



Informe de Gestión 2025

BMI Colombia compañía de Seguros de Vida S.A.



Contenido

Contexto económico global, local y el sector asegurador

2. Resultados financieros

3. Gestión comercial

3.1 Portafolio de seguros y líneas de negocio

3.2 Posicionamiento

4. Gestión técnica

4.1 Función actuarial

4.2 Gestión de reaseguro

4.3 Evaluación médica

4.4 Proyecto IFRS 17

5. Equipo humano.

6. Sistemas operativos y de tecnología

7. Gestión de riesgos

8. Orientación al cliente

9. Cumplimiento

10. Estructura de gobierno

11. Información adicional y declaraciones

Mensaje del Presidente

El año 2025 fue un año importante para BMI Colombia, de consolidación, crecimiento y madurez estratégica para nuestra compañía. Cerramos el ejercicio con un crecimiento del 30%, alcanzando 126 mil millones de pesos en primas, resultado que refleja una organización alineada, disciplinada y con una visión clara de largo plazo. Este desempeño no fue producto del azar, sino de la ejecución coherente de nuestra estrategia y del compromiso de cada una de las áreas que integran la compañía.

Durante el año, avanzamos con un foco claro en la apertura y promoción de nuevos canales, especialmente el canal digital y affinity, ampliando nuestra capacidad de distribución y acercándonos a nuevos segmentos del mercado. Paralelamente, consolidamos nuestros canales tradicionales de vida individual y colectivos vida grupo, fortaleciendo el segmento empresarial y estatal a través de una participación en procesos de licitación. Esta combinación entre innovación comercial y fortalecimiento del negocio tradicional nos permitió crecer de manera balanceada, reduciendo concentración y aumentando nuestro valor a los diferentes segmentos del mercado.

En el frente financiero, la calificación AA otorgada por Value & Risk, representa un hito relevante durante el 2025 para BMI Colombia. Esta calificación confirma nuestra solidez financiera, la disciplina en la gestión técnica y el adecuado manejo del riesgo. Es, además, una señal clara de confianza hacia nuestros asegurados, intermediarios y aliados estratégicos. La estabilidad financiera sigue siendo un pilar fundamental sobre el cual construimos nuestro crecimiento.

Desde la perspectiva del cliente, alcanzamos un NPS al finalizar el año de 79pts, un indicador que valida nuestra visión cliente-céntrica y demuestra que el servicio no es un discurso, sino una práctica tangible. En este contexto, el fortalecimiento de **Premiere Support y PHS** se convirtió en un eje estructural de calidad y eficiencia, elevando nuestros estándares de servicio y consolidando una experiencia diferencial. No se trata únicamente de atender mejor, sino de acompañar con mayor profundidad y generar confianza sostenible.

El desarrollo del talento también fue protagonista en 2025. Invertimos en nuestros colaboradores, impulsamos iniciativas de bienestar y fortalecimos la cultura organizacional, convencidos de que el crecimiento sostenible depende directamente del compromiso y la preparación de nuestro equipo humano. La cultura de disciplina, responsabilidad y orientación al cliente se consolidó como parte fundamental de nuestro crecimiento.

En resumen, el 2025 fue el año en el que logramos integrar de manera coherente nuestros pilares estratégicos de rentabilidad, fortalecimiento del negocio, cliente céntrico e innovación. Más que iniciativas aisladas, consolidamos un modelo de gestión consistente y sostenible.

Mirando hacia el 2026, somos conscientes de que enfrentamos un entorno político y social retador, que exige prudencia, lectura permanente del contexto y capacidad de adaptación. Sin embargo, asumimos este escenario con claridad estratégica y confianza en nuestra estructura organizacional.

Nuestra hoja de ruta estará marcada por la diversificación de canales y la diversificación del portafolio con nuevos productos, con el objetivo de ampliar nuestra base de clientes y fortalecer nuestra resiliencia y capacidad de adaptación frente a la dinámica del entorno económico, político o social. Continuaremos consolidando nuestra estrategia digital, integraremos de manera estructural herramientas como BMI On Demand como plataforma de conocimiento y formación, BMI Next como aplicación de información y acompañamiento al cliente, y BMI Cloud como plataforma transaccional para intermediarios. Estas soluciones, junto con Premiere Support y PHS, conforman un ecosistema que no solo moderniza procesos, sino que transforma la experiencia del cliente y de nuestros intermediarios.

El 2026 será un año de crecimiento responsable, alineado con las condiciones del entorno y soportado en una gestión técnica rigurosa, disciplina financiera y fortalecimiento patrimonial. Mantendremos el enfoque en la sostenibilidad de largo plazo, privilegiando la calidad del negocio por encima del volumen.

Nuestra visión es clara: seguir aportando al desarrollo de la industria aseguradora y lograr que cada vez más personas puedan acceder a soluciones de protección. Creemos firmemente que los seguros, son un instrumento de estabilidad y progreso social. Por ello, nuestro compromiso trasciende los resultados financieros; buscamos generar impacto, confianza y protección real para las familias y empresas colombianas que depositan en nosotros su tranquilidad.

Si el 2025 confirmó nuestra capacidad de ejecutar con excelencia. El 2026 será el año de profundizar esa base, consolidar nuestra transformación digital y ampliar nuestro alcance nacional, siempre con responsabilidad, solidez y visión de futuro.

Carlos Sanchez
Presidente



1. Contexto económico global, local y el sector asegurador

Durante 2025, la economía mundial ha contado con un entorno de elevada incertidumbre, marcado por tensiones comerciales, presiones inflacionarias persistentes y una desaceleración sincronizada en las principales economías. El Fondo Monetario Internacional (FMI) proyecta que el crecimiento global sea de 3,2 % en 2025, por debajo del promedio histórico, con una inflación que continúa descendiendo, pero aún supera las metas en varios mercados emergentes.

Algunos factores críticos del año han sido la reconfiguración arancelaria en Estados Unidos, que elevó la incertidumbre, afectó los flujos de comercio y endureció condiciones financieras globales. Por otra parte, se suman los conflictos geopolíticos (Europa Oriental y Medio Oriente), que mantuvieron la volatilidad en materias primas y en el precio del petróleo, condicionando ingresos externos y expectativas cambiarias de economías importadoras y exportadoras de hidrocarburos.

El cierre económico de Colombia en 2025 se caracterizó por una recuperación moderada con un crecimiento del PIB del 2,6%, impulsado principalmente por el consumo interno y los sectores de servicios, aunque limitado por una inversión privada aún debilitada. En el ámbito macroeconómico, la inflación logró estabilizarse en un rango cercano al 5,1%, permitiendo un alivio gradual en el costo de vida, mientras que el mercado laboral mostró una resiliencia notable al cerrar con una tasa de desempleo histórica del 8,9%. No obstante, el balance se vio empañado por un alto déficit fiscal (6,3% del PIB) y una deuda externa creciente que alcanzó máximos históricos, sumado a una balanza comercial deficitaria donde las importaciones superaron con creces el dinamismo de las exportaciones, manteniendo la presión sobre la tasa de cambio.

Hacia 2026, las expectativas apuntan hacia una aceleración económica cercana al 3,2% y una inflación que podría estabilizarse por debajo del 4%, pero el país enfrenta el reto crítico de recuperar la inversión privada y manejar un déficit fiscal del 6,3%, todo esto mientras la contienda electoral y las disputas judiciales por el aumento del salario mínimo, la aprobación de las diferentes reformas, definirán el rumbo de la confianza empresarial y la estabilidad social del año 2026.



Por otra parte, la industria de Seguros en Colombia ha sido resiliente frente a los diferentes cambios y retos que la dinámica del contexto país le ha exigido asumir.

La industria de seguros al cierre del año 2025 finaliza con una penetración del 3.29% respecto al PIB. Por otra parte, el crecimiento de año fue del 8.8%, con 61 billones de pesos. Donde los ramos de personas representan el 26.8% de participación del mercado, crecieron un 14% con 16.4 billones. Mientras que los ramos de daños crecen un 2.6% con 24.6 billones representando el 40% de participación.

Respecto a los ramos donde BMI Colombia tiene presencia, el mercado tuvo un crecimiento importante a 2 dígitos, Vida Grupo 10%, Salud 21% y Vida Individual un 14%. Demostrando una vez más la capacidad de asegurabilidad y oportunidad de seguir mejorando la penetración de los seguros en estos ramos.





2. Resultados financieros

Capital mínimo de funcionamiento y patrimonio adecuado

Teniendo en cuenta que la regulación aplicable establece que las compañías aseguradoras deben acreditar un capital mínimo de funcionamiento para operar, debiendo ser este ajustado anualmente con el IPC, encontramos que a 31 de diciembre de 2025 la Compañía presenta un excedente de COP \$3.978 millones con relación al capital mínimo exigido, lo que en proporción corresponde a un exceso del 16,8% por encima del nivel de tolerancia del 10% establecido por las políticas de la Compañía.

En cuanto al Patrimonio Adecuado al cierre de 2025, se observa que este se ubicó a COP \$12.171 millones, frente a un patrimonio técnico acreditado por la Compañía de COP \$25.376 millones, presentando un exceso de COP \$13.205 millones, por encima del nivel de tolerancia de COP \$2.000 millones establecido por la Compañía. Las anteriores cifras indican que la Compañía cumplió con las exigencias legales sobre capital mínimo de funcionamiento y patrimonio adecuado.

Primas emitidas

Las primas emitidas a diciembre de 2025 ascendieron a COP \$126.618 millones, con un cumplimiento del presupuesto del 106.4%; y crecimiento del 30% respecto al año 2024. La distribución del portafolio: COP \$21.980 millones del ramo de salud con una participación del 17.4% y un crecimiento del 28%, COP \$70.916 millones del ramo de vida individual con una participación del 56.0% y un crecimiento del 33% y COP \$33.722 millones del ramo de vida grupo con una participación del 26.6% y un crecimiento del 26%.

Siniestralidad

La siniestralidad incurrida (incluye reservas técnicas) se ubica en el 32.1% de las primas devengadas, con un cumplimiento del presupuesto del 112.9%, efecto de severidad (siniestros puntuales) en la línea de colectivos.

Gastos administrativos y de personal

Al cierre de 2025, los gastos ascendieron a COP \$25.426 millones, con un cumplimiento del presupuesto de 98.9% lo cual generó una eficiencia del 1.1% y un crecimiento del 20.9% frente a 2024, efecto del crecimiento en todas las líneas de negocio y mayores contrataciones de personal.



Resultados del ejercicio

La Compañía a 31 de diciembre de 2025 arrojó una utilidad neta de COP \$959 millones, mejor en un 321.0% al resultado obtenido en 2024 que registró una utilidad de COP \$228 millones. Cabe destacar que este resultado es mejor de lo estimado en presupuesto en un 320.0%, lo cual se traduce una mayor eficiencia entre lo proyectado y los resultados obtenidos.

Inversiones

El portafolio de inversiones cerró en COP \$48.663 millones (US \$13,0 millones), el cual representa el 22.0% del total del activo. Al cierre de 2025 el portafolio se invirtió principalmente en títulos de deuda pública con un 74.3% seguido de títulos emitidos por entidades del sector financiero con un 16.4%. En cuanto a estructura por monedas, el 75.8% estaba invertido en dólares y el 24.2% en pesos.



3. Gestión comercial

El 2025 permitió a la compañía continuar con el fortalecimiento de su estrategia comercial,

enfocada no solo en el cumplimiento del presupuesto de ventas sino en una estrategia que va de la mano con el monitoreo y mejora de indicadores comerciales y de persistencia que nos permita tener una mejor calidad del negocio en la Compañía. La diversificación en productos y canales es un pilar fundamental para BMI Seguros Colombia, la cual será el norte para nuestra estrategia hasta el 2027.

Durante el 2025 logramos incrementar la participación de nuestra marca en otros territorios como Medellín y Cali, en donde hemos enfocado nuestros esfuerzos comerciales en la línea de colectivos para fortalecer el relacionamiento con los brokers de este canal y seguir ofreciendo una oferta de valor basada en el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio en todos los puntos de contacto con la compañía.

A nivel de intermediarios se incrementó al 39% el KPI de productividad, mediante la construcción de una oferta de valor como compañía para los asesores, así como el ajuste del perfil del asesor BMI.





En Vida Individual, la línea cierra con un crecimiento del 33% acuerdo con cifras Fasecolda, impulsado por el crecimiento de todas nuestras Agencias Administradoras. Este canal ha venido trabajando en la vinculación de nuevas agencias que permitan a la Compañía contar con nuevos actores comerciales especializados. Las agencias vinculadas en 2024 y 2025 nos permiten continuar con la dinámica comercial para fortalecer su desarrollo e incrementar la producción de tal manera que nos impacte de manera positiva generando mayor participación en la distribución del portafolio por canal. La disciplina comercial y el seguimiento a indicadores han sido fundamentales para la línea de vida individual, donde logramos cerrar el 2025 con un indicador de persistencia total portafolio en función de primas al 86.1%, convertibilidad del 88.8% y una productividad de los asesores en un 39%.



En Salud, consolidamos los pilares fundamentales para ofrecer a nuestros clientes una experiencia de servicio memorable con coberturas de alto impacto y el mejoramiento de la red con un equipo dedicado al fortalecimiento de esta. En este segmento, logramos un crecimiento total compañía del 28% acuerdo con cifras Fasecolda. Para el canal ha sido importante la actividad comercial desde la línea de colectivos la cual nos ha permitido como compañía mejorar procesos internos para brindar una mejor experiencia.



En Vida Grupo, el 2025 permitió fortalecer el nombre de la compañía en el mercado, a través de los brokers y gracias a las alianzas con coaseguros en diferentes negocios, así como el desarrollo de nuevos negocios en el canal de licitaciones. La estrategia estuvo enmarcada en activar nuevos intermediarios en este segmento y fortalecer nuestro posicionamiento en claves vinculadas, donde logramos distribuir el portafolio con otros actores que nos ha permitido reducir la participación de algunos a través de nuevos negocios y la distribución en otros territorios. La línea de negocio crece al 60% de acuerdo con cifras Fasecolda.





Affinity y Seguros Masivos como nuevas oportunidades:

Durante 2025 trabajamos con orientación al desarrollo de este importante segmento de la mano de socios comerciales expertos y con una base amplia de asegurados potenciales. Estas iniciativas permitieron expandir la base de clientes y ofrecer soluciones diseñadas para responder a las necesidades específicas de diferentes grupos.

El canal digital empezó a mostrar resultados para la compañía a través de alianzas comerciales con Cajas de Compensación. En el último trimestre se llevó a cabo el lanzamiento de la campaña Ahorro Seguro. Este canal permite no solo crecer comercialmente sino también mejorar en la experiencia del asegurado con la marca para ofrecer diferentes canales de pago de indemnizaciones y atención específica desde la operación del back office.



Licitaciones, coaseguros y alianzas estratégicas:

La estrategia de desarrollo y consolidación de la compañía en el segmento de licitaciones se continuó materializando mediante la participación de cuentas colectivas en coaseguro y nuevas licitaciones públicas e invitaciones privadas. Dicha iniciativa permitió un fortalecimiento significativo de la capacidad técnica y de suscripción, a través de la estructuración y estandarización de políticas y procesos internos, este progreso facilitó la consolidación de alianzas estratégicas clave con entidades líderes del mercado, lo que permitió:



Fortalecer la capacidad de suscripción.



Mejorar la competitividad en licitaciones públicas y privadas.



Expandir oportunidades de negocio en mercados estratégicos.

Estas acciones reflejan el compromiso en la diversificación del portafolio de vida grupo y salud y el crecimiento sostenido, orientándose bajo la excelencia técnica.

Como resultado, las licitaciones crecieron en un 67% versus 2024 y se establece como un canal de apetito para la compañía el cual continuaremos fortaleciendo. Estas acciones reflejan el compromiso de la compañía con la diversificación, la expansión del negocio y la maximización de valor para clientes y accionistas.

En la misma línea, la organización mantuvo su participación en esquemas de coaseguro, estrategia que demostró su eficacia mediante la obtención de nuevas primas significativos durante el año 2025. El volumen de primas adjudicadas alcanzó los \$1.900 M, dando continuidad a acuerdos y alianzas con compañías del sector asegurador, permitiendo así una mayor diversificación del portafolio y una optimización en la distribución de las capacidades de suscripción.

La Compañía enfocó sus esfuerzos en la optimización integral de procesos mediante la implementación de iniciativas operativas y técnico-actuariales orientadas a fortalecer los mecanismos de visualización, análisis y control de resultados. Dichas mejoras permitieron robustecer los sistemas de seguimiento de indicadores, asegurar la consistencia y trazabilidad de las cifras y optimizar la gestión y mantenimiento de los contratos. Asimismo, estas acciones contribuyeron a una dispersión eficiente del riesgo y a la preservación de la competitividad técnica del portafolio en un entorno de mercado altamente dinámico.



Perspectivas Comerciales 2026:

Nuestros pilares del plan estratégico 2026 al 2027 se basan en las siguientes iniciativas:

- Diversificación: en términos de canales y producto tanto en las líneas de colectivos como en individuales.
- Apertura de centros de servicio: ampliando nuestra presencia de manera comercial en las ciudades principales de Colombia: Medellín, Cali y Barranquilla.

3.1

Portafolio de seguros y líneas de negocio

Durante el 2025, BMI Seguros Colombia implementó una serie de políticas de productos destinadas a optimizar la oferta y mejorar la satisfacción del cliente. Estas políticas se centran en la diversificación de los productos, la personalización de la cobertura y la mejora de la experiencia del usuario. Se ha puesto especial énfasis en la adaptación de los productos a las necesidades específicas de los diferentes segmentos de mercado, ofreciendo soluciones a medida que responden a las demandas cambiantes del entorno. Esto incluye la introducción de nuevos productos de salud, vida y accidentes, así como la actualización de los productos existentes para incorporar las últimas innovaciones y tecnologías.

3.2

Portafolio

En línea con la estrategia de diversificación del portafolio, se continúan fortaleciendo los nuevos productos Horizon y Term Deudor. A su vez, se continúa incorporando un análisis de benchmarking para el ramo de Vida Grupo, lo que ha permitido identificar mejores coberturas y condiciones de tal manera que permitan una mayor competitividad en el mercado.

Los productos individuales de Vida concentran la mayor participación en primas. Dentro de este portafolio, Best Index y Nova destacan como las soluciones de vida individual con el mejor posicionamiento.



3.2.1



Detalles por ramo		
Salud	Vida individual	Vida Grupo
Primas: 21.734 M	Primas: 70.870 M	Primas: 33.722 M
Crecimiento:	Crecimiento:	Crecimiento:
Crecimiento: +27%	Crecimiento: +33%	Crecimiento: +26%

3.2.2

Esquemas colectivos (Vida y Salud)

El segmento colectivo consolidó una dinámica sobresaliente en los ramos de Vida Grupo y Salud, impulsando un modelo de relacionamiento más estratégico, especializado y centrado en la creación de valor. La evolución de nuestras soluciones enfocadas en beneficios con valores agregados en coberturas permitió fortalecer la rentabilidad sostenible del portafolio.



3.3

Posicionamiento

En 2025, BMI avanzó en la consolidación de una marca más visible, confiable y cercana en el mercado colombiano. El año representó un punto de inflexión: la gestión de Marketing dejó de operar únicamente como un ejecutor táctico para convertirse en un habilitador estratégico del negocio. A lo largo del periodo, la narrativa de la compañía comenzó a permear con mayor fuerza los distintos puntos de contacto, reforzando la esencia de una marca experta, humana y comprometida con la protección de las familias.

Este proceso no se trató de “estar presentes”. Se trató de hacer que esa presencia generara impacto real en percepción, recordación y confianza, tres elementos críticos para un negocio basado en protección personal. El foco fue claro: fortalecer la reputación, ampliar la visibilidad y acercar a BMI a las audiencias clave. Esta visión permitió que cada acción digital, presencial o mediática, contribuyera a una narrativa coherente y alineada con las prioridades corporativas.

Las redes sociales se convirtieron en uno de los motores principales del posicionamiento. La estrategia renunció a la comunicación centrada en producto para abrir espacio a contenidos de educación financiera, bienestar y prevención, un lenguaje más genuino y más cercano a la propuesta de valor de BMI.

El resultado fue un ecosistema digital más vivo, más participativo y mejor conectado con las necesidades reales de las personas:



Estas cifras cuentan una historia mayor: la audiencia no solo vio a BMI, interactuó con ella, impulsando una construcción de confianza fundamental para un sector donde la seguridad y la claridad son determinantes.

En paralelo, se fortaleció la presencia de la compañía en medios de alto reconocimiento. A través de contenidos educativos y alineados con tendencias del mercado asegurador, BMI logró posicionarse como un referente técnico y confiable. Durante el año, la marca tuvo presencia en medios económicos importantes de alcance nacional, además de plataformas digitales web masivas. Esta exposición permitió que la conversación sobre cultura aseguradora, inclusión financiera y protección de vida estuviera asociada a la compañía.

Más que visibilidad, estos espacios aportaron autoridad y legitimidad, reforzando la posición de BMI en un entorno donde la credibilidad marca la diferencia.

El posicionamiento no se limitó al mundo digital. La presencia de medios masivos alternos, (valla digital), permitió fortalecer la recordación de marca en un corredor estratégico y de alto impacto en visualización de marca. Con un tráfico superior a 1,5 millones visualizaciones, esta acción ayudó a proyectar solidez y presencia física, complementando el trabajo digital y mediático.

La participación en eventos de gremio y asociaciones afines a seguros como ACOAS y ACOIS reforzó el posicionamiento en entornos donde se construyen relaciones clave con los intermediarios. Estas instancias permitieron visibilizar a BMI en escenarios de decisión, fortalecer la confianza en la marca y apoyar la estrategia comercial en segmentos especializados. Aquí, la marca actuó como puente: uniendo la narrativa corporativa con las necesidades del negocio.

Al finalizar 2025, BMI cuenta con una marca más visible, más reconocida y mejor posicionada ante sus públicos estratégicos. La evolución del rol de marketing contribuyó directamente a:

- Construir una narrativa coherente en todos los puntos de contacto.
- Acompañar los objetivos comerciales mediante educación y confianza.
- Fortalecer la presencia de la compañía en entornos digitales, físicos y sectoriales.
- Avanzar en la relación directa con audiencias finales.



En conjunto, estos avances consolidaron a marketing como un motor estratégico de posicionamiento y confianza, habilitador fundamental del crecimiento sostenible del negocio de seguros de personas.

4. Gestión técnica

4.1 Función actuarial

Durante 2025, BMI avanzó de manera significativa en el fortalecimiento de su función actuarial, consolidándola como un componente esencial de la solidez técnica, la estabilidad financiera y la gestión integral del riesgo. Fue un año de madurez para la Compañía, que continuó desarrollando una práctica actuarial más robusta tanto en pricing como en reservas, y que logró equilibrar eficiencia operativa con la independencia técnica necesaria para preservar la calidad del análisis y el cumplimiento regulatorio.

La gestión del año no fue solo un ejercicio de cifras y validaciones; fue un proceso continuo de consolidación institucional que permitió sostener decisiones informadas, evaluar riesgos con mayor precisión y garantizar la coherencia entre los compromisos asumidos y las provisiones que los respaldan.

4.1.1 Reservas Técnicas: rigor mensual y solidez financiera:

A lo largo del año, la Función Actuarial realizó la certificación mensual de las reservas técnicas. Este proceso permite reafirmar la suficiencia, razonabilidad y consistencia de las provisiones, afianzando la estabilidad financiera de la entidad y asegurando el cumplimiento estricto de la normatividad vigente.

La disciplina en este ejercicio ha contribuido a reforzar la confianza en la calidad de los cálculos y en la capacidad de la compañía para respaldar sus obligaciones con asegurados y beneficiarios.

4.1.2 Calidad de Datos

Durante el año se ejecutaron revisiones permanentes de la calidad de los datos que alimentan los modelos actuariales. Este trabajo permitió mejorar la integridad, consistencia y disponibilidad de la información técnica.

Con ello, BMI avanzó hacia una operación más precisa y menos expuesta a sesgos o incertidumbres en la modelación del riesgo.

4.1.3 Políticas de Suscripción: alineación con el apetito de riesgo

En mayo y noviembre se emitieron los conceptos actuariales semestrales sobre la idoneidad de las políticas de suscripción. Los análisis concluyeron que el marco vigente se mantuvo alineado con el apetito de riesgo de la entidad, garantizando criterios adecuados para la selección y administración de riesgos.

Este ejercicio permitió asegurar que el crecimiento del negocio y su perfil de riesgo avanzaran de forma coherente y controlada.

4.1.4 Revisión de Modelos Internos: asegurando consistencia técnica

Durante octubre se revisaron los modelos internos de evaluación de riesgos, analizando diseño, supuestos, metodología y capacidad predictiva. Este trabajo reafirmó la consistencia de los modelos con las mejores prácticas actuariales y garantizó su alineación con los retos técnicos del negocio.

4.1.5 Comité de Actuaría: seguimiento estratégico trimestral

La Función Actuarial coordinó y documentó las sesiones del Comité de Actuaría en marzo, junio, septiembre y diciembre. Estos espacios permitieron monitorear avances, evaluar hallazgos y hacer seguimiento a compromisos críticos para la gestión técnica.

4.1.6 La Función Actuarial coordinó y documentó las sesiones del Comité de Actuaría en marzo, junio, septiembre y diciembre. Estos espacios permitieron monitorear avances, evaluar hallazgos y hacer seguimiento a compromisos críticos para la gestión técnica.

Durante el año, la Gerencia de Producto y el equipo actuarial brindaron apoyo en los requerimientos de la Superintendencia Financiera y de la Revisoría Fiscal. Este acompañamiento incluyó:

- Elaboración de respuestas sustentadas en criterios actuariales
- Soporte técnico sobre la constitución de reservas
- Participación en auditorías externas.

La calidad de estas interacciones contribuyó a reforzar la transparencia y el rigor de la gestión técnica.

En la misma línea, el Actuario Responsable certificó que los saldos de reservas técnicas al cierre de diciembre de 2025 fueron calculados conforme a la normativa vigente y que la información utilizada fue suficiente, fiable y precisa. Se certificó adicionalmente que las reservas constituidas son suficientes para respaldar los compromisos asumidos en los contratos de seguro.

Todo lo anterior evidencia que la gestión actuarial de 2025 fortaleció la solidez técnica de BMI y su capacidad para administrar riesgos de manera rigurosa. La compañía cerró el año con modelos más robustos, reservas adecuadas y una función actuarial más madura, integrada y estratégica

4.2

Gestión de reaseguro

Durante 2025, el programa de reaseguros de BMI Colombia reafirmó su papel como uno de los pilares fundamentales de la gestión integral del riesgo y de la estabilidad financiera de la compañía. En un año marcado por los retos del mercado asegurador —en especial en los ramos de vida y salud—, el reaseguro operó no solo como un mecanismo técnico, sino como un componente estratégico para proteger el capital, reducir la volatilidad y acompañar el crecimiento sostenible del negocio.

La política de retención, cesión y administración de riesgos continuó guiando la toma de decisiones, asegurando una estructura equilibrada capaz de responder a un entorno dinámico. Con esta base, todos los contratos de reaseguro de Colombia fueron renovados, manteniendo la estabilidad del portafolio y ajustando términos clave que entrarán en vigor desde el 1 de enero de 2026.



El mercado asegurador colombiano mostró tensiones importantes durante el año, especialmente en los ramos de salud y vida. Entre los principales factores se destacaron:

- La creciente preferencia de los asegurados por productos de ahorro y cambios en el sistema pensional.
- La presión de la inflación médica sostenida, que continúa afectando la rentabilidad del sector salud.
- El aumento generalizado de los costos y la volatilidad en la siniestralidad.

Frente a este panorama, el reaseguro se consolidó como una herramienta indispensable para sostener la operación técnica y proteger la rentabilidad, especialmente en salud —respaldada en contratos no proporcionales— y en vida, donde los esquemas proporcionales siguen aportando predictibilidad.

Un programa sólido y diversificado

BMI Colombia cerró el año con 15 contratos de reaseguro, distribuidos de manera equilibrada para asegurar estabilidad técnica:

Un mercado desafiante: el contexto técnico del 2025

Un programa sólido y diversificado

BMI Colombia cerró el año con 15 contratos de reaseguro, distribuidos de manera equilibrada para asegurar estabilidad técnica:



Este esquema permitió manejar de forma eficiente tanto riesgos recurrentes como eventos de severidad, integrando la experiencia del área corporativa de reaseguros, Producto y Riesgos. La evaluación anual del pool de reaseguradores garantizó la idoneidad técnica, financiera y operativa de los aliados, facilitando mejoras en términos y capacidades cuando fue necesario.

Desempeño del programa de reaseguros

- Los contratos proporcionales permitieron recuperar aproximadamente el 76% de los siniestros incurridos en 2025, lo que evidencia su eficacia para amortiguar las fluctuaciones de la siniestralidad y sostener la estabilidad técnica del negocio.
- Las operaciones facultativas mantuvieron un desempeño sólido, con una recuperación cercana al 72%. Su estructura permitió absorber una parte relevante del riesgo en casos particulares, contribuyendo al control de la siniestralidad total.
- En el contrato de exceso de pérdida (WXL) de salud, la siniestralidad no superó la PMD, pero el contrato cumplió su función como soporte frente a eventos individuales de alto costo.
- El contrato catastrófico (CAT) no registró activaciones durante el periodo.

Estos mecanismos se mantuvieron como una salvaguarda técnica indispensable frente a escenarios extremos. Así mismo, los resultados reflejan una operación con alto soporte reasegurador, acorde con el perfil técnico de vida y salud, y consistente con la estrategia de protección de capital.



Desempeño del programa de reaseguros

- Los contratos proporcionales permitieron recuperar aproximadamente el 76% de los siniestros incurridos en 2025, lo que evidencia su eficacia para amortiguar las fluctuaciones de la siniestralidad y sostener la estabilidad técnica del negocio.
- Las operaciones facultativas mantuvieron un desempeño sólido, con una recuperación cercana al 72%. Su estructura permitió absorber una parte relevante del riesgo en casos particulares, contribuyendo al control de la siniestralidad total.
- En el contrato de exceso de pérdida (WXL) de salud, la siniestralidad no superó la PMD, pero el contrato cumplió su función como soporte frente a eventos individuales de alto costo.
- El contrato catastrófico (CAT) no registró activaciones durante el periodo.

Estos mecanismos se mantuvieron como una salvaguarda técnica indispensable frente a escenarios extremos. Así mismo, los resultados reflejan una operación con alto soporte reasegurador, acorde con el perfil técnico de vida y salud, y consistente con la estrategia de protección de capital.

4.3
Evaluación médica

Durante el periodo, se realizaron un total de 3.765 evaluaciones de ingresos para los productos de salud y vida, abarcando tanto modalidades colectivas como individuales. Las evaluaciones se distribuyeron principalmente entre productos de vida individual (incluyendo Best Index, Nova, Temporal Deudor en Pesos y Term 100), que acumularon el 93,25% del total de evaluaciones. Específicamente, el producto Vida Individual Best Index concentró la mayoría de las evaluaciones con 2.683 casos (71,26%). Las evaluaciones para productos de salud (colectivo e individual esencial) representaron el 3,02% del total, mientras que el producto Vida grupo constituyó el 10,01% restante de las evaluaciones.

Del total de evaluaciones se puede resaltar la gestión que se realiza desde el área de evaluación con una aprobación de casos en total de 2.408, representando el 63,96% del total. Los casos declinados representan solo 105 casos, lo que equivale a un porcentaje muy bajo del 2,76% del total de evaluaciones.



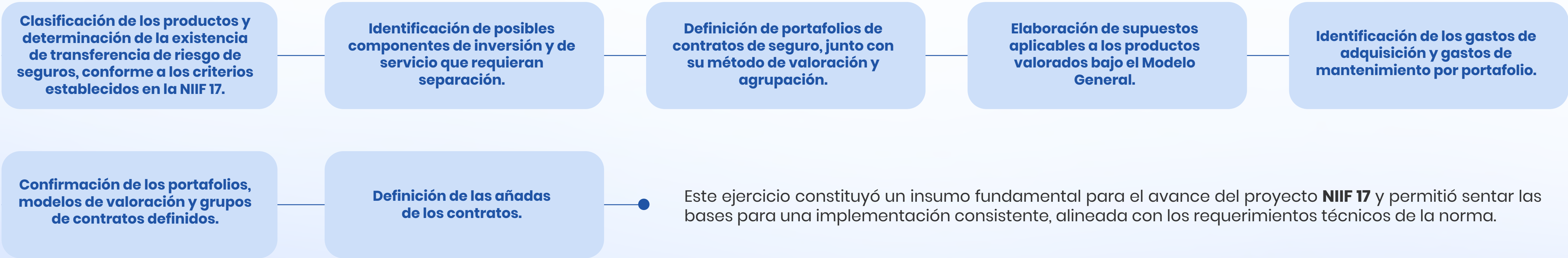
4.4

Proyecto IFRS 17

En el marco del proceso de implementación de la **NIIF 17**, la Gerencia de Producto, en coordinación con el área de Actuaría, lideró y gestionó las reuniones necesarias para el levantamiento, validación y consolidación de la información requerida. Dicho trabajo permitió avanzar en la definición de los supuestos técnicos necesarios y aportó insumos clave para la clasificación y análisis de los productos, con el fin de identificar la transferencia de riesgo de seguros, la separación de componentes, así como la definición de portafolios, grupos de contratos y los métodos de valoración aplicables.

Como resultado de este análisis, los contratos fueron agrupados en portafolios y clasificados bajo el Modelo General o el Modelo Simplificado, de acuerdo con sus características y naturaleza del riesgo. En este contexto, la mayoría de los productos de vida individual se valoran bajo el Modelo General, mientras que los productos de salud y vida colectiva se valoran bajo el Modelo Simplificado.

Adicionalmente, se logró identificar y documentar información relevante con el propósito de que el área de Actuaría pudiera elaborar los primeros entregables asociados a la implementación de la NIIF 17. Entre los principales aspectos abordados se incluyen:



5. Orientación al cliente

5.1

Operaciones y servicio al cliente

El año 2025 representó para la Compañía un periodo de consolidación y evolución operativa, marcado por decisiones estratégicas orientadas a fortalecer la eficiencia, la calidad del servicio y la capacidad de respuesta al mercado. En un entorno cada vez más exigente, la organización mantuvo su foco en la disciplina operativa, la digitalización y la experiencia del cliente como pilares para sostener el crecimiento. La incorporación de herramientas de control, automatización y mejora de procesos permitió optimizar la operación, aumentar la trazabilidad y elevar de manera consistente los niveles de servicio.

Este informe presenta de forma estructurada los principales avances logrados en el área de Operaciones y Servicio al Cliente durante el año 2025 en materia de eficiencia operativa, transformación de procesos, fortalecimiento del servicio y desarrollo de capacidades para el futuro.

A lo largo del año se desarrollaron e implementaron más de 50 iniciativas que impulsaron mejoras significativas en los procesos y resultados, evidenciando la evolución del modelo operativo de la compañía y sentando bases sólidas para escalar con sostenibilidad.

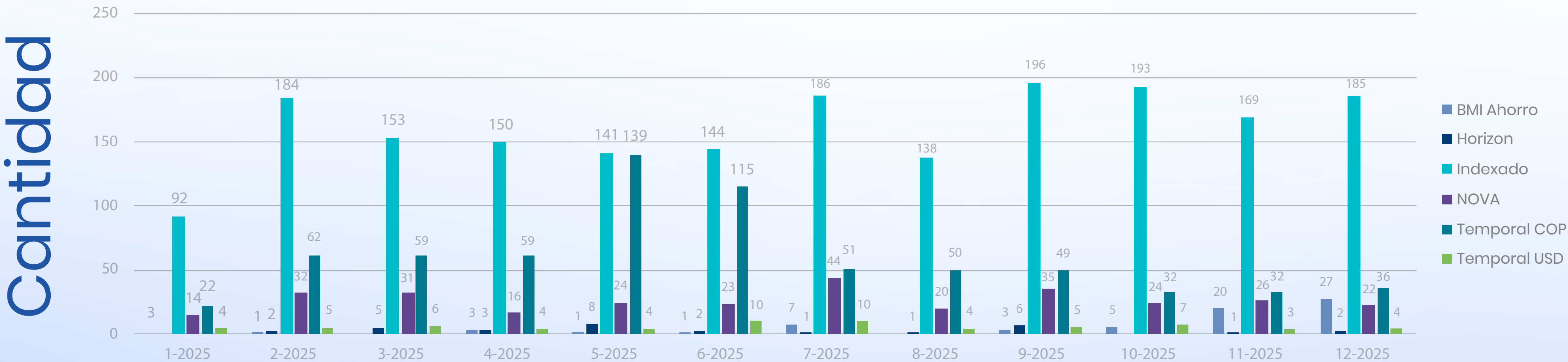
5.1.1

Operaciones individuales – eficiencia y transformación operativa

En 2025, el área de Operaciones Individuales consolidó su rol como habilitador clave del negocio, asegurando que cada oportunidad comercial se transformara de manera ágil y controlada en una póliza emitida y entregada al cliente.

Durante el año se procesaron **3.116 casos**, comportamiento implicó una mayor presión operativa que fue absorbida **sin incremento de planta**, operando con el mismo equipo de 2024 ratificando la eficiencia y las acciones de automatización y simplificación de los procesos.

3.116 casos recibidos



El desempeño en tiempos de respuesta se mantuvo en niveles altamente competitivos. En solicitudes con información completa y sin devoluciones, el tiempo promedio de emisión fue de 0.51 días. Considerando el ciclo completo de casos con y sin devolución, la compañía mantiene tiempos promedios cercanos a 4 días, reflejando una operación ágil dentro de los estándares del mercado. En productos de alta exigencia logramos tener respuesta en menos de 4 horas, alcanzando tiempos reales promedio de 1 hora y 20 minutos, superando ampliamente el compromiso de servicio.

La efectividad del proceso se evidenció en una convertibilidad del 90% de las solicitudes recibidas y en un cumplimiento acumulado de ANS del 99.7%, indicadores que muestran disciplina operativa y foco en ejecución.

Con devolución				Sin devolución			Total Particip	Total Lead time	Total Cant
Etiqueta de fila	Particip	Lead time	Cant	Particip	Lead time	Cant			
Indexado	81.11%	5.95	1400	18.89%	0.87	326	100.00%	4.99	1726
NOVA	78.01%	6.05	220	21.99%	0.92	62	100.00%	4.92	282
Horizon	85.71%	2.83	24	14.29%	0.25	4	100.00%	2.46	28
Temporal USD	86.44%	5.82	51	13.56%	0.63	8	100.00%	5.12	59
Temporal COP	41.12%	3.55	264	58.88%	0.17	378	100.00%	1.56	642
BMI Ahorro	10.00%	2.57	7	90.00%	0.25	63	100.00%	0.49	70
Total general	70.04%	5.58	1966	29.96%	0.51	841	00.00%	4.06	2807

Estos resultados fueron impulsados por una agenda activa de mejora. A lo largo de 2025 se desarrollaron 20 iniciativas, enfocadas en automatización, control y digitalización de procesos críticos. La automatización del proceso de emisión redujo el tiempo operativo de 15 a 7 minutos por póliza (−53%), mediante integración de sistemas y uso de RPA para validación y migración de información. Asimismo, se implementaron controles automáticos en sistema que fortalecieron la calidad de la emisión y el cumplimiento normativo, y se automatizaron procesos de alto volumen como admisión, cargues masivos y cierres de impresión, eliminando prácticamente la totalidad de las horas operativas asociadas.

En materia de experiencia y digitalización, se diseñaron encuestas de satisfacción en procesos de asegurabilidad, generando información directa del cliente sobre su experiencia médica. Paralelamente, se desarrolló completamente el módulo de pólizas electrónicas, dejando lista su implementación para 2026 y marcando un paso relevante hacia la operación sin papel.

Un hito estratégico del año fue el desarrollo integral del Portal de Agentes, concebido como una plataforma de autogestión para la fuerza comercial. Este portal permite realizar cotización, venta, validación de identidad, diligenciamiento de solicitudes, firma electrónica, cargue documental, radicación de negocios, seguimiento en tiempo real, administración de cartera y generación de reportes. Su desarrollo quedó finalizado en 2025, habilitando su despliegue en 2026 y posicionándolo como un habilitador clave de escalabilidad comercial y eficiencia operativa.

5.1.2

Operaciones Colectivas – Excelencia Operativa y Servicio Diferencial

Durante 2025, el área de Operaciones Colectivas fortaleció su rol como eje de servicio para clientes corporativos y brokers, asegurando una administración eficiente y técnicamente sólida de las pólizas colectivas.

Un hito clave que marcó el desempeño del año fue la consolidación de la torre de control operativa, implementada a finales de 2024. Esta estructura permitió por primera vez contar con trazabilidad completa de la operación, visibilidad de cargas de trabajo e indicadores confiables de gestión. Sobre esta base, el área logró en 2025 niveles de desempeño sobresalientes y una propuesta de servicio diferenciada hacia brokers y clientes.

En términos de volumen, se gestionaron 10,704 solicitudes de información y movimientos operativos, reflejando una operación dinámica y de alta interacción con el canal comercial y los clientes corporativos.

Cantidad de solicitudes



Total Solicitudes
2025:
10.704

El desempeño en servicio se mantuvo en niveles de excelencia. El cumplimiento anual de ANS alcanzó 99.58%, con cumplimiento total de los ANS mes a mes en todos los procesos. Los tiempos reales de atención se ubicaron consistentemente por debajo de los compromisos establecidos:

**Cobro: 2 días vs
ANS de 5 días**

**Emisiones y
renovaciones: 1.86
días vs 5 días**

**Evaluaciones: 0.78
días vs 1 día**

**Facturación:
0.55 días vs 1**

**Mantenimiento: 1.51
días vs 3 días**

Estos resultados posicionan al área como un habilitador comercial relevante, al ofrecer niveles de servicio competitivos para brokers y clientes empresariales.

El año también estuvo marcado por avances funcionales que fortalecen la propuesta de valor del portafolio colectivo. Se implementó la funcionalidad de prorratas, permitiendo cobrar a los clientes únicamente por los días efectivamente cubiertos de cada asegurado, entregando mayor precisión y equidad en la facturación. Asimismo, se desarrolló la funcionalidad de vigencias abiertas, habilitando la emisión de pólizas colectivas con vigencias superiores a un año y alineando la oferta con prácticas de mercado previamente no disponibles en la compañía.

En paralelo, el área asumió un rol más central en la operación al recibir procesos que antes estaban distribuidos en otras áreas y al consolidar la atención operativa directa a brokers. Este modelo redujo intermediaciones innecesarias, mejoró la comunicación entre operaciones del broker y de la compañía y permitió decisiones más ágiles y mejor flujo de información.

Internamente, se realizó un levantamiento integral de políticas y procedimientos del área, acompañado de una estandarización de procesos y adopción de mejores prácticas. Esto permitió homogenizar la gestión entre equipos y asegurar una operación consistente y controlada.

	Casos Cumplidos		Casos incumplidos	
Mes	Cant. Casos	Partic.	Cant. Casos	Partic.
Enero	819	98.91%	9	1.09%
Febrero	734	100.00%		0.00%
Marzo	827	100.00%		0.00%
Abril	903	99.78%	2	0.22%
Mayo	951	99.79%	2	0.21%
Junio	803	99.88%	1	0.12%
Julio	1069	100.00%		0.00%
Agosto	861	99.88%	1	0.12%
Septiembre	1032	99.71%	3	0.29%
Octubre	983	99.80%	2	0.20%
Noviembre	773	99.10%	7	0.90%
Diciembre	905	98.16%	17	1.84%
Total	10.660	99.58%	44	4.99%



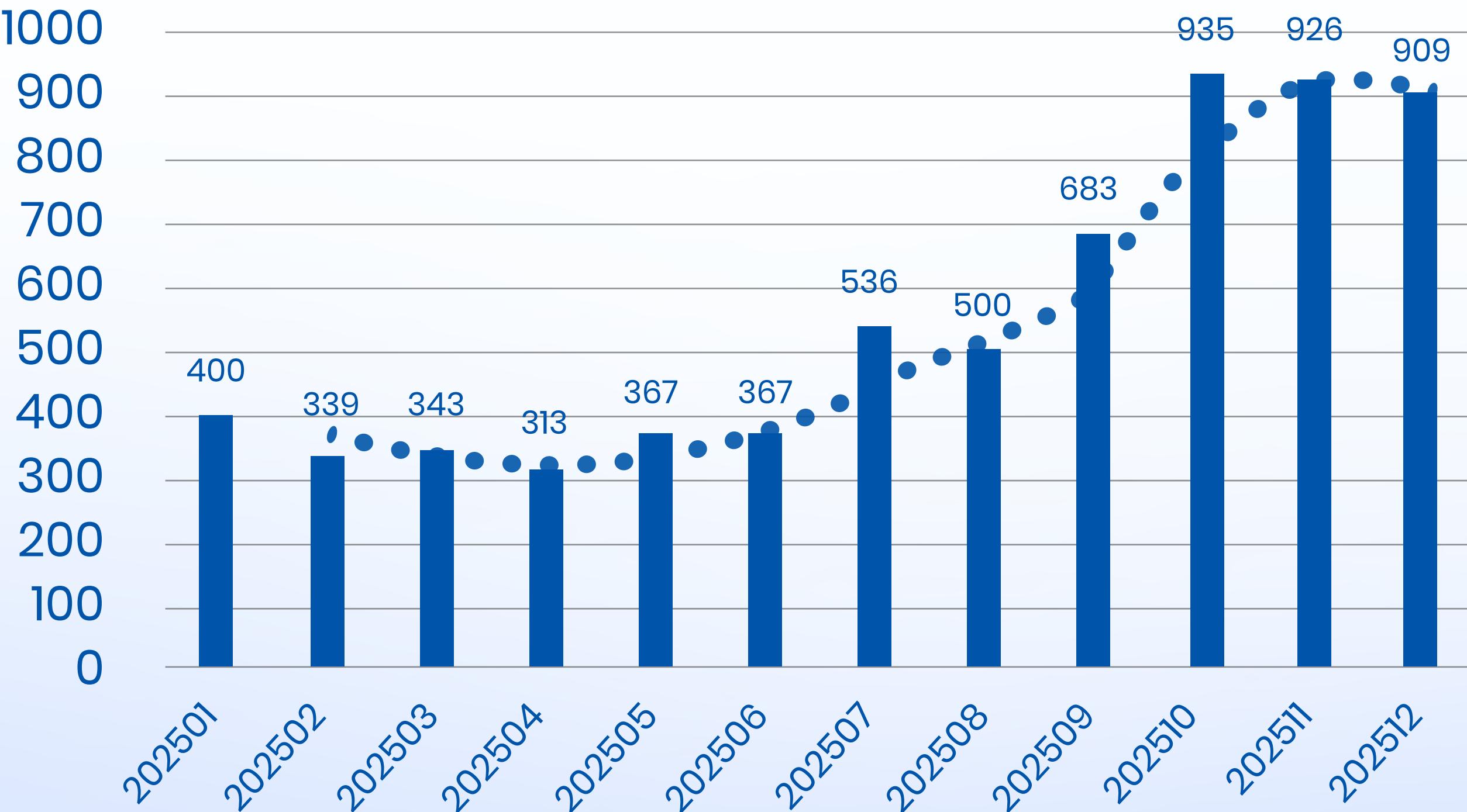
5.1.2

Servicio al Cliente & PHS (Policyholder Services) – Evolución hacia un modelo de atención integral

En 2025, la compañía dio un paso decisivo en la evolución de su modelo de servicio, fortaleciendo la atención al cliente y la administración del ciclo de vida de las pólizas bajo un enfoque más centralizado, medible y orientado a experiencia.

El área de Servicio al Cliente continuó siendo el punto de contacto integral para clientes e intermediarios, mientras que Policyholder Services (PHS) mantuvo la gestión de mantenimientos, novedades, rehabilitaciones, cancelaciones y liquidaciones, asegurando la correcta administración de las pólizas a lo largo de su vigencia.

Durante el año se gestionaron 6,618 solicitudes, distribuidas en 4,067 casos (61.5%) en Servicio al Cliente y 1,680 casos (25.4%) en PHS. El porcentaje restante correspondió a consultas redireccionadas a otras áreas, situación que motivó una evolución estructural del modelo de atención.



El desempeño en tiempos de respuesta evidenció una operación ágil y consistente. En Servicio al Cliente, 92% de las solicitudes se resolvieron en un plazo de hasta 5 días, y 80% en máximo un día, reflejando alta capacidad de resolución. En PHS, donde los procesos suelen requerir interacción interáreas, 90% de los casos se resolvieron en hasta 5 días y 55% en un día o menos, manteniendo niveles competitivos de servicio.

La gestión frente a entes de control se mantuvo bajo monitoreo permanente. Durante 2025 se recibieron 79 quejas a través de la Superintendencia Financiera, el Defensor del Consumidor Financiero y canales directos, concentradas principalmente en el ramo de vida individual. Estos casos fueron gestionados de forma individual, permitiendo identificar oportunidades de mejora en procesos y comunicación.

Servicio al cliente

Promedio en tiempos de respuesta	Respuestas de 0 a 5 días						Entre 6 y 15 días	Mayor a 15 días
	0	1	2	3	4	5	$6 \leq x \leq 15$	≤ 15
Participación porcentual	48%	30%	8%	3%	2%	1%	7%	1%
Total general	92%						7%	1%

PHS

Promedio en tiempos de respuesta	Respuestas de 0 a 5 días						Entre 6 y 10 días	Entre 11 y 15 días	Mayor a 15 días
	0	1	2	3	4	5	6 a 10	11 a 15	> 15
Participación porcentual	28.7%	27.6%	18.3%	7.7%	3.8%	2.8%	7.2%	3.1%	0.9%
Total general	89.6%						7.2%	3.1%	0.9%

El principal hito del año fue la transformación del modelo de atención con la creación de Premier Support, una unidad que centraliza solicitudes de clientes e intermediarios para todos los procesos operativos de la compañía. Este modelo permitió pasar de una atención enfocada en consultas generales a un esquema integral que cubre nuevos negocios, PHS, indemnizaciones, cartera, facturación, cobranzas, comisiones y procesos comerciales. La centralización permitió mayor trazabilidad, protocolos de comunicación estandarizados y mejor experiencia en la interacción con la compañía.

En paralelo, se fortaleció la medición de experiencia mediante la estandarización del NPS para clientes e intermediarios, rediseñando preguntas para capturar mejor los puntos de dolor. También se desarrollaron protocolos formales de atención presencial y telefónica, asegurando cobertura total de las solicitudes recibidas.

La integración del Sistema de Atención al Consumidor (SAC) al área especializada de servicio permitió concentrar la gestión de requerimientos regulatorios en un equipo experto en experiencia de cliente. Se sumaron automatizaciones como el envío automático de certificaciones tributarias, reduciendo consultas manuales y facilitando la gestión del cliente en periodos fiscales.

El impulso a canales digitales incluyó la promoción del portal de clientes BMI Cloud y la aplicación BMI Next, junto con la habilitación de un canal de WhatsApp para intermediarios que mejoró la agilidad en la comunicación. Adicionalmente, se recibieron y estructuraron los procesos de quejas de red médica con ANS definidos junto a otras áreas.

Desde PHS se implementaron optimizaciones en mantenimientos y rehabilitaciones, simplificando requisitos documentales y reduciendo tiempos de gestión. Asimismo, se actualizó la administración de beneficiarios onerosos en pólizas deudor, fortaleciendo la comunicación con entidades financieras y mejorando la consistencia de la información.

En conjunto, 2025 marcó la transición hacia un modelo de servicio más centralizado, trazable y orientado a experiencia. La evolución hacia Premier Support y la digitalización de procesos establecen bases sólidas para continuar elevando la calidad del servicio y la eficiencia operativa en los próximos años.

5.3

Gestión operativa en siniestros

En 2025, la gestión de reclamaciones se caracterizó por un alto nivel de cierre, una baja tasa de objeciones y un desempeño destacado en el ramo de Vida. Durante el año se recibieron 9.879 avisos de siniestro, principalmente en los segmentos Salud Colectivo y Vida Grupo Colectivo.

El balance general muestra:



86% de las reclamaciones fueron pagadas favorablemente.



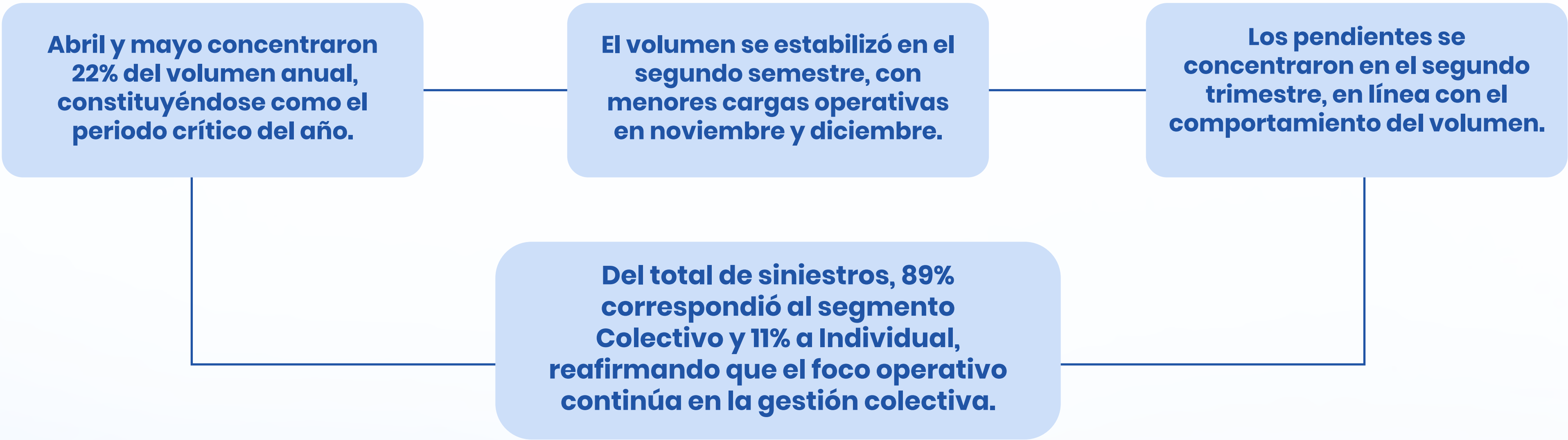
10% no se formalizaron.



Solo 4% fueron objetadas, reflejando un adecuado control técnico y documental.

La estacionalidad del segundo trimestre evidenció la necesidad de continuar fortaleciendo la planeación de capacidad para atender picos operativos, especialmente entre abril y junio, cuando los prestadores radican volúmenes elevados de cuentas médicas, en muchos casos sin la documentación completa.

Distribución del volumen y comportamiento operativo



La tasa de cierre superó el 86% en ambos segmentos:

Vida:
92%
de cierre

Salud:
92%
de cierre

Resultados por línea de negocio:

Segmento Colectivo	Segmento Individual
8.851 siniestros totales.	1.135 siniestros totales.
7.624 pagados (≈86%).	997 pagados (≈88%).
327 objetados (≈4%).	35 objetados (≈3%).
900 pendientes (≈10%).	103 pendientes (≈9%).



El modelo operativo implementado permitió mantener un control efectivo del cierre mensual, incluso en escenarios de alta demanda.

Eficiencia y calidad del proceso:

Durante 2025 se alcanzó una tasa de pago del 92% sobre el total recibido, evidenciando una gestión eficiente y oportuna. La tasa de objeción del 4% confirma:

- **Consistencia técnica**
- **Adecuada gestión documental**
- **Acompañamiento efectivo a asegurados y prestadores.**

En el ramo de Vida se logró una tasa de pago del 100%, con niveles mínimos de pendientes, demostrando un proceso altamente controlado.

Los pendientes representaron solo 4% del total, mayoritariamente en Salud Colectivo, donde se concentra el mayor volumen y complejidad operativa. Estos resultados se soportan en el modelo de priorización y seguimiento implementado desde el tercer trimestre.

Mejoras operativas implementadas en 2025

Optimización de procesos:

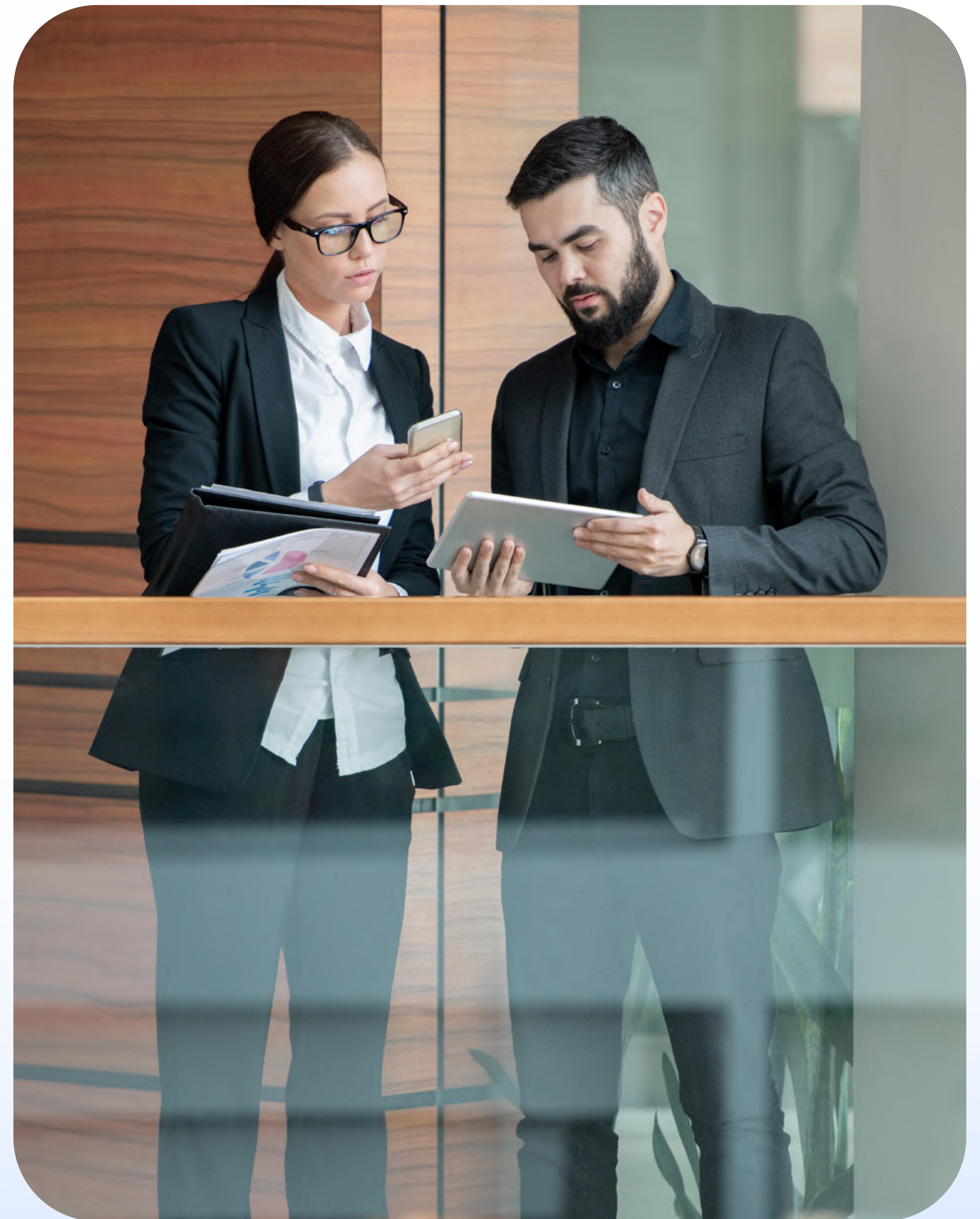
- Estandarización de comunicaciones oficiales (cartas de objeción, solicitudes de documentos, glosas), elevando la consistencia y oportunidad del servicio.
- Implementación del cargue semiautomático de siniestros, reduciendo tiempos de radicación, asignación y permitiendo reorientar recursos hacia actividades de mayor valor.

Gestión con prestadores:

- Se instauró un proceso de gestión de cartera con IPS, logrando una reducción del 50% de la cartera pendiente mediante reuniones mensuales de conciliación.

Organización interna:

- Reestructuración del área, definiendo perfiles y roles, lo que permitió mejorar el seguimiento operativo e identificar oportunidades de optimización por línea de negocio.



Prioridades para 2026

1

Consolidar la estandarización de buenas prácticas operativas y fortalecer el monitoreo de indicadores de cierre para garantizar sostenibilidad ante posibles incrementos del volumen.

2

Fortalecer la gestión preventiva con prestadores, mediante capacitaciones y listas de chequeo que minimicen reprocesos y mejoren tiempos de atención.

3

Reforzar la planeación de capacidad en Salud Colectivo, incluyendo automatización del cargue masivo y reasignación dinámica de recursos en periodos de alta demanda.

4

Impulsar alertas tempranas y seguimiento proactivo de cuentas médicas incompletas, con el fin de reducir pendientes estructurales y mejorar la oportunidad de respuesta.

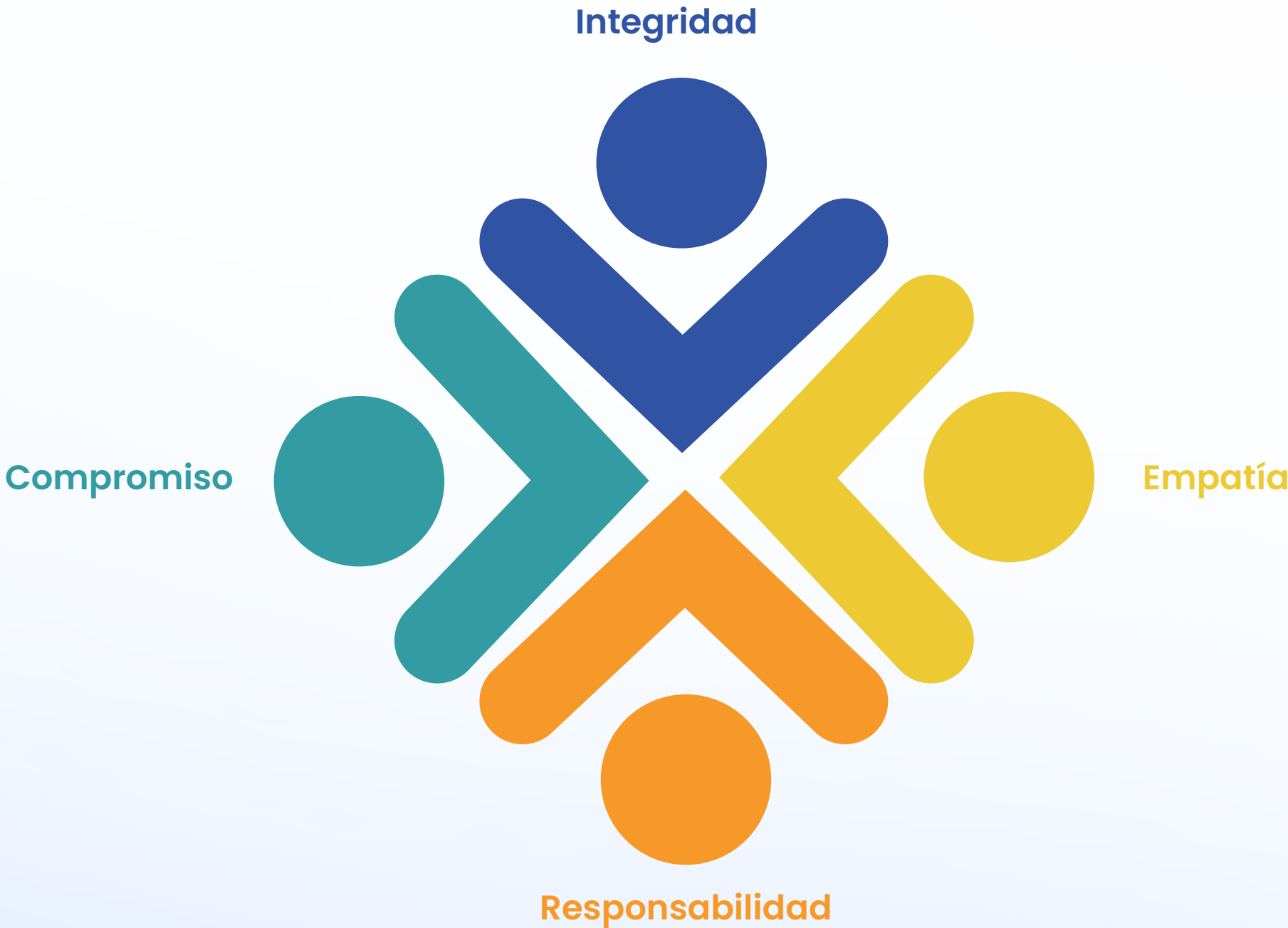


6. Equipo humano

6.1

Identidad corporativa

Durante el primer semestre de 2025, la identidad corporativa y cultural de la compañía se rigió por los principios y lineamientos definidos y expuestos en el Informe de Gestión 2024, los cuales continuaron orientando la toma de decisiones, los comportamientos organizacionales y la forma de relacionarnos internamente y con nuestros grupos de interés.



Durante el segundo semestre de 2025, la compañía desarrolló un proceso estructurado de reflexión y construcción orientado a la definición de un nuevo Manifiesto de Identidad Corporativa y Cultura, en línea con la evolución del negocio, los desafíos estratégicos y la proyección de largo plazo de la organización. Este proceso implicó una revisión y transformación del propósito, la identidad y los comportamientos organizacionales, sentando las bases de la cultura que guiará a la compañía hacia el futuro.

6.2

Nuestros colaboradores

La Compañía fortaleció su contribución a la generación de empleo mediante la ampliación de su planta de colaboradores.

Durante el 2025, el equipo creció un 15% frente al cierre de 2024.



En materia de diversidad, al cierre de 2025 la composición de la plantilla fue del 65% mujeres y 35% hombres, reafirmando el compromiso de la Compañía con la igualdad de oportunidades.

6.2.1

Programa de bienestar

Durante el año 2025, la Compañía ejecutó su modelo de bienestar empresarial **“Bien-Estar en BMI”**, enfocado en promover el bienestar integral de los colaboradores a través de iniciativas orientadas a la salud física, mental-emocional, financiera, social y profesional, con el objetivo de consolidar un entorno laboral sano, equilibrado y propicio para el desarrollo personal y profesional.

La estrategia de bienestar se desarrolló a través de los programas BMI Enseña, BMI Entrega y BMI para Ti, mediante los cuales se desplegaron acciones alineadas a los siguientes ejes definidos por la organización:



Eje Físico



Eje Mental y Emocional



Eje Financiero



Eje Social



Eje Profesional

En el marco de estos ejes, durante 2025 se implementaron diversas actividades orientadas a generar un impacto positivo en la experiencia del colaborador, entre las que se destacan:



Club de Senderismo, el cual se articuló con la jornada de voluntariado de siembra de árboles, logrando la plantación de árboles en el municipio de Cota, Cundinamarca, contribuyendo a la reforestación del paisaje y al fortalecimiento del compromiso ambiental de la Compañía



Celebración de fechas especiales (San Valentín, Día de la Mujer, Día del Hombre, Día de la Madre, Día del Padre, Halloween, Amor y Amistad)



Acompañamiento en casos de fallecimiento y calamidad doméstica



Actividades orientadas a Seguridad y Salud en el trabajo



Promoción de torneos deportivos en alianza con Fasecolda



Mantenimiento del esquema híbrido de trabajo



Actividades de bienestar integral



Día libre por cumpleaños



Día de la Familia



Happy Friday



Seguro de vida

Como parte de la evolución del modelo de bienestar, durante 2025 la Compañía optimizó el auxilio de salud, llevándolo a una cobertura integral de medicina prepagada para el colaborador, fortaleciendo cada vez más nuestra propuesta de valor al colaborador y reforzando el compromiso con el cuidado preventivo y el bienestar del equipo.



6.2.2

Formación, desarrollo y desempeño.

Como parte de nuestro compromiso con el desarrollo integral de los colaboradores, durante el año 2025 la Compañía desplegó su modelo de formación y desarrollo mediante la implementación de rutas de aprendizaje, logrando una cobertura del 100% de la población en el desarrollo de competencias CORE del negocio.

También logramos ejecutar programas de formación técnica, actualizaciones del negocio en materia normativa y planes individuales de desarrollo orientados a roles específicos, asegurando el fortalecimiento de capacidades clave y la alineación del talento con las necesidades estratégicas de la Compañía.

En materia de desempeño, la Compañía mantuvo su compromiso de impulsar a los colaboradores hacia la mejora continua. Durante 2025 se desplegó el modelo de evaluación de desempeño atado a objetivos y competencias, garantizando la evaluación del 100% de la plantilla aplicable para el ejercicio. Este proceso permite potenciar el talento interno, identificar oportunidades de desarrollo y fortalecer la gestión del desempeño alineada a los atributos organizacionales.

En línea con esta estrategia, la Compañía continúa alineada a potenciar el talento interno, fortaleciendo las capacidades organizacionales, promoviendo el desarrollo continuo y asegurando la sostenibilidad del negocio a través de equipos cada vez más preparados y comprometidos.



6.2.3

Sistema de gestión de seguridad y salud laboral – SG-SST

Durante el año 2025, la Compañía continuó fortaleciendo su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), con un enfoque prioritario en la prevención de riesgos y en la consolidación de una cultura de autocuidado, integrando procesos estructurados de formación y capacitación para los colaboradores.

En línea con el crecimiento sostenido del equipo, el sistema fue ajustado y robustecido, asegurando el cumplimiento de los requisitos mínimos legales y fortaleciendo los lineamientos internos en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Como resultado de estas acciones, durante 2025 no se presentaron accidentes laborales ni se reportaron enfermedades laborales, reflejando la efectividad de las medidas preventivas implementadas y el compromiso de los colaboradores con las prácticas de seguridad.

Como parte de este proceso de fortalecimiento, durante 2025 se desarrollaron las siguientes acciones:

- Implementación y socialización del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (inducción al SG-SST, definición de roles y responsabilidades y divulgación de políticas).
- Programas de prevención del riesgo ergonómico y biomecánico.
- Formación y fortalecimiento de las brigadas de primeros auxilios.
- Formación al COPASST en roles y responsabilidades.
- Jornadas de promoción de la salud visual y auditiva.
- Intervención y gestión del riesgo psicosocial.
- Ejecución de la Semana de la Salud, orientada a la promoción del bienestar integral.
- Desarrollo de capacitaciones complementarias en temas de seguridad y salud.



Adicionalmente, el Comité de Convivencia Laboral sesionó de manera continua durante todo el año, sin que se registraran quejas relacionadas con acoso laboral. De forma preventiva, la Compañía formó a colaboradores y líderes en temas de acoso laboral, comunicación respetuosa y construcción de ambientes de trabajo sanos y agradables, fortaleciendo una cultura organizacional basada en el respeto, la confianza y el buen trato.

Este fortalecimiento integral del SG-SST permitió acompañar el crecimiento organizacional, consolidar prácticas preventivas y reafirmar el compromiso de la Compañía con la seguridad, la salud y el bienestar de sus colaboradores.

Cumplimiento basado en estándares mínimos: De acuerdo con lo contemplado en la normatividad colombiana se presentó ante la ARL COLMENA la autoevaluación de estándares mínimos cumpliendo con los tiempos estipulados (31 de diciembre de 2025), obteniendo las certificaciones del SG-SST, la cual arrojó un resultado de cumplimiento del 100%.

7. Sistemas operativos y de tecnología



BMI Seguros Colombia se mantiene a la vanguardia de los avances tecnológicos, impulsando mejoras en procesos internos de gestión y optimización de la experiencia del cliente.

Durante 2025,

la Compañía enfocó sus esfuerzos en la actualización y modernización de sus sistemas de hardware y software, garantizando una operación más eficiente y un servicio de alta calidad.

Infraestructura tecnológica

Los sistemas operativos y tecnológicos que respaldan la operación de BMI Seguros Colombia incluyen las siguientes plataformas:

Sistemas operativos para usuarios

- Windows 10 Professional
- Windows 11 Professional

Sistemas para servidores

- Windows Server 2019
- Windows Server 2022

Aplicativos principales

- **Virtual Time (VT):** Plataforma versátil diseñada para la gestión de seguros, con un enfoque centrado en la experiencia del cliente.
- **Hyland OnBase (OnBase):** Solución de gestión de contenido empresarial (ECM) que centraliza la administración de documentos, datos y flujos de trabajo, facilitando la automatización y gestión de procesos a nivel organizacional.
- **ICS (Insurance Core System):** es un sistema transaccional enfocado en la administración de pólizas de grupo (vida y salud) y en la gestión de reclamos tanto grupales como individuales. Su mayor fortaleza es el módulo de Reclamos, y también gestiona emisión, renovaciones, movimientos, facturación, cobranzas e integraciones regulatorias.
- **Salesforce:** Plataforma CRM en la nube que optimiza la gestión de relaciones con los clientes, integrando áreas como marketing, ventas, servicio al cliente y comercio electrónico.
- **Oracle JD Edwards Enterprise One (JDE):** Suite de aplicaciones especializadas en la gestión financiera, distribución y logística, ideal para empresas con presencia multinacional.

Esta infraestructura tecnológica permite a BMI Seguros Colombia mantener altos estándares de eficiencia operativa, adaptarse a un entorno digital en constante evolución y responder de manera ágil a las necesidades del mercado y sus clientes.



8. Sistema integral de administración de riesgos y cumplimiento

Durante el año 2025, la Compañía fortaleció su Sistema Integral de Administración de Riesgos y Cumplimiento, el cual integra de manera estructurada los distintos sistemas de administración de riesgos financieros y no financieros.

El SIAR se encuentra alineado con la naturaleza, tamaño y complejidad de la Compañía, así como con su plan estratégico y el marco normativo aplicable. La gestión de riesgos se desarrolla bajo un enfoque integral que incluye identificación, medición, control, monitoreo y reporte.

El Marco de Apetito de Riesgos (MAR) define los niveles de riesgo aceptables, los límites generales de exposición y los indicadores clave para la toma de decisiones. Durante 2025, este marco fue revisado y ajustado, permitiendo una mejor medición de las exposiciones y una adecuada evaluación de la suficiencia de capital.

8.1 Gobierno y cultura de riesgos

La Junta Directiva y el Comité de Inversiones y Riesgos ejercieron un rol activo en la supervisión del SIAR, realizando seguimiento periódico al cumplimiento de políticas, límites e indicadores.

La Auditoría Interna evaluó la efectividad del sistema, reportando sus resultados al Comité de Auditoría y contribuyendo al fortalecimiento del control interno.

Durante el año se desarrollaron actividades orientadas al fortalecimiento de la cultura de riesgos y cumplimiento, destacándose la realización de la Semana de Cumplimiento y Riesgos.



8.2

Gestión de riesgos financieros

La Compañía administró de manera integral los riesgos financieros, incluyendo el riesgo de mercado, liquidez, crédito y contraparte, y riesgo de capital.

8.2.1

Riesgos de mercado

Durante 2025, la gestión del riesgo de mercado se centró en el seguimiento del calce adecuado de reservas, el monitoreo de los factores que generan volatilidad en el portafolio de inversión, la verificación del cumplimiento de la política de inversión y el cálculo y seguimiento del Valor en Riesgo (VaR).

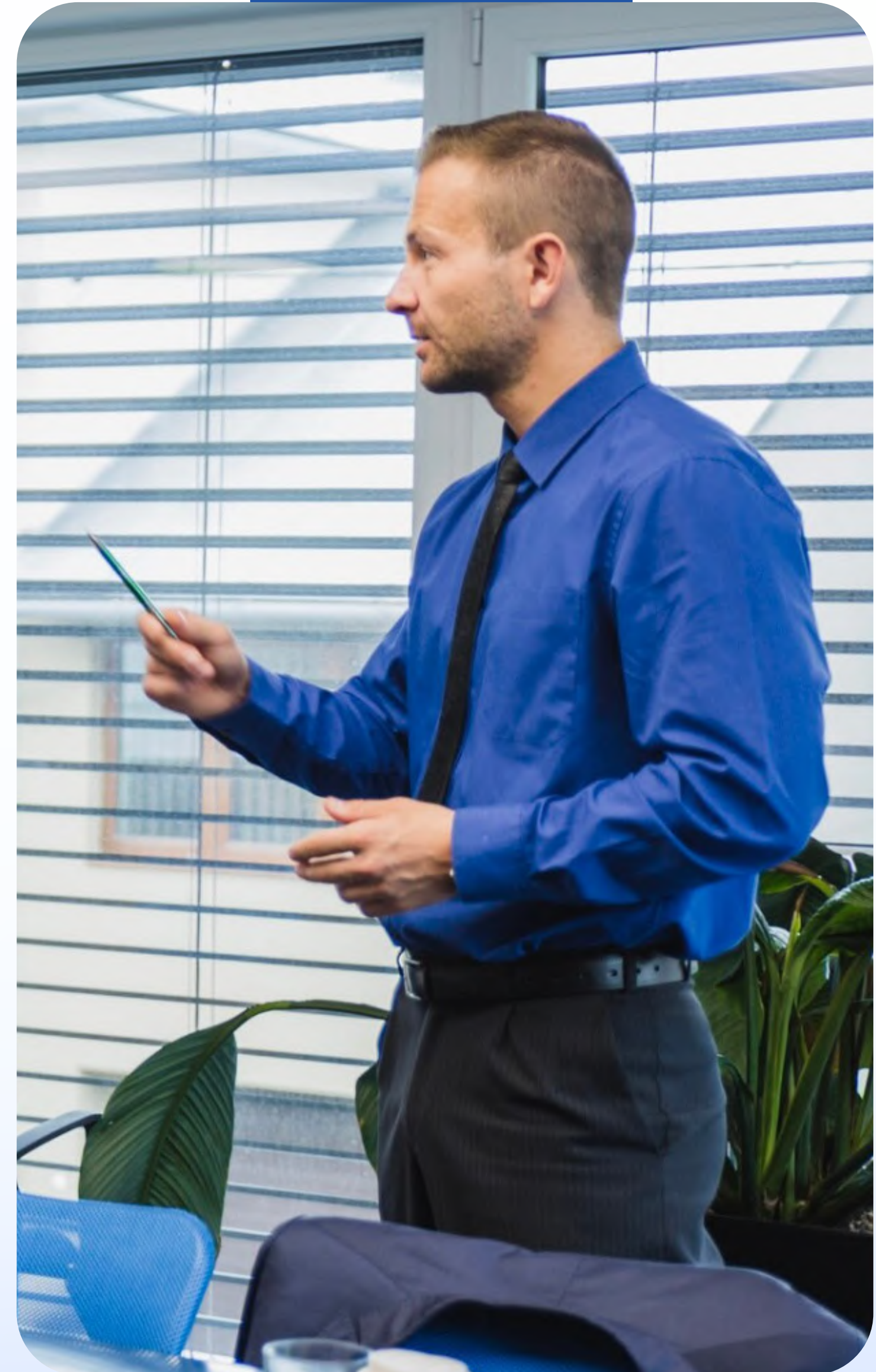
Al cierre del año, el VaR del portafolio se mantuvo dentro de los límites definidos en el marco de apetito de riesgo, sin presentarse sobrepasos durante el período.

8.2.2

Riesgo de liquidez

El riesgo de liquidez corresponde a la posibilidad de que la Compañía no pueda cumplir oportunamente sus obligaciones por falta de recursos líquidos o descalces entre activos y pasivos. Su gestión se realiza dentro del SIAR, alineada con el Marco de Apetito de Riesgos y bajo un enfoque ALM que busca asegurar la consistencia entre activos y pasivos y mitigar descalces.

En 2025, la Compañía fortaleció su medición de liquidez mediante un modelo dinámico de estrés, que evalúa la capacidad de sostener la caja en escenarios adversos y estima la probabilidad de alcanzar saldo cero. Esto se complementó con el seguimiento de indicadores prudenciales, destacándose un calce de reservas superior al 100% al cierre del año.



8.2.3 Riesgo de Crédito/Contraparte

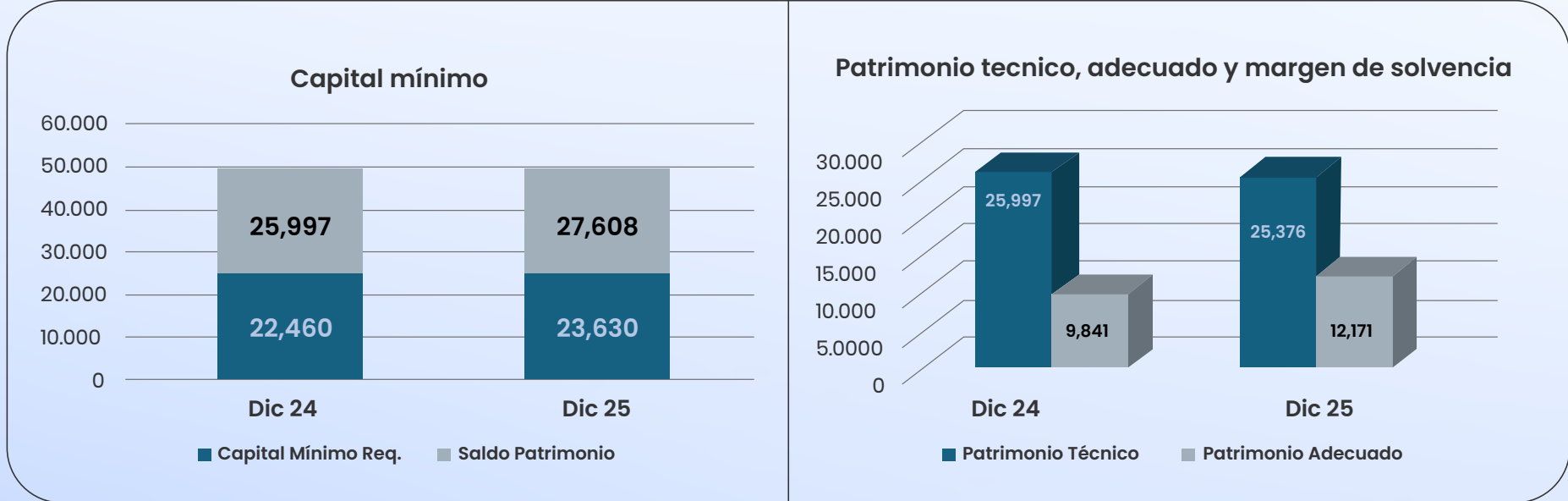
La gestión del riesgo de crédito y contraparte se realiza dentro del SIAR y se enfoca en identificar, medir, monitorear y controlar las exposiciones que puedan generar pérdidas por incumplimiento. Esta gestión incluye la evaluación del riesgo de emisores de deuda, el seguimiento de la calidad crediticia de reaseguradores y coaseguradores, el control de cuentas por cobrar —especialmente primas— y la identificación de exposiciones indirectas asociadas a productos.

Para mitigar concentraciones, la Compañía cuenta con límites internos alineados con el Marco de Apetito de Riesgos. En 2024 se estableció un límite del 10% del patrimonio técnico para cuentas por cobrar por primas, con seguimiento mensual. También existen límites por emisor o contraparte y mecanismos para monitorear su cumplimiento.

Al cierre de diciembre de 2025, no se registraron sobrepasos a los límites definidos, demostrando una gestión adecuada del riesgo de crédito y contraparte.

8.2.4 Riesgo de capital

El objetivo de la Compañía en la administración del capital consiste en el mantenimiento de niveles de margen de solvencia óptimos que le permitan, responder de manera suficiente ante las obligaciones con los asegurados. Los siguientes son los datos de cierre para los años 2024 y 2025, tanto del margen de solvencia (patrimonio técnico / patrimonio adecuado), como del capital mínimo (requerido y acreditado):



8.3 Riesgos Técnicos, Estratégicos y de Negocio.

Los riesgos estratégicos, prioritarios y propios del negocio se gestionan bajo el mismo enfoque metodológico utilizado para el riesgo operacional dentro del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR). Su identificación y control se realizan tanto de manera transversal en toda la Compañía como dentro de los procesos misionales, operativos y técnicos de seguros.

Todos los riesgos identificados se integran en la matriz integral de riesgos, que consolida riesgos estratégicos, operativos y técnicos inherentes a la actividad aseguradora, proporcionando una visión unificada de la exposición total de la Compañía.

8.4 Riesgos no Financieros y de negocio

La gestión de los riesgos no financieros y de negocio se realiza bajo el marco COSO – Enterprise Risk Management (ERM), el cual permite un análisis integral de los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos estratégicos, operativos, de información y de cumplimiento de la Compañía.

Este análisis puede efectuarse de manera global a nivel de la entidad, o de forma específica por divisiones, unidades operativas o funciones, según la naturaleza y materialidad del riesgo, permitiendo que la gestión se realice al nivel adecuado dentro de la organización.

El modelo de gestión se estructura a partir de los ocho componentes de COSO, a saber:

- Ambiente interno
- Establecimiento de objetivos
- Identificación de eventos
- Evaluación de riesgos
- Respuesta al riesgo
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Monitoreo

La aplicación de estos componentes se materializa mediante la definición y alineación de la estrategia y los objetivos organizacionales, la incorporación de la gestión de riesgos en los procesos operativos, la divulgación permanente de los riesgos relevantes a las partes interesadas y el fortalecimiento continuo de la cultura de riesgos y de cumplimiento (Compliance) al interior de la Compañía.



8.4.1

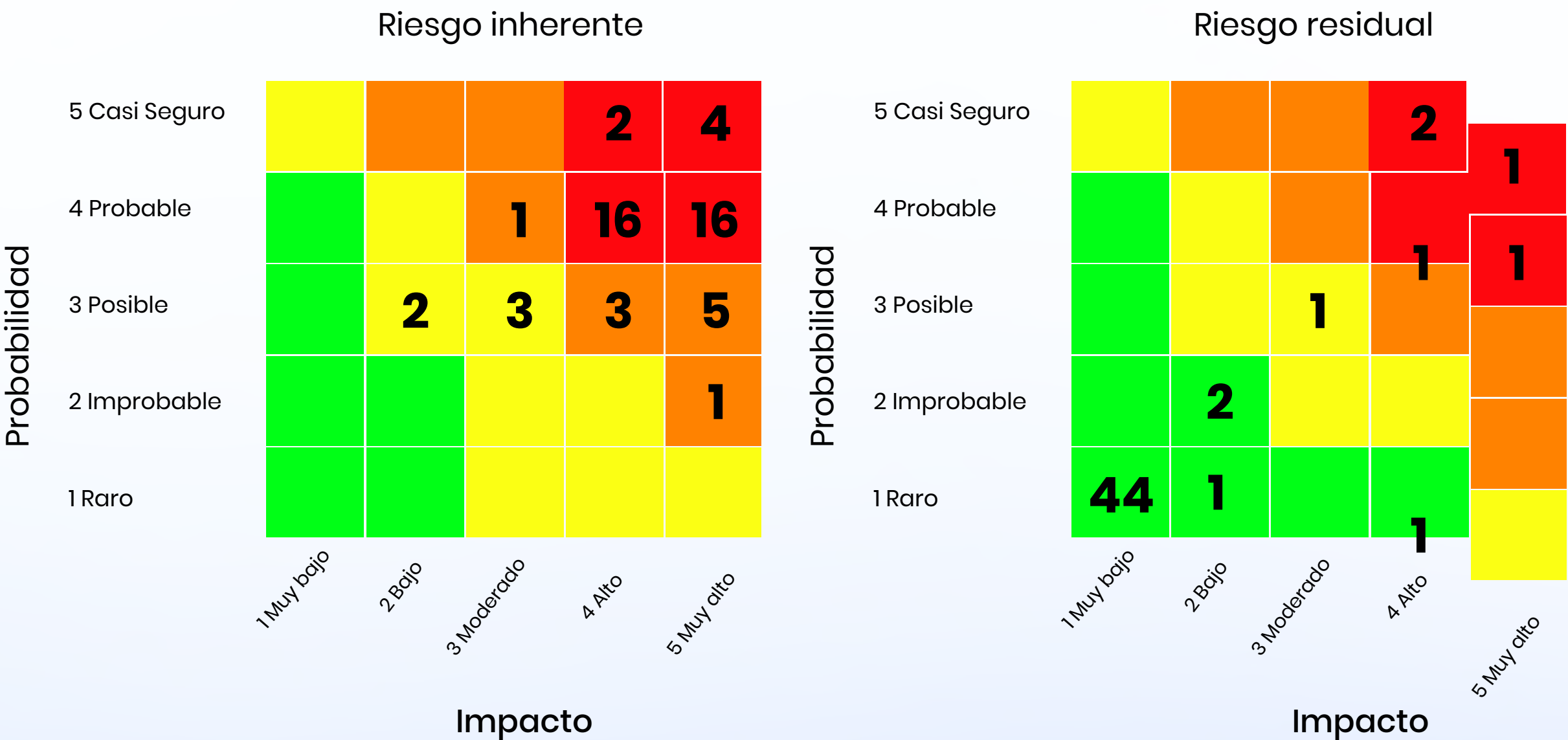
Riesgo operacional

La gestión del riesgo operacional se desarrolló en el marco de la gestión de riesgo operacional, integrado al SIAR, y alineado con COSO ERM e ISO 31000.

Durante 2025, el perfil consolidado de riesgo operacional estuvo conformado por 54 riesgos, distribuidos entre macroprocesos estratégicos, misionales y de apoyo.



La mayoría de los riesgos netos se ubicaron en niveles bajos y moderados. Se identificaron cinco riesgos netos en nivel extremo, los cuales cuentan con planes de acción definidos.



• Se registraron 15 eventos de riesgo operacional, de los cuales uno generó pérdidas económicas por \$8,3 millones.

8.4.1.1

Continuidad del negocio

La Compañía fortaleció la gestión de continuidad del negocio mediante la ejecución de pruebas sobre escenarios críticos, incluyendo indisponibilidad tecnológica, ausencia de personal e interrupción de servicios.

Los resultados permitieron identificar oportunidades de mejora y fortalecer los planes de continuidad y recuperación.

8.5

SARLAFT

La Compañía cuenta con un Sistema de Administración del Riesgo de LA/FT (SARLAFT) alineado con la normativa vigente y las mejores prácticas, cuyo propósito es evitar que la entidad sea utilizada para el lavado de activos o la financiación del terrorismo.

Este sistema permite identificar factores y riesgos asociados, y establece políticas, procedimientos y herramientas para asegurar un conocimiento adecuado y oportuno de clientes, intermediarios, proveedores y demás contrapartes. .



• Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025, la Compañía realizó una gestión continua y sistemática del SARLAFT para protegerse frente a intentos de uso indebido por parte de terceros.

• El sistema cuenta con políticas, procedimientos, segmentación y herramientas tecnológicas que permiten el monitoreo y reporte oportuno a la UIAF.

• Se ejecutaron planes de capacitación y se presentaron informes periódicos a la Junta Directiva.

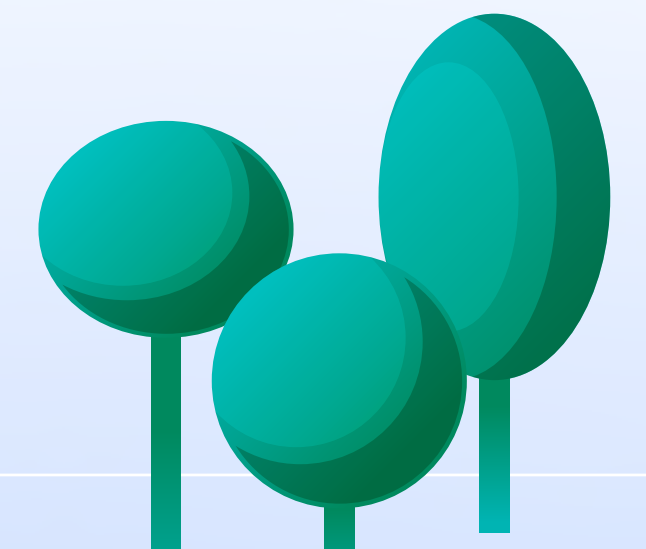
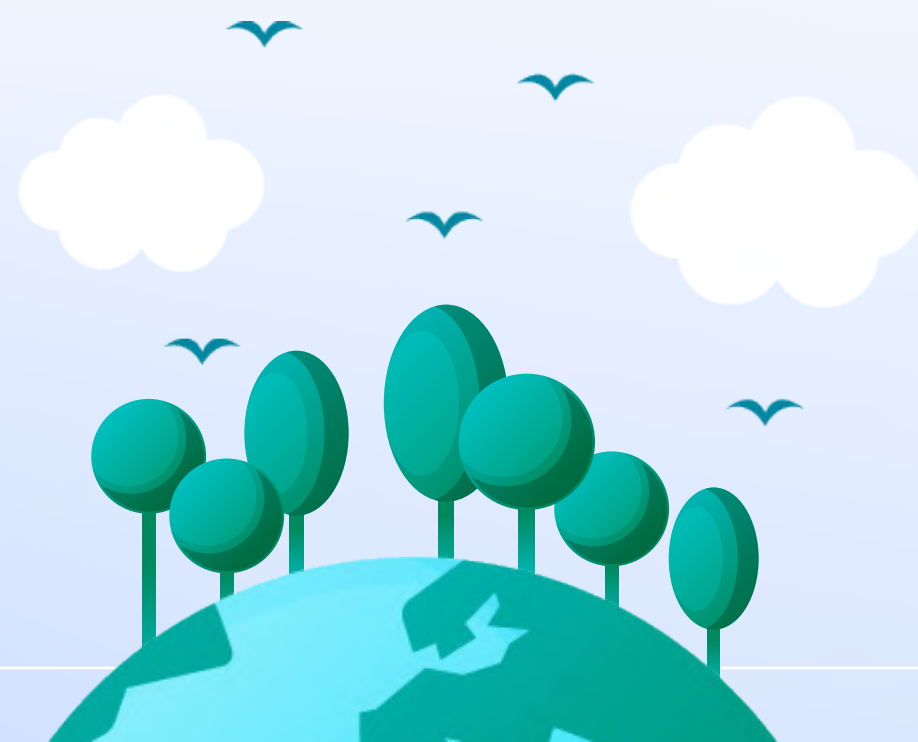
8.6

Riesgos Ambientales, Sociales y de Gobierno (ASG)

En 2025, BMI Seguros Colombia adoptó la primera versión de su Política Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo (ASG).

Fortaleciendo su sistema de gobierno corporativo y su gestión integral de riesgos. Esta política incorpora factores ambientales, sociales y climáticos en la planeación estratégica, el modelo de negocio, la planeación financiera y el marco de apetito de riesgos, con el objetivo de asegurar la sostenibilidad y viabilidad de la actividad aseguradora.

La Política ASG establece principios, lineamientos y responsabilidades para la identificación, evaluación y gestión progresiva de riesgos y oportunidades ASG, en coherencia con la naturaleza y perfil de riesgo de la Compañía. Su gestión se integra al **Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR)**, bajo un enfoque proporcional y orientado a proteger la sostenibilidad financiera, operativa y reputacional.



8.6.1

Enfoque de gestión

La identificación y evaluación de riesgos ASG se realiza con metodologías alineadas con COSO ERM e ISO 31000, integrando estos factores en los análisis estratégicos, operativos, de continuidad del negocio y de terceros.

La política contempla, entre otros elementos:

- Incorporación progresiva de criterios ASG en la vinculación y evaluación de terceros.
- Articulación de riesgos ASG con la gestión de continuidad del negocio.
- Fortalecimiento de la cultura ética y de cumplimiento.
- Gestión responsable de la información y protección de los grupos de interés.

La gestión desarrollada durante 2025 permitió consolidar un sistema de riesgos robusto, alineado con las mejores prácticas regulatorias e internacionales.

La Compañía mantuvo un perfil de riesgo acorde con su apetito, una posición financiera sólida y una cultura organizacional orientada al riesgo y al cumplimiento.



9. Cumplimiento

La cultura de cumplimiento hace parte del ADN de BMI Colombia.



Es por ello que la disciplina en el seguimiento, atención e incorporación de la regulación que le aplica (leyes, decretos y/o reglamentos), así como de los estándares de autorregulación (manuales y políticas internas), constituye un pilar de importancia estratégica en la organización; no solo en un sentido de acatamiento pasivo de la norma, sino desde una perspectiva de asimilación activa que trae beneficios en materia de seguridad, eficiencia y buena reputación, que redundan en el crecimiento y la rentabilidad organizacional.

Para el adecuado monitoreo y control de esta importante labor, la Compañía cuenta con un Comité de Cumplimiento, el cual se encuentra conformado con los líderes de las áreas de control de la Compañía (Riesgos, Auditoría y Secretaría General). Lo anterior, sin perjuicio de la obligación que radica en cabeza de todas las áreas y empleados de BMI COLOMBIA de contribuir con dar cumplimiento a las normas, instrucciones, políticas y procedimientos que regulan la actividad de BMI COLOMBIA.

En esa misma línea, BMI Colombia cuenta con el Código de Buen Gobierno y de Ética y Conducta; documento en el cual, además de definirse la estructura corporativa, se establecen los lineamientos de ética y conducta de la entidad y el órgano independiente para revisar las situaciones que ameriten la evaluación de conductas que atenten contra los mismos, ya sea de funcionarios, intermediarios o proveedores.

La adecuada ejecución de esta función ha permitido tener un mapa de seguimiento y divulgación de la regulación que impacta a la Compañía la cual es divulgada a los funcionarios y grupos de interés, según corresponda.

9.1

Normativa y entes de control

Durante el año 2025 entraron en vigencia las siguientes normas, que resultan relevantes para la operación de las compañías de seguros:

ENTIDAD	TIPO	NÚMERO	DESCRIPCIÓN
Congreso de la República	Ley	2466 de 2025	Por medio de la cual se modifica parcialmente normas laborales y se adopta una Reforma Laboral para el trabajo decente y digno en Colombia.
Congreso de la República	Ley	2475 de 2025	Por medio de la cual se establece y garantiza el derecho al olvido oncológico en Colombia y se dictan otras disposiciones.
Superintendencia Financiera de Colombia	Circular Externa	006 de 2025	Reexpedición Circular Básica Jurídica.
Superintendencia Financiera de Colombia	Circular Externa	015 de 2025	Imparte instrucciones para la gestión de los riesgos ambientales y sociales, incluido el climático, en las entidades vigiladas.
Superintendencia Financiera de Colombia	Circular Externa	010 de 2025	Imparte instrucciones para la prestación de productos y servicios financieros a consumidores financieros con antecedentes penales o investigaciones penales en curso, en cumplimiento de la orden proferida por la Corte Constitucional en la sentencia T-113 de 2025.

ENTIDAD	TIPO	NÚMERO	DESCRIPCIÓN
Superintendencia Financiera de Colombia	Circular Externa	009 de 2025	Imparte instrucciones relativas al régimen de transición para dar cumplimiento a los estándares de arquitectura, seguridad y tecnología en el marco de los modelos de finanzas abiertas.
Superintendencia Financiera de Colombia	Circular Externa	003 de 2025	Imparte instrucciones transitorias en materia de refinanciación de créditos agropecuarios en el marco del Decreto 106 de 2025.
Ministerio de Salud y Protección Social	Decreto	0858 de 2025	Por la cual se sustituye la parte 11, del Libro 2 del Decreto 780 de 2016, relativo al Modelo de Salud Preventivo, Predictivo y Resolutivo. Suspendido por el Consejo de Estado.
Ministerio de Trabajo	Decreto	1469 de 2025	Por el cual se fija el salario mínimo mensual legal
Ministerio de Trabajo	Decreto	1470 de 2025	Por el cual se fija el auxilio de transporte
Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Decreto	1390 de 2025	Por el cual se declara el Estado de Emergencia Económica y Social en todo el territorio nacional
Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Decreto	1474 de 2025	Por el cual se adoptan medidas tributarias destinadas a atender los gastos del Presupuesto

Finalmente, resaltamos la disposición y el compromiso de todas las áreas en materia de cumplimiento, lo que permitió atender de manera adecuada y oportuna los requerimientos regulatorios formulados por las autoridades administrativas y los entes de inspección y vigilancia.

9.2

Cultura de cumplimiento

En el transcurso del 2025, BMI Colombia reafirmó su compromiso con la construcción de una cultura de cumplimiento robusta, concebida como un eje estratégico para garantizar la sostenibilidad y la excelencia operativa de la Compañía. Este esfuerzo se desarrolló bajo una visión integral, orientada a que cada nivel de la organización incorpore prácticas acordes con las exigencias regulatorias y los principios éticos que guían nuestra actividad.

Un aspecto sobresaliente de esta gestión fue el trabajo del Comité de Cumplimiento, instancia designada por la Junta Directiva para liderar y supervisar esta función esencial. A lo largo del año, el Comité mantuvo un alto nivel de disciplina y compromiso, celebrando trece (13) sesiones en las que se abordaron asuntos clave como la adopción de nuevas disposiciones normativas, la actualización de políticas internas y la identificación de riesgos regulatorios. Este espacio de análisis y decisión se consolidó como un mecanismo fundamental para asegurar una gestión preventiva y alineada con las mejores prácticas del sector.

De manera complementaria, se fortaleció la estrategia de divulgación mediante el Boletín Jurídico, herramienta concebida con un enfoque claro y pedagógico junto con la elaboración de videos que facilitaron la comprensión de los aspectos normativos más relevantes. Estos canales de comunicación se han convertido en un medio eficaz para mantener informados a los colaboradores sobre las principales novedades normativas y regulatorias que inciden en nuestra operación. Su regularidad y sencillez han favorecido una mayor comprensión de las obligaciones legales y han reforzado el compromiso colectivo con la cultura de cumplimiento.

Con estas acciones, BMI Colombia ratifica el valor del cumplimiento como elemento diferenciador y avanza en la integración de esta cultura en su ADN corporativo. La gestión realizada durante 2025 ha establecido bases sólidas para continuar consolidando un entorno organizacional sustentado en la ética, la transparencia y la responsabilidad.



Un hito especialmente significativo para la función de cumplimiento fue la quinta edición de la “Compliance Week”, liderada por el Comité de Cumplimiento de la Compañía. Este espacio se consolidó como una iniciativa integral que incluyó campañas de expectativa, conversatorios y concursos dirigidos a todos los colaboradores, la fuerza intermediaria y la Alta Gerencia, promoviendo así la participación activa y el fortalecimiento de la cultura de cumplimiento en la Entidad. Las actividades de esta iniciativa se desarrollaron durante el mes de junio y, entre ellas, destacamos las siguientes:

¡Cronograma Semana de Cumplimiento!

Estimados colaboradores,

Como conoces, la semana del 16 al 20 de junio tendremos nuestra **Semana de Cumplimiento**, en donde podrás ser parte de varios espacios de aprendizaje, actividades dinámicas y charlas informativas que hemos preparado para ti.

A continuación, compartimos contigo el cronograma de la semana para tu conocimiento:

DÍA	HORA	ACTIVIDAD	ENCARGADO	LUGAR
Lunes 16	8:00 am - 9:00 am	Asesoramiento Compliance Office	Compliance Office	Auditorio
	9:30 am - 10:30 am	Asesoría y Promoción de Gases	Compliance Office	Auditorio
Martes 17	8:00 am - 9:00 am	Charla El Sistema de Auditoría	Compliance Office	Auditorio
	9:30 am - 10:30 am	Charla de Negocios y Legal	Compliance Office	Auditorio
Miércoles 18	8:00 am - 9:00 am	Charla de Negocios y Legal	Compliance Office	Auditorio
	9:30 am - 10:30 am	Charla de Negocios y Legal	Compliance Office	Auditorio
Jueves 19	8:00 am - 9:00 am	Charla de Negocios y Legal	Compliance Office	Auditorio
	9:30 am - 10:30 am	Charla de Negocios y Legal	Compliance Office	Auditorio
Viernes 20	8:00 am - 9:00 am	Charla de Negocios y Legal	Compliance Office	Auditorio
	9:30 am - 10:30 am	Charla de Negocios y Legal	Compliance Office	Auditorio

¡En BM Colombia estamos comprometidos con el cumplimiento de las normas!

Atentamente,
Área de Cumplimiento

Compliance Week – Cápsula informativa #1

Autorización de Datos Personales

¿Sabes cómo debes autorizar el uso de tus datos personales?

Según la Ley 1581 de 2012, la autorización es el consentimiento previo, expreso e informado que toda persona (titular) debe dar para que se puedan tratar sus datos personales.

¿Cómo se puede dar esta información?

La ley permite tres formas válidas:

- Escrita
- Verbal
- Inclusiva (Llamada telefónica o correo electrónico)

¿Qué más puedo saber?

La autorización puede obtenerse por cualquier medio, siempre que se:

- Pueda consultar después.
- Quede registrada para demostrar que fue otorgada de forma válida.

¿Qué te recomendamos?

- Guarda evidencia de cada autorización.
- Asegura que las personas sepan claramente qué datos se recolectan, para qué se usen y cómo pueden ejercer sus derechos.

Conclusión: La autorización no es solo un formalismo, es una garantía de que tus datos serán tratados con transparencia y responsabilidad. Siempre que la des, asegúrate de estar bien informado.

Compliance Week – Cápsula informativa #2

Gobierno de Protección de Datos Personales

Se pueden tratar datos personales de menores de edad?

Si es posible, pero solo en **casos muy específicos** y con condiciones estrictas:

- Debe tener una **finalidad clara y legítima** (por ejemplo: fines educativos o de salud).
- Se necesita el **consentimiento previo, expreso y bien informado** del padre, madre o tutor.
- Hay que aplicar **mayores medidas de seguridad** que con los datos de los adultos.
- Solo se debe recolectar datos **estrictamente necesarios**.

Recomendaciones:

- Verifica siempre que el representante legal haya autorizado el uso de los datos.
- Usa tecnología que protejan la información (como cifrado y acceso limitado).
- Facilita a los padres o tutores la posibilidad de actualizar o eliminar los datos.

Conclusión: El tratamiento de datos de menores no está prohibido del todo, pero sí está **altamente restringido y vigilado**. El foco siempre debe estar en proteger su bienestar y privacidad.

Compliance Week – Cápsula informativa #3

Inteligencia Artificial

Aseguramiento en la Era de la IA

¿Qué debo tener presente en el uso de la IA?

- El **GenAI** es poderoso, use de **manera responsable**.
- Entiende los **riesgos y limitaciones** de cómo deseas implementar sistemas de IA.
- Experimenta** distintas formas de preparar la consulta al modelo GenAI para entender cómo mejor expresar las capacidades del sistema.
- Siempre recuerda que un LLM **puede generar datos con errores**.

Usos y Beneficios de la IA en BM:

- Automatización de tareas repetitivas:** La IA permite automatizar procesos rutinarios, liberando tiempo para concentración en actividades de mayor valor estratégico.
- Mejora en la precisión y reducción de errores:** Incrementando la toma de decisiones confiables.

Conclusión: Integrar la IA en BM no es simplemente una opción tecnológica, sino una necesidad para mantenernos relevantes y competitivos. Nos permite crecer y convertirnos en una organización más **eficiente e innovadora**, capaz de anticipar tendencias, personalizar experiencias y optimizar procesos con una precisión basada en datos. Al hacerlo, fortalecemos nuestra propuesta de valor, aceleramos la toma de decisiones y nos posicionamos como líderes resilientes en un mercado en constante transformación.

Compliance Week – Cápsula informativa #4

Datos curiosos sobre el lavado de activos y la financiación del terrorismo que probablemente no conocías:

- Colombia fue pionera en la región en la implementación del **SARFIAT**, un modelo tan sólido y estructurado que ha sido adoptado por países como Perú y Panamá.
- Según el Índice de Basilea, Colombia ocupa actualmente el **quinto lugar en América** con **menor riesgo** de lavado de activos, superando a países como México y Brasil.
- Las modalidades más comunes de lavado de activos en Colombia incluyen el uso de **empresas fachadas, testaferros** y operaciones de **comercio exterior ficticias**.
- El narcotráfico ya no es la única fuente de lavado de activos. En este delito se ha diversificado, involucrando actividades como la **corrupción, minería ilegal, trata de personas** y **contrabando**.

Compliance Week – Cápsula informativa #5

El fraude no siempre se ve como un delito, a veces se disfraza de rutina.

Desconfía de lo "normal" cuando:

- Te piden saltarte un paso del proceso "solo por esta vez".
- Alguien insiste en manejar todo sin supervisión.
- Hay presión para actuar rápido sin dejar rastro.

La mejor defensa contra el fraude es la **vigilancia colectiva**.

REPORT Si algo no parece correcto, repórtalo. No se requieren pruebas, solo una sospecha razonable.

¡Tu voz puede evitar una pérdida millonaria!



El cierre de la semana resultó exitoso, con la entrega de premios a los colaboradores que participaron de manera activa en las diferentes actividades.

9.3

Ética y responsabilidad corporativa

Ética Corporativa

Consciente de la responsabilidad que implica la actividad empresarial, BMI Colombia dispone de un Código de Buen Gobierno Corporativo y de Ética y Conducta, documento que define la identidad y el carácter de BMI Colombia Compañía de Seguros de Vida S.A. Este Código actúa como marco de referencia para las actuaciones de administradores, accionistas y colaboradores, tanto en sus relaciones internas como frente a los distintos grupos de interés. Su cumplimiento estricto constituye la base para consolidar vínculos de confianza y garantizar que todas las actividades se desarrollen bajo principios de transparencia, integridad y responsabilidad.

Así mismo, la Compañía cuenta con un Manual de Políticas y Procedimientos del Sistema Antifraude, cuyo propósito principal es establecer las directrices de BMI Colombia en materia de prevención y gestión oportuna de fraudes. Este instrumento fortalece la cultura corporativa sustentada en el principio de integridad definido en el Código de Ética y asegura la coherencia entre nuestros compromisos y nuestras acciones.





10. Estructura de Gobierno

Al 31 de diciembre del 2025, la participación accionaria en BMI Colombia es la siguiente:

Accionista	Participación
BMI Financial Group Inc.	90.00%
Otros	10.00%

Con relación a las actividades y decisiones adoptadas por los accionistas durante el 2025, indicamos que durante esa anualidad la Asamblea se reunió en una oportunidad de manera, cumpliendo los requisitos legales que en materia de convocatoria, quorum y decisiones le exige la normativa acatar y adoptar.

Sesión/Acta	Tipo de sesión	Fecha	Decisiones relevantes
016	Ordinaria	2025/03/28	• Presentación de los estados financieros 2024 y sus notas. • Destinación de las utilidades del ejercicio. • Informes de la Junta Directiva y del Representante Legal. • Dictamen del Revisor Fiscal. • Informe del Comité de Auditoría 2024. • Informe del Sistema de Control Interno 2024. • Informe anual del Defensor del Consumidor Financiero 2024. • Elección de la Junta Directiva y fijación de los honorarios. • Elección de la firma de Revisoría Fiscal y fijación de honorarios. • Propuesta de reforma estatutaria- Representación legal judicial



Junta directiva

En el transcurso de 2025, la Junta Directiva de BMI Colombia sesionó en 13 oportunidades, todas ellas con el quórum legalmente requerido.

Las convocatorias, así como la información necesaria para la adecuada toma de decisiones incluida la presentación dirigida a la Junta Directiva fueron preparadas y remitidas en estricto cumplimiento del reglamento que rige su funcionamiento.

Durante el 2025 la Junta Directiva aprobó las principales políticas y manuales de la organización, entre ellos, solo para destacar algunos:

- Aprobación del Presupuesto y plan estratégico para el año 2025.
- Ajustes al Manual de Intermediarios.
- Aprobación de la Política Medioambiental y Social.
- Actualización de la Política de Liquidez.
- Actualización Código de Buen Gobierno Corporativo (Incorporación Riesgo Conductual).
- Actualización del Manual SIARC.
- Actualización Estructura del SAC y Ajustes al manual.
- Actualización Política Antifraude.
- Aprobación Política Canales de Comercialización Masiva.



En cada sesión ordinaria de la Junta Directiva se sometieron a consideración y aprobación los estados financieros mensuales de la Compañía. Asimismo, durante dichas reuniones se presentaron informes periódicos sobre la gestión de riesgos, el cumplimiento normativo y regulatorio, junto con reportes de las actividades comerciales, administrativas y técnicas, así como del progreso de los proyectos estratégicos.

En cuanto a la composición y permanencia de los integrantes de la Junta Directiva, informamos que en sesión ordinaria de Asamblea de Accionistas llevada a cabo el 28 de marzo de 2025, se eligieron nuevos miembros de la Junta Directiva y se modificaron posiciones, constituyendo el siguiente orden:

Principales	Suplentes personales
Georgina Rafaela Pérez	Emerson Giovanni Enciso Benitez
Manuel Ignacio Trujillo Sánchez	Camilo Andrés Núñez Rodríguez
Carlos Alberto Sánchez Rodríguez	Oscar Orlando Pinilla Calderón
Rubén Darío Lizarralde	Luis Felipe Jiménez Salazar
Rebeca Herrera Díaz	Guillermo Duarte Quevedo

Sobre el particular, se precisa que para esta nueva vigencia se incorporaron funcionarios que hacen parte del corporativo y de la operación local, dentro de los cuales se destacan:

- **Georgina Rafaela Pérez– Chief Financial Officer**
- **Manuel Ignacio Trujillo Sánchez– Senior Vice President & Head of Latam Insurance**
- **Camilo Andrés Núñez Rodríguez– Gerente legal (Colombia)**
- **Oscar Orlando Pinilla Calderón– Gerente Financiero y Administrativo**
- Quienes con sus calidades aportaran conocimientos en temas relacionados con aspectos financieros, legales, gobierno corporativo, estrategia y planeación.

Durante el año 2025, por conducto de la Gerencia Legal, se mantuvo a disposición de la Junta Directiva toda la información relativa a las reuniones mensuales; asimismo, fueron puestos a su alcance los diferentes informes de mayor relevancia, lo que permitió que los integrantes de la Junta Directiva contaran con la información necesaria de manera oportuna y previa a cada una de las sesiones de realizadas en el año.

10.3

Comités de apoyo junta directiva

Comité de Auditoría

Durante el 2025, el Comité de Auditoría sesionó en 4 oportunidades, atendiendo y resolviendo los asuntos que corresponden a su ámbito de competencia.

Comité de Inversiones y Riesgos

Durante el 2025, el Comité de Inversiones y Riesgos sesionó en 12 oportunidades de manera ordinaria. En todas las ocasiones se informó y se adoptaron decisiones respecto de los asuntos que correspondían a su ámbito de competencia.

Comité de Suscripción y Siniestros

Durante el 2025, el Comité de Suscripción y Siniestros sesionó en 6 oportunidades, atendiendo y resolviendo los asuntos que corresponden a su ámbito de competencia.

Comité de TI

Durante el 2025, el Comité de TI sesionó en 4 oportunidades, atendiendo y resolviendo los asuntos que corresponden a su ámbito de competencia.

Comité de Cumplimiento

Durante el 2025, el Comité de Cumplimiento sesionó en 13 oportunidades, atendiendo y resolviendo los asuntos que corresponden a su ámbito de competencia.

Durante el año 2025, la Gerencia Legal puso a disposición de los distintos comités toda la información relacionada con sus reuniones. Asimismo, se entregaron los informes más relevantes, lo que permitió que los miembros de cada comité contaran, de manera previa y oportuna, con los insumos necesarios para el adecuado desarrollo de las sesiones realizadas en el año.



10.4

Representantes legales

En sesión del 30 de abril de 2025 la Junta Directiva aceptó la renuncia presentada por Emerson Enciso al cargo del Representante Legal Suplente- Suplente del Presidente, atendiendo su ascenso a la posición de Senior Regional Finance Manager en casa matriz. En esa misma sesión se presentó al señor Oscar Pinilla como nuevo Gerente Administrativo y Financiero de BMI Colombia y su designación como Representante Legal Suplente de la Organización. Esta designación cursó de manera satisfactoria su trámite de posesión ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

Al cierre de 2025 la Compañía cuenta con los siguientes representantes legales:

Carlos Alberto Sánchez Rodríguez – Presidente.

Oscar Orlando Pinilla Calderón – Suplente del Presidente.

Camilo Andrés Núñez Rodríguez – Secretario General.

10.5

Oficial de cumplimiento

La oficialía de Cumplimiento de BMI Seguros Colombia no presentó cambios en su estructura durante el 2025:

Oficial de Cumplimiento Principal: XIOMARA CARRERA.

Oficial de Cumplimiento Suplente: NATALIA MATALANA.



11. Información y declaraciones

11.1 OPERACIONES CELEBRADAS CON VINCULADOS

Las transacciones realizadas por la Compañía con sus socios y administradores se ajustan a las políticas generales de la entidad y se realizan en términos de mercado. Estas están detalladas en las Notas a los Estados Financieros.

Durante el año 2025, La Compañía percibe ingresos por servicios prestados a vinculados económicos en el exterior, de COP \$2.906 millones este rubro corresponde a servicios administrativos prestados desde Colombia.

También es importante destacar que la Sociedad FINMERIDIAN S.A.S., constituida a finales de 2020, cuyo objeto social es el otorgamiento de crédito con recursos propios, la cual está bajo control de BMI Colombia en un 100% y cuya operación inicio en el tercer trimestre de 2023.

11.2 ACONTECIMIENTOS IMPORTANTES ACAECIDOS DESPUÉS DEL EJERCICIO

Con posterioridad al fin del ejercicio del 2025 y hasta la fecha de presentación del presente informe, no se han presentado acontecimientos relevantes que merezcan una mención adicional.

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

En cumplimiento del 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.

11.4 LIBRE CIRCULACIÓN DE FACTURAS.

En cumplimiento de las previsiones del parágrafo 2 del artículo 87 de la ley 1676 de 2013, se deja constancia de que BMI COLOMBIA no ha entorpecido la libre circulación de las facturas emitidas por sus proveedores de bienes y servicios.

11.5. PROCESOS JUDICIALES.

Al cierre del ejercicio 2025 se reporta que BMI COLOMBIA enfrenta procesos judiciales por un valor aproximado de COP \$2.791 millones. Dichos procesos corresponden al giro ordinario de la operación aseguradora y cuentan con el respaldo de las reservas legales establecidas.

11.6.VERIFICACIÓN DE LAS AFIRMACIONES.

De acuerdo con lo establecido en el numeral 2.3.7 del Capítulo IX de la Circular Externa No. 100 de 1995, dejan constancia expresa de que la administración está cumpliendo con todo lo señalado en el artículo 57 del Decreto 2649 de 1993, sobre verificación de las afirmaciones.

11.7. CERTIFICACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS.

Las cifras contenidas en los Estados Financieros que se presentan a los Miembros de Junta Directiva y a los Accionistas, y las afirmaciones que en ellos se incluyen, han sido verificadas previamente y se han tomado fielmente de los libros.

La información correspondiente a los artículos 291 y 496 del Código de Comercio relativas a los documentos que deben acompañar al Balance y a la cuenta de resultados de fin de ejercicio, se encuentra a disposición de los Accionistas, de la Junta Directiva y de cualquier entidad competente; su detalle se expone y presenta en las sesiones correspondientes de cada uno de los órganos corporativos.

Los Estados Financieros de BMI Colombia Seguros de Vida S.A., han sido preparados de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera “NIIF” vigentes, establecidas por el Gobierno Nacional mediante la Ley 1314 de 2009 y los Decretos 2784 de 2012 y 3023 de 2013, con las excepciones previstas en los decretos 1851 de 2016 y 2267 de 2014.

11.8. EVOLUCIÓN PREVISIBLE DE LA SOCIEDAD.

El Plan Estratégico está acorde con las perspectivas del entorno económico, manteniendo los estándares de su política de suscripción, control adecuado de costos y gastos y el alto compromiso de sus funcionarios en la ejecución de las labores que permitan alcanzar los presupuestos elaborados. La política de austeridad y el estricto control del gasto, sumado a la búsqueda permanente de novedosas alternativas para operar la Compañía, permitirá incrementar los niveles de productividad y eficiencia, sin sacrificar los elementos de control, ni los altos estándares de calidad. Bajo las premisas anteriores, la Administración ha elaborado un completo documento de planeación estratégica de la Compañía y del presupuesto para el año 2026, el cual se presentó a consideración de la Junta Directiva.

11.9 CANALES, MEDIOS, SEGURIDAD Y CALIDAD EN EL MANEJO DE INFORMACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS.

En cumplimiento de lo establecido por la Circular Básica Jurídica (CBJ) respecto del análisis sobre la observancia de las obligaciones en materia de canales, medios, seguridad y calidad en el manejo de la información, la organización informa que estos requerimientos se atienden de manera integral a través del trabajo conjunto entre el área de Seguridad de la Información y el equipo de Tecnología.

Este cumplimiento no constituye únicamente una obligación normativa, sino que representa un factor esencial para la sostenibilidad, la reputación y la competitividad de la empresa. La implementación de una infraestructura tecnológica robusta; la gestión de la seguridad de la información conforme con estándares internacionales como ISO/IEC 27001; el cifrado de la información clasificada como confidencial; la protección de credenciales mediante mecanismos de autenticación seguros y diferenciados; la garantía de integridad de los canales a lo largo de su ciclo de vida; y la adopción de controles preventivos, detectivos y correctivos eficaces, fortalecen la confianza de nuestros clientes y mitigan riesgos operativos, legales y reputacionales.

En consecuencia, la seguridad de la información se consolida como un activo estratégico para la compañía. No es un componente accesorio, sino un elemento que protege el negocio, asegura la continuidad operativa y refleja nuestro compromiso con la excelencia, la transparencia y la adecuada protección de los datos en cada proceso y en cada interacción, todo ello sustentado en nuestro Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).



BMI Seguros Colombia

Carrera 11 No 84A – 09, Oficina 903 Torre Amadeus,
Costado Sur, Bogotá D.C – Colombia

Tel. +57 [601] 518 – 7700

premiersupportco@bmicos.com
(correo oficial de servicio al cliente)

www.bmicos.com/colombia

Conecta con BMI

