y 12.

Gráfica 11. Tasa de gastos administrativos en el 2017 en la industria aseguradora

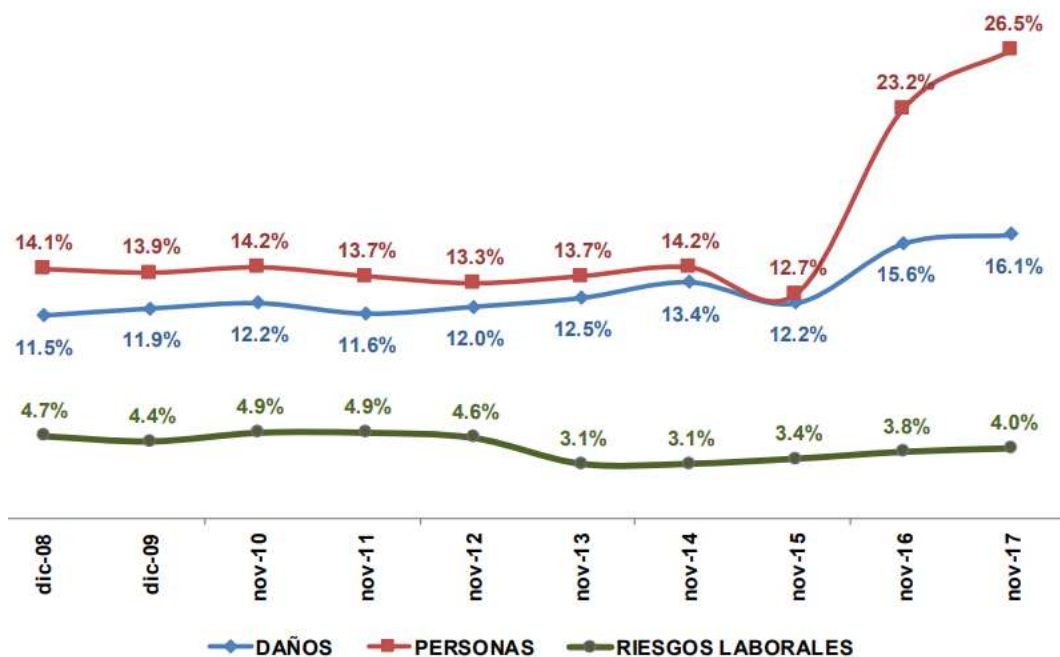
## % Gastos Generales / Primas emitidas 2008 – 2017



Fuente: FASECOLDA

Gráfica 12. Tasa de comisiones en el 2017 en la industria aseguradora

## % Comisiones / Primas emitidas 2008 – 2017



Fuente: FASECOLDA

En resumen, se puede concluir que para los once primeros meses de 2017 la industria aseguradora tuvo un índice combinado de -12% y en particular las compañías de Seguros Generales tienen un índice combinado de -6% para el mismo período.

Por último, es importante resaltar que para el ejercicio enero-noviembre los resultados financieros de la industria aseguradora disminuyeron en un 4% con respecto al 2016 y se ubican en 3.65 billones de pesos. En particular las aseguradoras de seguros generales contabilizaron utilidades por un valor de 349 mil millones de pesos para el periodo de análisis.

### Aspectos regulatorios<sup>2</sup>:

En materia de supervisión, desde año 2011, la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) está desarrollando un proyecto que consiste en la implementación de una metodología de supervisión basada en riesgos (SBR), con el fin de alinearse con las mejores prácticas internacionales. El proyecto se conoce como Marco Integral de Supervisión (MIS) e inició con entidades de seguros y establecimientos de crédito.

<sup>2</sup> Fuente: Perspectivas 2015: Sector Asegurador Colombiano, Fitch & Ratings.

Durante el 2017, la Superintendencia reguló en aspectos tales como: depósito de productos y notas técnicas, atención al consumidor financiero en situación de discapacidad y conglomerados financieros.

Las Instrucciones relacionadas con la Certificación de suficiencia de las reservas técnicas de las aseguradoras a cargo del Actuario Responsable y aspectos relativos a la metodología de cuantificación de contingencias y valores de exposición, entraron en vigencia el 1° de abril de 2017 y durante el año la Superintendencia Financiera hizo estricto seguimiento y monitoreo a ellas.

#### 4. INFORME DE GESTIÓN

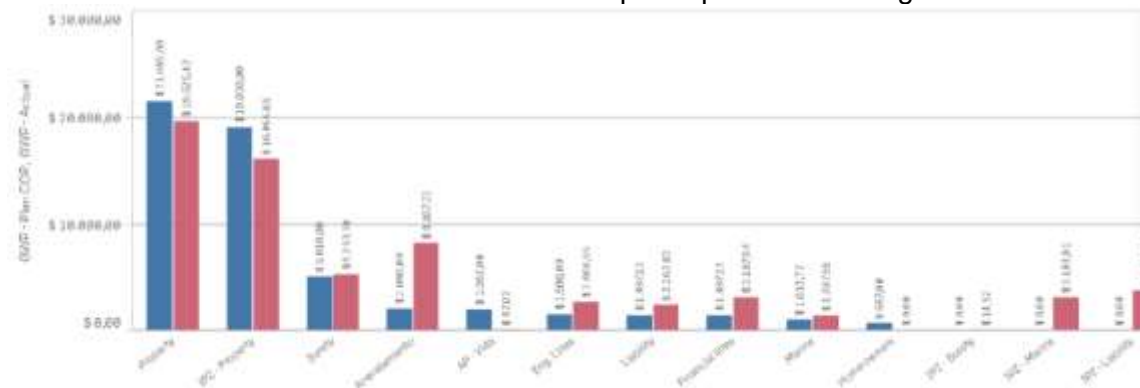
#### 4. INFORME DE GESTIÓN

##### 4.1. ASPECTOS COMERCIALES Y TÉCNICOS

Las Primas Emitidas de la Compañía a Diciembre de 2017 ascendieron a COP \$ 69.512 millones, distribuidas en tres segmentos definidos por la compañía como son: Productos colectivos, Negocios internacionales y Segmento Corporate y Commercial (Middle Market). A continuación se presenta una gráfica que muestra la distribución de las primas emitidas para cada uno de los diferentes ramos de la compañía. La línea roja representa las primas emitidas reales y la línea azul el plan que se había estimado para el cierre del año.

Cabe destacar que durante el año 2017 la siniestralidad pagada de la compañía se mantuvo a niveles por debajo del promedio del mercado.

Gráfica 13. Producción de la compañía por línea de negocio



Las siguientes fueron las principales iniciativas desarrolladas durante el año:

- Mejoramiento y consolidación del sistema Core de la Compañía (TIA), implementando el portal Web y desarrollo de nuevos productos.
- Mejoramiento de la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas de administración de riesgos.

- Mejoramiento del ambiente de control de procesos administrativos, compras, pagos y atención de servicios de IT a través de la herramienta BMP - JIRA.
- Apertura de 3 sucursales en diferentes ciudades del país: Medellín, Cali, Barranquilla.
- Contratación del talento humano necesario para reforzar todas las áreas de la compañía.
- Incursión en el mercado como reasegurador local.
- Radicación del trámite de aprobación de los ramos de Manejo y de Vida Grupo.
- Consolidación del negocio IPZ para la atención de las cuentas internacionales que el Grupo Zurich asegura a nivel mundial

## **4.2. RESULTADOS FINANCIEROS**

A Diciembre de 2017, la Compañía presentó un Total de Ingresos de COP \$ 111.174 millones producto principalmente de Primas Emitidas por COP \$ 69.512 millones, Comisiones ganadas por reaseguro COP \$ 15.841 millones y resultados financieros por inversiones de nuestro portafolio COP \$ 3.027 millones; mientras que los Gastos Totales alcanzaron COP \$ 120.454 millones, de los cuales COP \$ 11.780 millones corresponden a gastos de nómina, COP \$ 60.243 millones corresponden a la cesión de primas a nuestro Reasegurador y COP \$ 4.909 millones corresponden a amortización de Software y licencias. La Pérdida Neta del período es de COP \$ 9.279 millones.

Los activos totales a Diciembre de 2017 equivalen a COP \$149.053 millones, de los cuales las Inversiones representan un 31 % del total con un valor COP \$46.929 millones. Entre tanto, los pasivos representan COP \$ 103.737 millones, representados en un 61% por las reservas técnicas que alcanzaron un valor COP \$63.728 millones.

El patrimonio de la Compañía alcanzó un valor de COP \$45.317, teniendo un ligero crecimiento en comparación con el año 2016, que se generó por la disminución en la pérdida del ejercicio 2017.

## **4.3. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS**

- Durante el 2017 concretamos la apertura de tres Sucursales (Bogotá, Medellín y Barranquilla), una oficina de impulso comercial (Manizales) y el traslado de la oficina principal a la nueve sede del edificio Cusezar, lo cual contribuye significativamente a afianzar la presencia de la Compañía y a mantener un adecuado nivel de servicio al Cliente.
- Los funcionarios del área técnica, recibieron capacitación tanto a nivel nacional como en el exterior, para afianzar sus competencias técnicas.
- Se implementaron las políticas internas del Grupo Zurich, de acuerdo con los cronogramas establecidos por cada área.



- La Compañía permitió la libre circulación, contabilización y pago de las facturas emitidas por los proveedores.
- Los comités establecidos para el seguimiento y gestión de las diferentes áreas de la Compañía, sesionaron coadyuvando a su administración.

#### **4.4. REVELACIÓN DE RIESGOS**

Durante el 2017, Zurich Colombia Seguros implementó y/o consolidó la administración de riesgos a través del desarrollo de los Sistemas de Riesgo Operativo, Riesgo de Mercado, Riesgo de Crédito, Riesgos Especiales de las Empresas Aseguradoras, el Sistema de Control Interno y del Sistema de Administración de Lavado de Activos y Financiación al Terrorismo. Para cada uno de estos sistemas se exponen las principales actividades realizadas durante la vigencia:

##### **SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO - SARO**

Con el fin de dar cumplimiento al Capítulo XXIII de la Circular Básica Contable, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, Zurich Colombia Seguros fortaleció la implementación del SARO, a través de múltiples actividades de las que se resalta:

- Actualización del Manual local de Riesgos Operativos.
- Actualización de las matrices de riesgo operativo de la compañía.
- Estimación de la efectividad de los controles operativos en los procesos core de la compañía.
- Implementación de la capacitación de riesgos operativos para los empleados.
- Seguimiento al estado de los elementos del SARO dentro del Comité de Riesgos y Control – RCC, por sus siglas en inglés.
- Apoyo en el plan de implementación y actualización del Plan de Continuidad del Negocio.
- Seguimiento al plan de mitigación y monitoreo de los riesgos estratégicos de la compañía dentro de la herramienta corporativa RACE, para el año 2017.
- Apoyo en la definición de los riesgos operativos inherentes al desarrollo y producción de nuevos ramos o líneas de negocio dentro de la compañía.
- Apoyo a la Auditoría Interna y a la Revisoría Fiscal dentro del plan de revisión del SARO adelantado en el 2017.
- Definición de múltiples informes y presentaciones sobre el estado del SARO, las cuales fueron compartidas y discutidas con la Junta Directiva y la alta gerencia de la empresa.
- Seguimiento a los indicadores de riesgo operativo para los procesos de la compañía.
- Monitoreo periódico del SARO.
- Se actualizó el perfil de riesgo operativo de la compañía.

##### **SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO MERCADO - SARM**

Con el fin de dar cumplimiento al Capítulo XXI de la Circular Básica Contable, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, Zurich Colombia Seguros implementó el SARM, a través de múltiples actividades entre las que se resaltan:

- Actualización del manual local de Riesgo de Mercado.
- Implementación de un modelo de estimación de riesgo de liquidez por flujo de caja.
- Implementación de controles de calidad de la información de riesgo de mercado que se transmite a la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Revisión periódica de las operaciones de compra, venta y pagos de intereses que se realizan dentro de las carteras de inversión de la compañía.
- Seguimiento del riesgo por tasa de cambio de la compañía.
- Exposición de elementos de riesgo de inversiones dentro del comité de inversiones y pasivos de la compañía – ALMIC por sus siglas en inglés.
- Monitoreo del cumplimiento los límites de riesgo de mercado para las carteras de la compañía.
- Apoyo a la Auditoría Interna y a la Revisoría Fiscal dentro del plan de revisión del SARM adelantado en el 2017.

### **SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO - SARC**

Con el fin de dar cumplimiento al Capítulo II de la Circular Básica Contable, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, Zurich Colombia Seguros implementó varias políticas y lineamientos con el fin de monitorear el riesgo de crédito de la entidad entre las que se resaltan:

- Definición del manual de riesgo de crédito de la compañía.
- Seguimiento al cumplimiento de las políticas de riesgo de crédito de la compañía.
- Seguimiento al comportamiento de la cartera en mora de la compañía.
- Apoyo a la Auditoría Interna y a la Revisoría Fiscal dentro del plan de revisión del SARC adelantado en el 2017.

### **SISTEMA ESPECIAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EN SEGUROS - SEARS**

Con el fin de dar cumplimiento al Capítulo IV, del Título IV, de la Parte II de la Circular Básica Jurídica, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, Zurich Colombia Seguros implementó varias políticas y lineamientos con el fin de implementar un eficiente SCI entre las que se resaltan:

- Apoyo en la implementación de controles técnicos al área de suscripción.
- Seguimiento mensual al estado del ambiente de control en el equipo de suscripción.
- Apoyo en la identificación de riesgos durante el proceso de diseño de nuevos productos.
- Exposición en el comité del Círculo Virtuoso, con el fin de analizar el desempeño del negocio de la compañía y los posibles riesgos inherentes a la industria aseguradora.
- Fortalecimiento de la implementación del The Zurich Way.

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

El Sistema fue validado en cuatro oportunidades durante el año por la Revisoría Fiscal y en una ocasión por la Auditoría Interna, de acuerdo con su obligación legal, sin comentarios u observaciones materiales. Todos los planes de acción acordados para el mejoramiento del sistema fueron atendidos en oportunidad.

El Conocimiento del Cliente se llevó a cabo a través de los intermediarios de seguros, analizado por las áreas de suscripción. Todos los formularios de conocimiento del cliente han sido capturados en el sistema, permitiendo la generación de reportes y señales de alerta para el seguimiento y monitoreo de las operaciones.

La Junta Directiva y el Comité de Auditoría fueron informados trimestralmente por el Oficial de Cumplimiento, sobre el desarrollo de su gestión.

## **EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO - SCI**

Con el fin de dar cumplimiento al Capítulo IV, del Título, de la Parte I de la Circular Básica Jurídica, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, Zurich Colombia Seguros implementó varias políticas y lineamientos con el fin de implementar un eficiente SCI entre las que se resaltan:

- Se aprobó el plan de gestión documental de la compañía.
- Se completó el inventario de información de la compañía, así como el inventario de los flujos de información.
- Se completa y aprueba el mapa de riesgos y controles operativos de la entidad.
- Se documentó el proceso de reportería hacia la administración y la Junta Directiva sobre el Sistema de Control Interno.
- Se presentaron a la Junta Directiva los resultados de las auditorías sobre el Sistema de Control Interno.
- Se implementaron procedimientos definidos en el Plan de Continuidad del Negocio.
- La implementación del Sistema de Control Interno se estima en un 95% con respecto al 79% que se estimó para el 31 de diciembre de 2016.
- Se diseñó una herramienta para medir la efectividad de los elementos que componen el Sistema de Control Interno, la cual estima su efectividad en 98%.

### **4.5. PERSPECTIVAS – EVOLUCIÓN PREVISIBLE**

La estrategia de Zurich Colombia Seguros S.A. está basada en consolidar nuestra posición como referentes en el mercado para los segmentos corporativos, pymes y productos colectivos. Se desataca nuestra cobertura en programas internacionales y de reaseguro aceptado ofreciendo nuestra amplia capacidad.

Seguimos desarrollando lazos con nuestros principales distribuidores y agentes, ofreciéndoles herramientas que les permitan de una manera simple y rápida, sin resignar

calidad, ofrecer productos a nuestros clientes, principalmente basados en tecnología de vanguardia.

Durante el año 2018, de acuerdo a lo aprobado por la Junta Directiva, abriremos una nueva sucursal en la ciudad de Bucaramanga, a través de la cual esperamos afianzar nuestra presencia a nivel nacional.

Nuestra estrategia de diversificación incluye no solo la apertura de nuevos ramos, para los cuales el Grupo Zurich tiene apetito, sino también el desarrollo de productos innovadores 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 prepara los estados financieros sobre la base de un negocio en marcha. En la realización de este juicio considera la posición financiera actual de la Compañía, sus intenciones actuales, el resultado de las operaciones y el acceso a los recursos financieros en el mercado financiero y analiza el impacto de tales factores en las operaciones futuras de la Compañía. A la fecha de este informe no tenemos conocimiento de ninguna situación que nos haga creer que la Compañía no tenga la habilidad para continuar como negocio en marcha durante el año 2018 y subsiguientes.

#### **4.6. 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 2017 no celebró operaciones con los socios ni con los administradores.

#### **4.7. OPERACIONES INTERCOMPAÑIAS**

De conformidad con lo previsto en el artículo 29 de la ley 222 de 1995, me permito informar a la Junta Directiva, que durante el año 2017 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 International Life Limited Sucursal Argentina
- Zurich Latin American Services S.A
- Zurich America Latina Servicios Brasil Ltda
- Zurich Argentina Cia de Seguros S.A
- Zurich Shared Services
- Chilena consolidada Seguros Generales
- Inversiones Suizo Chilena S.A
- Zurich Seguros S.A – Venezuela.

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

Durante todo el ejercicio del año 2017, 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**

Informo que a la fecha Zurich Colombia Seguros S.A no tiene procesos judiciales en contra, ni iniciados por la Compañía.

## **7. ACONTECIMIENTOS IMPORTANTES DESPUES DEL EJERCICIO**

No se han presentado acontecimientos importantes con posterioridad al cierre del ejercicio con corte a Diciembre 31 de 2017.

## **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.

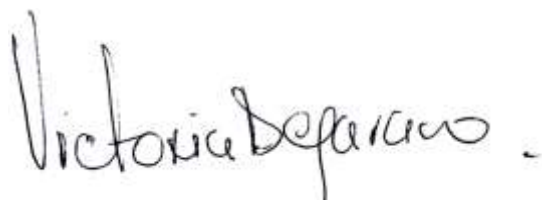
## **9. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES SOBRE CANALES, MEDIOS Y SEGURIDAD**

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 2017, 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.

A handwritten signature in black ink, reading "Victoria Bejarano de la Torre". The signature is written in a cursive, flowing style.

**VICTORIA BEJARANO DE LA TORRE  
CEO**