



**Informe**  
de gestión  
Año 2020

# TABLA DE CONTENIDO

	Pág.		Pág.
<b>Presentación</b>	<b>3</b>	<b>5 Estructura De Gobierno</b>	<b>35</b>
<b>1 Contexto Economico Global y Local y El Sector Asegurador</b>	<b>4</b>	5.1. Asamblea De Accionistas	35
<b>2 Bmi Colombia Compañía De Seguros De Vida</b>	<b>6</b>	5.2. Junta Directiva	36
2.1. Resultados Financieros	6	5.3. Comités De Apoyo A La Junta Directiva	37
2.2. Producto	7	5.4. Representantes Legales	37.
2.3. Gestiones Comerciales	11	5.5. Oficial De Cumplimiento	37
2.4. Equipo Humano	13	<b>6 Información Adicional Y Declaraciones</b>	<b>38</b>
2.5. Evolución Previsible De La Sociedad	14	6.1. Operaciones Celebradas Con Vinculados	38
2.6. Sistemas Operativos Y De Tecnología	14	6.2. Acontecimientos Importantes Acaecidos Después Del Ejercicio	38
2.7. Gestión De Riesgos	15	6.3. Cumplimiento De Normas Sobre Propiedad Intelectual, Derechos De Autor Y De Seguridad Social	38
<b>3 Orientación Al Cliente</b>	<b>26</b>	6.4. Libre Circulación De Facturas	38
3.1. Normativa	26	6.5. Procesos Judiciales	38
3.2. Ética Corporativa	29	6.6. Verificación De Las Afirmaciones	38
<b>4 Cultura De Cumplimiento</b>	<b>30</b>	6.7. Certificación De Estados Financieros	39
4.1. Normativa	30	<b>7 Informe Del Sistema De Control Interno</b>	<b>40</b>
4.2. Ética Corporativa	33	<b>8 Informe Del Comité De Auditoría</b>	<b>43</b>
4.3. Responsabilidad Social Corporativa	34	<b>9 Reconocimientos</b>	<b>45</b>

# PRESENTACIÓN

Sin lugar a dudas el 2020 pasa a la historia como un año que traza un antes y un después en el curso de la historia de la humanidad. Una pandemia que no veía el mundo desde hacía más de cien años, y que por el nivel de interconectividad global actual no es comparable con ninguna otra del pasado, ha marcado el futuro de las organizaciones civiles, políticas, empresariales, sociales y ambientales de una forma tan drástica que aún resulta incierto el rumbo que vaya a tomar, pero que definitivamente será de cambios bruscos y acelerados en todos los frentes: nuevas modalidades de trabajo, hiperdigitalización, tensiones entre libertades y salud pública, modificación en las tendencias de consumo, cambios en el relacionamiento de las personas (distanciamiento social), entre otros, son algunos de los aspectos que en adelante marcarán las agendas regulatorias de los gobiernos y las dinámicas sociales y empresariales en esta tardía entrada al siglo XXI. Lamentablemente muchas de las industrias que dependían estrechamente de la presencia física de sus consumidores se vieron obligadas a cerrar, trayendo con ello impactos económicos sistémicos a causa del desempleo generado; aquellas que sobrevivieron mostraron su capacidad de resiliencia y adaptación modificando sus dinámicas de producción, no obstante pocas escaparon del impacto, en mayor o menor medida, de la crisis económica.

Con el comienzo de la emergencia sanitaria, la prioridad inicial de BMI Colombia se concentró en velar por la salud y seguridad de todos sus colaboradores, por lo que de manera rápida y ordenada se activaron los planes de continuidad, de tal forma que en tiempo record se logró que el cien por ciento de los empleados pudiera continuar con el desarrollo de sus labores de manera remota y segura desde sus hogares. La eficacia de las medidas implementadas fue tal, que la Compañía nunca dejó de operar ni de atender y prestar sus servicios a los consumidores.

Asegurada la continuidad de la empresa y la salud de los trabajadores, los esfuerzos se dirigieron a alcanzar las metas planteadas para el 2020, esto es, incrementar la producción y participación en el mercado, avanzar en el proceso de transformación digital y posicionar la marca dentro de clientes y redes médicas. Los resultados en medio de una coyuntura de esta envergadura son más que satisfactorios: Crecimiento en emisión de primas del 135% con relación al año anterior, incremento en la red médica en un 35% y la implementación de tecnologías como la firma electrónica y evaluación médica y de consulta vía telemedicina, son algunos de los logros que permiten cerrar el año alcanzando varias de las metas propuestas. Otro elemento a destacar fue el incremento de la fuerza de ventas, es decir, el grupo de intermediarios vinculados a la Compañía, obteniéndose un crecimiento del 44%, para un cierre de año con 370 claves directas con BMI.

Somos conscientes que la incertidumbre en la superación de la pandemia es un reto para el 2021, pero al mismo tiempo estamos confiados en que la resiliencia mostrada por todo el equipo de trabajo durante los periodos más críticos representa el activo más valioso para la consecución de los objetivos. A todos ellos un agradecimiento por su incansable esfuerzo y apoyo.

En el informe de gestión que a continuación se presenta, analizaremos el entorno económico local y de la industria, posteriormente presentaremos en detalle los resultados BMI Colombia y la evolución del negocio, así como la situación económica, administrativa y jurídica de la sociedad.

# 1. CONTEXTO ECONOMICO GLOBAL Y LOCAL Y EL SECTOR ASEGURADOR

El COVID-19 provocó una recesión global cuya profundidad fue superada sólo por las dos guerras mundiales y la Gran Depresión durante la mitad del siglo pasado. Aunque la actividad económica mundial está creciendo de nuevo, no es probable que vuelva a la normalidad en el futuro inmediato. La pandemia ha causado una grave pérdida de vidas, ha empujado a 88 millones de personas más a la pobreza extrema según el estudio más reciente del Banco Mundial, y se espera que deje cicatrices que empujan la actividad y los ingresos muy por debajo su tendencia pre-pandémica durante un período prolongado.

Se estima que la economía global se contrajo un 4,3 por ciento en 2020, un 0,9 por ciento punto de colapso menor de lo esperado en las previsiones de junio realizadas por el Fondo Monetario Internacional. En las economías avanzadas, la contracción inicial fue menos severa que la estimada, siendo China el único país con crecimiento positivo, dado el alto en gasto en infraestructura. En la mayoría de las economías de Emergentes, las interrupciones causadas por la pandemia fueron más grave de lo previsto, lo que resulto en recesiones más profundas y recuperaciones más lentas, especialmente en países con grandes brotes recientes de COVID19.

Las perspectivas de la economía mundial son inciertas, y son posibles varios resultados de crecimiento. En el pronóstico más probable al que apuntan los analistas económicos, se espera que el PIB mundial pueda expandirse al 4% en 2021, basado en el manejo efectivo de la pandemia y del proceso de vacunación que limite la propagación comunitaria de COVID-19 en muchos países, así como la continuidad en la política monetaria acompañada de una disminución del apoyo fiscal. Después de la recuperación que se espera se dé durante el año 2021, se prevé que el crecimiento se modere en 2022 a 3.8% por ciento, todavía por encima de su ritmo potencial, pero abrumado por el daño duradero de COVID19. Para 2022, todavía se espera que el PIB mundial sea 4.4% por debajo de las proyecciones pre-pandémicas, donde las economías avanzadas crezcan dos veces más que las economías emergentes.

La economía colombiana no ha sido ajena a lo observado en el resto del mundo, el desarrollo de la pandemia llevo al Gobierno a tomar medidas de aislamiento preventivo obligatorio para hacerle frente al avance del contagio por COVID-19. Esto tuvo diferentes consecuencias en los indicadores macroeconómicos del país.

El PIB de 2020 registró histórica contracción de -6,8% provocada por la crisis de la pandemia del coronavirus. Tres sectores de la economía explican el 80% de la contracción de la economía en 2020, las cuales fueron la explotación de minas y canteras, con una caída de 19,4%, construcción (-27,7%), y el comercio, transporte, alojamiento y servicios de comida (-6,6%). El último trimestre de 2020 mostro una recuperación del 3.6%, los que supone el retorno a una senda de crecimiento en 2021 del 4.8%.

La tasa de desempleo en Colombia cerró en 15,9%, lo que representó un aumento de 5,4 puntos porcentuales frente a 2019 (10,5%). La pandemia ha destruido 2.4 millones de empleos durante el 2020, siendo este el gran reto del año 2021.

La inflación de 1,61% de 2020 fue 219 pbs inferior al 3,80%de inflación que se presentó en 2019. Los rubros que presentaron la mayor variación negativas fueron educación (3,41% en2019 vs.-7,02% en 2020) y vestuario (0,69% vs. -3,93%) que se explicaron por la virtualidad escolar y los 3 días sin IVA respectivamente. Para el 2021 se espera que la inflación se ubique en 3.20%.

El déficit fiscal del Gobierno central, presionado por los gastos y transferencias diseñados para enfrentar la pandemia y mitigar sus efectos, y por la reducción de rentas fiscales asociada a la crisis, estará en 8,9 % al finalizar el año, haciendo inminente la necesidad de una reforma tributaria estructural, que haga retornar a niveles viables el déficit y la deuda bruta.

La tasa de cambio cierra un año de alta volatilidad; para enero de 2020 los factores de incertidumbre comenzaban a crecer a nivel global debido a un virus desconocido que

se extendía rápidamente por China, uno de los principales mercados financieros globales y actor determinante en la demanda mundial, que llevó al dólar a alcanzar los \$4.000, precio nunca antes visto. Para mediados del 2020, el dólar empieza a ceder terreno debido a los fuertes estímulos económicos a nivel global para la reactivación de las economías, especialmente por parte de la FED. Finalmente para noviembre, el dólar en Colombia logra una ruptura de los \$3.700 pesos y comienza su senda bajista cerrando \$3.432, lo que deja para este cierre de año una devaluación acumulada tan solo del 4.84% para el 2020, lo que significó una impresionante recuperación desde una devaluación cercana al 30% en su peor momento.

En cuanto la industria aseguradora, al 30 de noviembre de 2020 las primas emitidas ascendieron a COP\$27.4 billones, con un crecimiento del 0.9% respecto al mismo periodo del año anterior. Los seguros de personas al cierre 2020 suman COP\$8.3 billones en primas con una participación del 30.2%. Los ramos de Vida Individual, Salud y Vida Grupo totalizan \$6.9 billones, con una participación del 83.4% del total de seguros de personas y del 25.2% del total de la industria de seguros.

Los seguros de personas crecen al 5.5% respecto del año anterior. En los ramos específicos como Vida Individual el crecimiento es del 0.1%, Salud 12.3% y Vida grupo del 4.7%.

En el mismo periodo de comparación para las Compañías de Seguros de Vida, los siniestros pagados totalizaron COP\$6.9 billones, decreciendo en un 2.1% y la siniestralidad cuenta-compañía se mantuvo en el 76.7%.

Los costos de intermediación aumentaron un 7.7%, ubicándose en 12.1% al cierre de noviembre de 2020. Los gastos generales fueron de COP\$2.5 billones creciendo un 4.2%. El resultado técnico neto al cierre de 2019 y 2020 presentó pérdidas por COP\$1.9 y COP\$2.1 billones respectivamente, lo que indica un incremento de las pérdidas registradas en una proporción del 10.8%. Sin embargo, el desempeño de las inversiones, que registraron ingresos por COP\$2.8 billones, permitió que la utilidad de las Compañías de Vida al cierre de noviembre de 2020 se ubicará en COP\$0.8 billones, inferior en un 49.8% frente a los COP\$1.7 billones obtenidos en el mismo corte de 2019.



# 2. **BMI COLOMBIA** **COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA**

## 2.1. RESULTADOS FINANCIEROS

La dinámica financiera de la compañía estuvo enmarcada estratégicamente en lograr una buena administración del gasto, así como de las inversiones. Igualmente, en el monitoreo de los indicadores clave de gestión del negocio (Patrimonio, Activos, Solvencia etc). A continuación, se presentan algunos de los principales indicadores de la Compañía durante el 2020.

### 2.1.1. Primas emitidas

Las primas emitidas a diciembre de 2020 ascendieron a COP\$15.808 millones, con un cumplimiento del presupuesto del 54.5%; las cuales están conformadas por \$7.615 millones del ramo de salud con una participación del 48.2%, \$6.032 millones del ramo de vida individual con una participación del 38.2%, y \$2.161 millones del ramo de vida grupo con una participación del 13.7%.

### 2.1.2. Siniestralidad

La siniestralidad incurrida (incluye reservas técnicas) estuvo en los niveles esperados, ubicándose en el 59.5% de las primas emitidas.

### 2.1.3. Gastos Administrativos y de personal

Al cierre de 2020, la Compañía a través de su buena gestión administrativa logró una eficiencia en los gastos del 30% frente al presupuesto, lo que representó un ahorro de COP\$2.907 millones.

### 2.1.4. Inversiones

El portafolio de inversiones cerró con balance de COP\$20.664 millones, el cual representa el 52.0% del total del activo. El portafolio obtuvo una rentabilidad del 8.7% e.a. contribuyendo con \$1.575 millones a los resultados de la Compañía.

Al cierre de 2020, el portafolio se encontraba invertido principalmente en títulos de deuda pública con un 53.0% seguido de títulos emitidos por entidades del sector financieros con un 34.4%.

En cuanto a estructura por monedas, el 87.6% estaba invertido en pesos y el 12.4% en dólares.

### 2.1.5. Resultado del ejercicio

La Compañía a 31 de diciembre de 2020 arrojó una pérdida neta de COP\$4.608 millones, superior en un 22.1% al resultado obtenido en 2019 que registró una pérdida de COP\$3.773 millones. No obstante, este resultado está por debajo de lo estimado en presupuesto en un 44.0%.

### 2.1.6. Capital mínimo de funcionamiento y patrimonio adecuado.

Durante el año 2020 la Compañía recibió recursos de capital por COP\$7.590 millones, para un total de COP\$35.407 millones. Este fortalecimiento evidencia la voluntad de los accionistas para aportar recursos nuevos, cuando ha sido requerido y para desarrollar el plan estratégico trazado para los próximos años.

Teniendo en cuenta que la regulación aplicable estable-

ce que las compañías aseguradoras deben acreditar un capital mínimo de funcionamiento para operar, debiendo ser éste ajustado anualmente con el IPC, encontramos que a 31 de diciembre de 2020 la Compañía presenta un excedente de COP\$5.578 millones con relación al capital mínimo exigido, lo que en proporción corresponde a un exceso del 33.0% por encima del nivel de tolerancia del 10% establecido por las políticas de la Compañía.

En cuanto al Patrimonio Adecuado al cierre de 2020, se observa que este se ubicó en COP\$1.554 millones, frente a un patrimonio técnico acreditado por la Compañía de COP\$22.500 millones, presentando un exceso de \$20.946 millones, por encima del nivel de tolerancia de \$2.000 millones establecido por la Compañía.

Las anteriores cifras indican que la Compañía finalizó la operación del año 2020 cumpliendo con las exigencias

legales sobre capital mínimo de funcionamiento y patrimonio adecuado.

## 2.2. PRODUCTO

### 2.2.1. NUESTROS PRODUCTOS

El 2020 permitió el desarrollo de nuevos productos, fortaleciéndose así el portfolio con soluciones corporativas, afines, reaseguros y de segmentos, alcanzando la estructuración y colocación de dieciséis 16 productos en el mercado: dos (2) de vida individual, cinco (5) de vida grupo, tres (3) de salud Individual y seis (6) de salud colectivo.

#### 2.2.1.1. VIDA



De manera especial se destaca el posicionamiento del producto de vida universal NOVA, el cual salió al mercado a finales del año 2019, y cuya fuerte dinámica de crecimiento representa hoy el 35% de nuestra producción. La acogida exitosa de este producto por parte del mercado en general se destaca por su esquema disruptivo en el concepto tradicional de los seguros de vida, especialmente por su flexibilidad y capacidad de adaptación a las necesidades del cliente, siendo un excelente complemento al producto Vida Temporal Term 100.

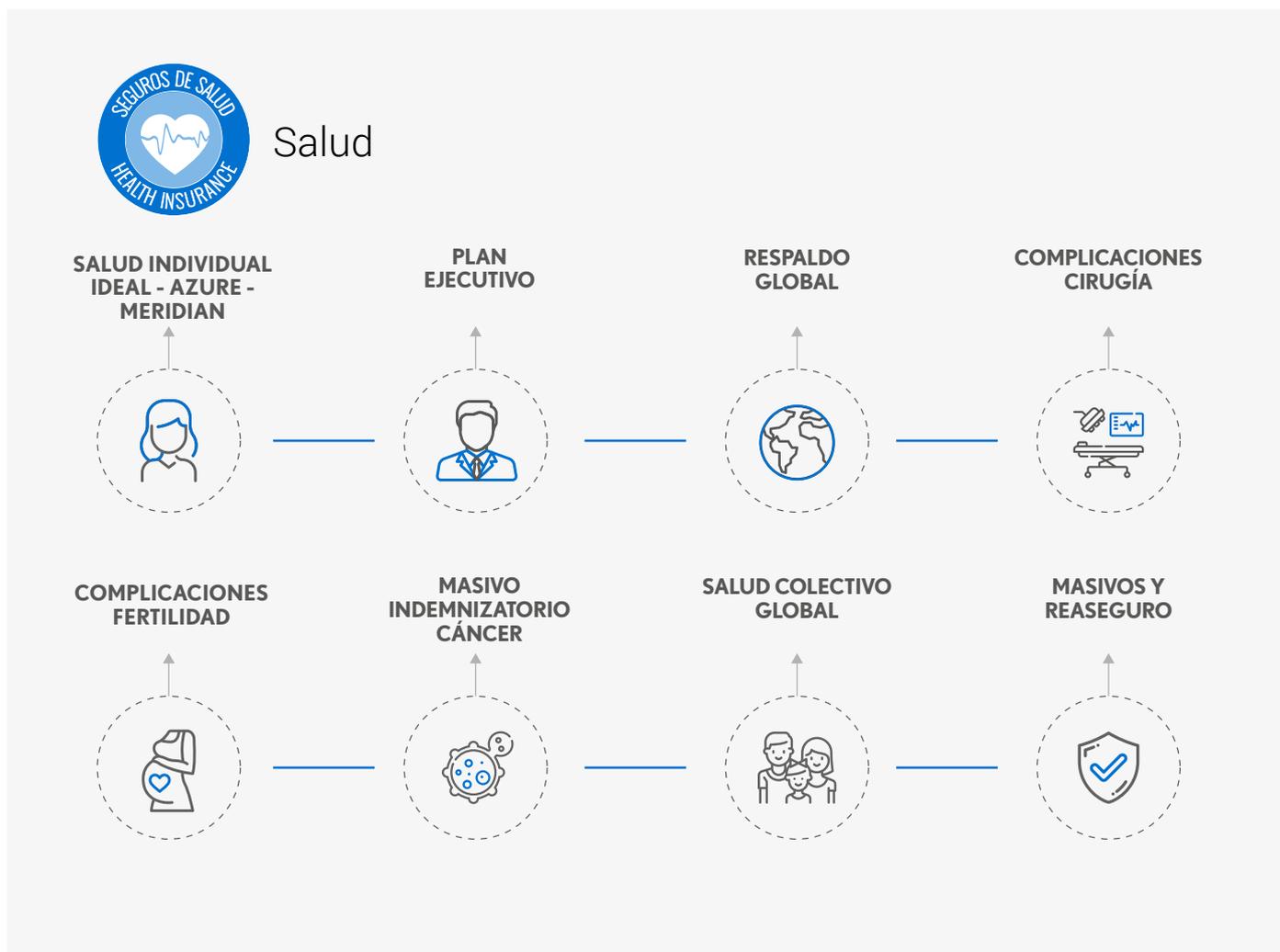
Frente al segmento colectivo, el ramo de vida grupo ha logrado tener un reconocimiento y posicionamiento con ofertas de valor agregado, alcanzando un 14% de participación en nuestra producción.

Así mismo se generaron productos de segmento espe-

cializados como Vida Odontológico, Vida Estabilidad Laboral, Vida Telemedicina, entre otros, desarrollando soluciones corporativas, de beneficio y segmentos de affinity logrando importantes convenios de comercialización con aliados estratégicos para el 2021.

Así mismo, y como parte de la estrategia del año 2021, la Compañía ha venido desarrollando el lanzamiento de un nuevo producto de vida universal denominado Best Indexed el cual inició su etapa de diseño y parametrización de tal manera que para el que empieza se logre consolidar un portafolio de vida individual con opciones para diferentes segmentos y necesidades de asegurabilidad en la población colombiana.

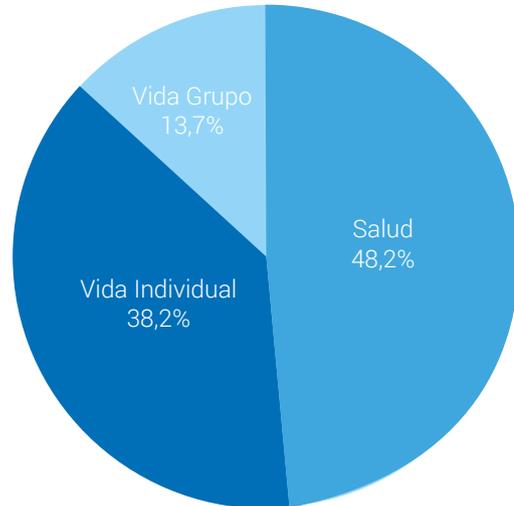
## 2.2.1.2. SALUD



En el ramo de Salud se resalta el posicionamiento y crecimiento de nuestro programa de complicaciones de cirugía plástica y estética el cual a pesar de las dificultades presentadas por la situación coyuntural de pandemia, logró mantener su dinámica de crecimiento con una producción de COP\$ 7.060 MM correspondientes al 45% de nuestra producción.

Así mismo, la compañía logró desarrollar un producto de salud colectivo donde resaltamos como propuesta de valor la flexibilidad modular y adaptación a la medida de las necesidades de cada grupo de interés en los programas corporativos y de beneficios; producto para el cual se está robusteciendo la red de atención y los esquemas de acceso al servicio con el fin de generar una propuesta diferencial en el mercado que permita consolidar el ramo mediante la colocación masiva y la participación activa de brokers y agentes especializados en el segmento.

## Participación por Ramo

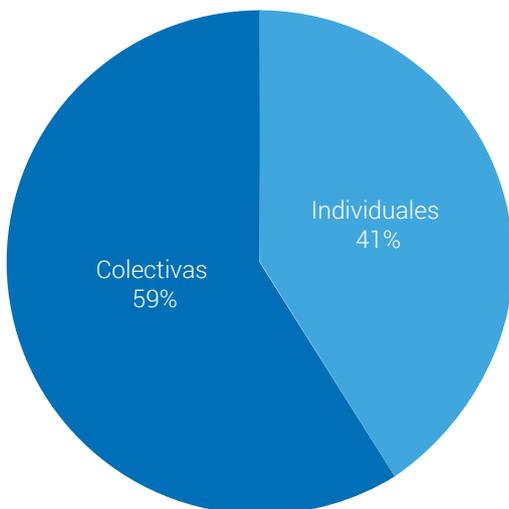


## 2.2.2. RESULTADO TÉCNICO

Como se señaló en los indicadores arriba mencionados, a diciembre del año 2020 la participación por emisión por ramo cerró de la siguiente manera: Un 48.2% correspondiente ramo de salud, 38.2% a vida individual y el 13.7% al ramo de vida grupo. Esto refleja un mayor equilibrio de primas entre la producción por ramo con relación al año anterior, explicado principalmente por el gran crecimiento del ramo de vida, al pasar de \$826 millones en 2019 a \$ 8.193 millones en 2020.

Por otra parte, en el año 2020 se logró un destacable índice de siniestralidad total del 25,8% (primas y siniestros retenidos y cedidos al reasegurador) y una siniestralidad retenida del 36% (primas y siniestros retenidos a cargo de la compañía), cuyos montos ascienden a COP\$ 3.086 millones. Vista esta siniestralidad por ramo, tenemos:

## Primas Emitidas



- **Salud 38%:** Este ramo presentó una ligera disminución en su siniestralidad debido al efecto de la pandemia y cierre de quirófanos, así como procedimientos postergados.
- **Vida individual 0%:** Soportado en la rigurosidad y debida selección de riesgo, así como la composición de nuestro portafolio de clientes y edad promedio por debajo del mercado.
- **Vida grupo 10.7%:** Explicado principalmente por siniestros relacionados con el amparo básico de vida por muerte natural y afectación del Covid 19.

Esta siniestralidad demuestra las buenas prácticas de suscripción, análisis del riesgo y disminución por efecto de frecuencia y severidad alineados con el comportamiento de los seguros de líneas personales en el mundo.

## Evolución PYG por ramo

\*Cifras en millones de pesos.

Estado de Resultados	SALUD	VIDA INDIVIDUAL	VIDA GRUPO	TOTAL COMPAÑÍA
Primas Emitidas	7.615	6.032	2.161	15.808
Primas Cedidas	6.451	4.868	1.997	13.316
Primas Retenidas Netas	1.164	1.164	164	2.492
Movimiento Reserva de Riesgo en Curso	-113	2	13	-98
Movimiento Reserva Matemática	0	769	0	769
<b>Primas Devengadas</b>	<b>1.278</b>	<b>393</b>	<b>150</b>	<b>1.822</b>
Siniestros Liquidados	2.822	0	264	3.086
Reembolso de Siniestros sobre Cesiones	2.430	0	214	2.643
Siniestros Retenidos Netos	393	0	50	443
Movimiento Reserva para Siniestros Avisados	0	0	0	0
Movimiento Reserva para Siniestros No Avisados (IBNR)	144	-1	71	214
<b>Siniestros Incurridos</b>	<b>536</b>	<b>-1</b>	<b>122</b>	<b>656</b>
Prima Devengada Bruta	7.418	2.057	2.469	1.944
Siniestralidad Bruta (Sin Reservas)	2.822	0	264	3.086
Siniestralidad Bruta (Con Reservas)	3.914	-7	806	4.712
<b>Resultado Técnico Bruto</b>	<b>682</b>	<b>2.064</b>	<b>1.399</b>	<b>4.145</b>
% Primas Retenidas	15.3%	19.3%	7.6%	15.8%
% Primas Cedidas	84.7%	80.7%	92.4%	84.2%
Ratio Siniestralidad Bruta (Sin Reservas)	38,0%	0.0%	10.7%	25.8%
Ratio Siniestralidad Bruta (Con Reservas)	52.8%	-0.3%	32.6%	39.5%

De manera particular, para el programa del producto de Complicaciones de Cirugía se observó que durante el año 2020 se produjo una reducción del 9% en el número de reclamaciones, pasando de atender 1.026 siniestros en 2019 a 935 en 2020. Lo anterior, teniendo en cuenta el impacto generado por la pandemia del COVID-19, la cual obligó a suspender este tipo de tratamientos en los periodos de cuarentena definidos por las autoridades locales.

## Cientes BMI

Producto	Cientes
Salud	8.995
Vida	41.291
Total	50.286

- Valor asegurado promedio**  
 Nuestro valor asegurado promedio en Individuales es:  
 \$530.147.904 COP.
- Persistencia**  
 Individual 91%  
 Colectivo 100%
- Prima promedio**  
 Salud \$14.176.225 COP.  
 Vida \$5.423.350 COP.

### 2.2.3. OPERACIONES

Con el crecimiento del portafolio y la comercialización de productos se implementaron y fortalecieron las herramientas de medición, monitoreo, trazabilidad y control de los riesgos que se someten a análisis técnico en la Compañía. Con la incorporación de estas herramientas se logró optimizar el proceso de suscripción y emisión de pólizas, así como controlar y tener la data suficiente para identificar los cuellos de botella, y con ello, definir estrategias de mejora.

De igual forma, se implementó la autogestión en el agendamiento de exámenes médicos, permitiéndolo así el seguimiento efectivo de cada uno de los casos dando mayor eficiencia en el proceso operativo, brindando una mayor comodidad y mejor experiencia a nuestros asegurados.

Como resultado, al cierre del año 2020 se logró la colocación de 1.236 pólizas efectivas en vigencia.

Todo el monitoreo y control en el proceso operativo de recepción, evaluación, suscripción y emisión tuvo un avance muy importante con el desarrollo e implementación del workflow documental, mediante el cual se lleva el registro de todas las solicitudes individuales y colectivas que llegan a la Compañía. Sin lugar a dudas esta herramienta permite garantizar la calidad y hacer seguimiento en tiempos de respuesta desde cada uno de los procesos de emisión.

### 2.2.4. GESTIÓN DE REASEGURO

La Compañía mantuvo su estrategia integral conforme sus políticas de reaseguro, conservando el esquema de contratación bajo los criterios y procedimientos fijados para la selección de las contrapartes, teniendo en cuenta la capacidad de éstas para asumir las obligaciones derivadas de dichos contratos y siempre monitoreando el cumplimiento de los estándares de calificación requeridos.

Conforme a esto, la Compañía cuenta con el respaldo de una nómina de reaseguradores con alta solvencia y capacidad financiera, cuya calificación es de A o superior, en consonancia con sus políticas.

### 2.2.5. GESTIÓN DE ACTUARÍA Y CONTROLLING TÉCNICO

Durante el 2020 se logró la consolidación y estandarización de las metodologías de cálculo y reporte de reservas. Se destaca el trabajo conjunto de coordinación y empaque con los actuarios responsables, logrando eficiencias en el proceso de consolidación de la información, y su consecuente reporte periódico de suficiencia de reservas ante el Supervisor.

## 2.3. GESTIONES COMERCIALES

Si el 2020 representó para la Compañía un desafío garantizar la continuidad del negocio, igualmente lo fue para la fuerza comercial el proceso de adaptación y resiliencia que los llevó a experimentar nuevas formas de prospectar y asesorar a los clientes para tomar un seguro. En consideración de ello, BMI ahondó esfuerzos para acompañar a

su fuerza intermediaria en dicho proceso, dotándolos de múltiples herramientas que les facilita el trabajo comercial en esta nueva realidad.

Si debemos hablar de la estructura comercial, el 2020 fue un año de consolidación del modelo de distribución de Agencias Administradoras. De ahí que, al cierre, se cuenta con un top 5 de agencias claramente definidas, con modelos de distribución fuertes y con producción destacable para la Compañía en lo que a Vida Individual se refiere. Al haber lanzado los productos colectivos, se realizaron acercamientos con los principales Brokers y se logró cerrar el año con 14 convenios, incluidos los más grandes del país. En general, si al cierre del año 2019 eran en total 274 claves vinculadas a la Compañía, al cierre del año 2020 ya se contaba 730, es decir, un crecimiento del 266%, que cobra mayor importancia si se tiene en cuenta la coyuntura y las limitantes de un año con los niveles de complejidad del 2020. Hoy la Compañía puede garantizar su presencia Nacional en más de 15 ciudades en las cuales como mínimo se puede encontrar un asesor que comercializa pólizas del portafolio de productos de BMI.

Otro de los hitos que marcó la diferencia en el 2020 fue la rigurosidad en la formación y capacitación permanente a nuestra fuerza de ventas, aspecto que facilitó su alcance y cobertura con el uso de tecnologías para las convocato-

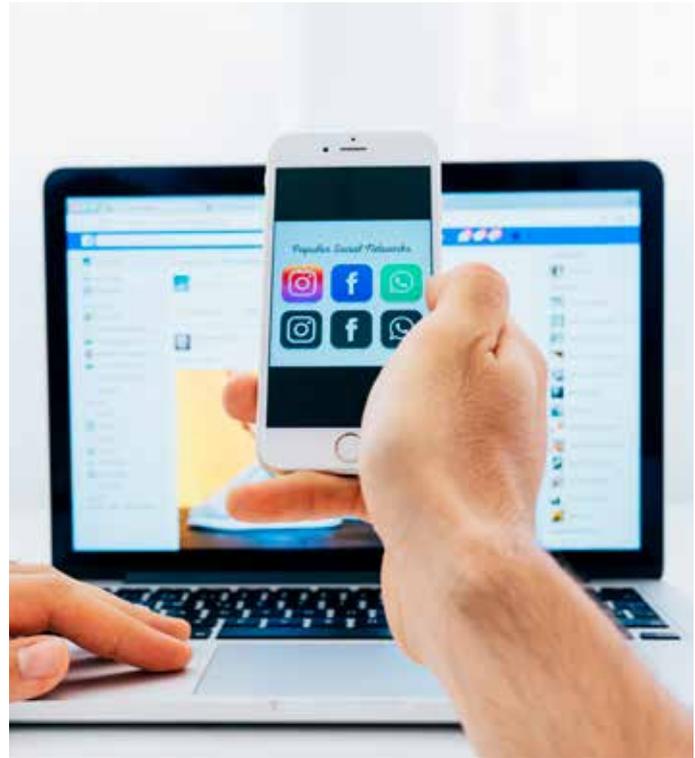
rias y acompañamiento virtual. La formación técnica y de actualidad aseguradora fueron temas que se presentaron a la fuerza de ventas a través de BMI En Línea, plataforma de contenido online liderada por la Casa Matriz. También la certificación de cursos para otorgar la idoneidad de intermediarios, entre muchos otros temas, liderados por personal de la compañía e invitados especiales, sirvieron en la estrategia de capacitación en donde acudieron más de 3000 asesores durante todos los eventos presentados. Igualmente, acreditamos la idoneidad de más de 300 intermediarios que, si bien contaban con experiencia en el mercado asegurador, no contaban con la idoneidad de los ramos que comercializa BMI, para lo cual fue necesario que acreditaran la totalidad de los módulos de capacitación dictados, en cumplimiento de las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Otro aspecto importante para el 2020 fue el trabajo que acompañó el posicionamiento de la marca y divulgación de sus beneficios, así como el esfuerzo para crear comunidades interesadas en la protección propia y de la familia. Para esto los indicadores de resultado de las estrategias de PR (Relaciones Publicas) donde podemos decir que somos un referente del mercado de seguros de personas y de Social Media (redes Sociales) que así lo demuestran.



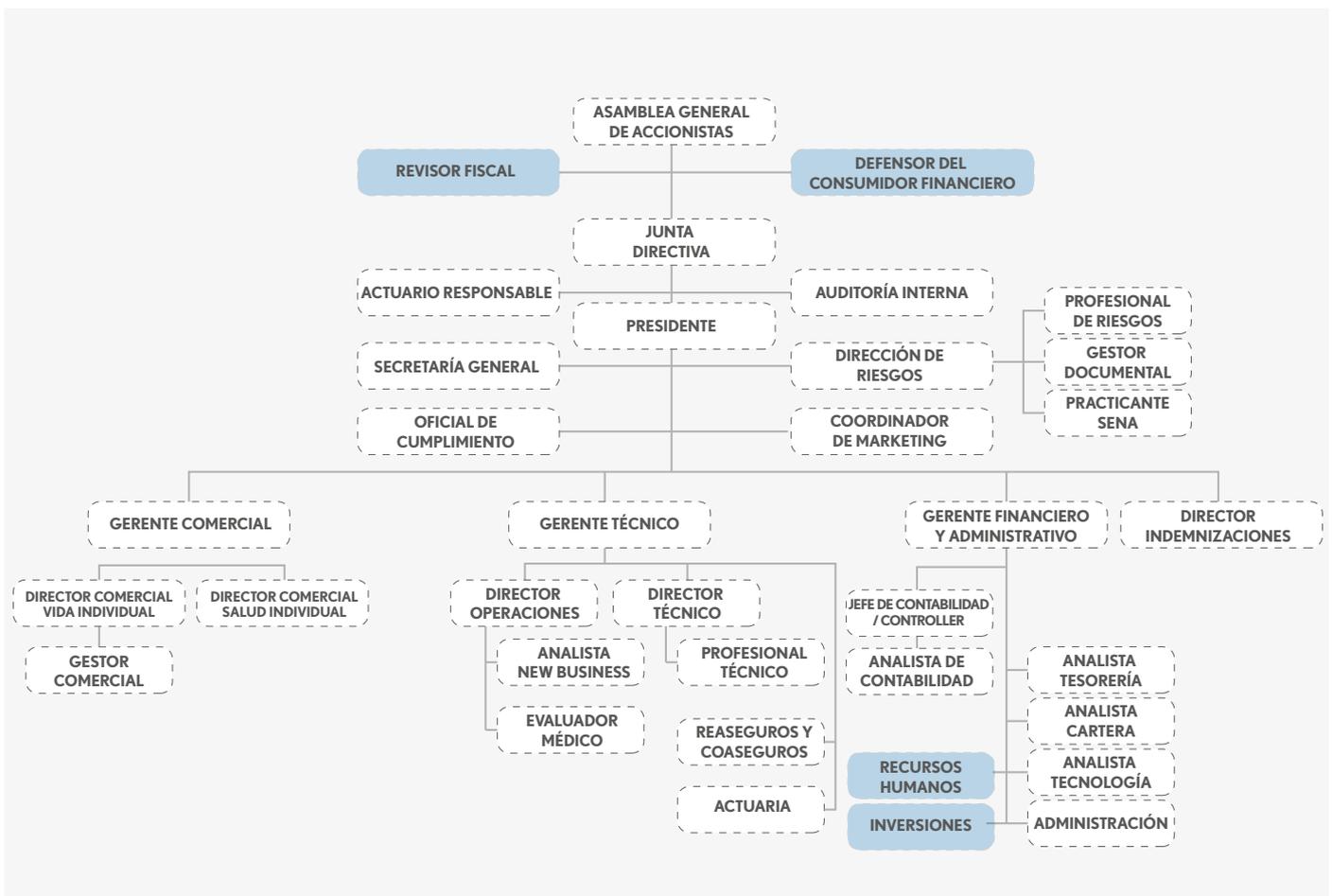
El 2021, continuará siendo un desafío importante en la consolidación de la marca, la especialización, la expansión territorial y la continuidad de la formación a las fuerzas de venta, aspectos muy importantes para el logro de los objetivos comerciales.

Continuaremos desarrollando la actividad comercial a partir de las diferentes líneas de negocio en Individuales, Colectivo y Affinity y buscaremos más convenios y oportunidades comerciales que nos permitan alcanzar las metas.



## 2.4. EQUIPO HUMANO

Durante el año 2020, BMI Colombia incrementó su personal con la contratación de 8 profesionales; estas contrataciones se realizaron principalmente para reforzar las áreas comercial, técnica y financiera, tal como se estableció en el plan estratégico. Anualmente BMI refuerza estratégicamente las áreas core del negocio en línea siempre con la demanda del negocio para garantizar siempre el relacionamiento comercial, la atención y el buen servicio.



La estructura presentada por BMI Colombia al cierre de 2020, es la necesaria para operar de manera correcta y cumplir con lo establecido en las normas que nos regulan. Estructura Gerencial, direcciones de control y áreas soporte son algunas de las que se prestan de manera directa; otras de las funciones que son necesarias para llevar a cabo el negocio se desarrollan a través de terceros, quienes cuentan con todas las credenciales necesarias para garantizar los niveles de servicios y calidad que BMI Colombia exige para su funcionamiento.

En este punto cabe destacar las calidades de cada uno de los funcionarios, su profesionalismo y el compromiso con la Compañía.

### Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SGS-ST.

Durante el año 2020, la Compañía llevo a cabo el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SGS-ST de acuerdo con lo establecido en la Resolución 0312 de 2019 del Ministerio de Trabajo, ajustando sus procesos a esta metodología. Para esta administración es importante resaltar que al 31 de diciembre de 2020 alcanzó con éxito un resultado del 100% de la implementación de la normativa citada.

La Compañía dio cumplimiento a la realización de los Comités de COPASST y Comité de Convivencia, como mecanismos para garantizar el mantenimiento y actualización del sistema y la adecuada protección de los empleados de la Compañía.

## 2.5. EVOLUCIÓN PREVISIBLE DE LA SOCIEDAD

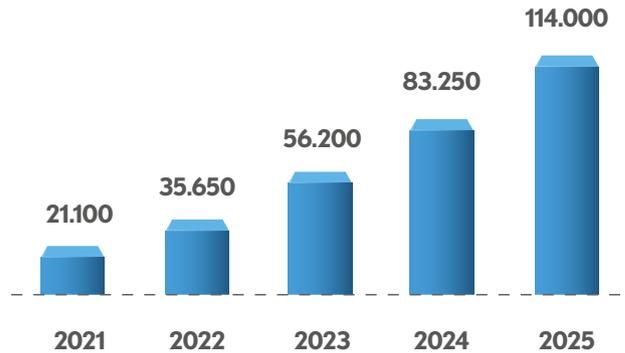
El Plan Estratégico está acorde con las perspectivas del entorno económico, manteniendo los estándares de su política de suscripción, control adecuado de costos y gastos y el alto compromiso de sus funcionarios en la ejecución de las labores que permitan alcanzar los presupuestos elaborados.

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 2021, el cual se presentará a consideración de la Junta Directiva.

En el siguiente grafico se ilustra la proyección de primas a emitir durante los siguientes cinco años:



\*Primas proyectadas.

## 2.6. SISTEMAS OPERATIVOS Y DE TECNOLOGÍA

En busca estar a la vanguardia de los avances de la tecnología, no solo en función de los procesos internos de la gestión de su operación, sino también en pro de mejorar la experiencia del cliente, durante el año 2020 se efectuaron importantes esfuerzos para adecuar y poner a punto todos los sistemas en función de Hardware y Software, necesarios para garantizar una adecuada gestión de la operación que garantice, entre otras, la calidad del servicio y la excelencia operativa de la compañía. Algunos a destacar son:

- **Firma electrónica:**

Este proyecto se desarrolló durante el 2020 en aras de brindar comodidad y seguridad a nuestros clientes, aspecto que tomó mayor relevancia con la crisis ocasionada por el COVID 19. Con la firma electrónica se pueden ahora desde el portal web de la Compañía hacer validación de listas vinculantes, verificación de documento de identidad, autenticación de la persona natural y firma electrónica avalada por certicámara. Lo anterior en el marco de la ley 527 de 1999 y sus decretos reglamentarios.

- **Workflow documental:**

Otro desarrollo destacable fue el del workflow documental. A través de este se lleva el registro de todos las solicitudes individuales y colectivas de la

entidad, se garantiza la calidad y cumplimiento de los requisitos de cada una de las listas de chequeo que soportan los productos de la compañía y se permite hacer seguimiento en tiempos de respuesta desde cada uno de los procesos que soportan la adecuada suscripción.

- **Cambio de formato página web:**

Durante el año 2020 se aplicaron cambios de apariencia y estructura de la página web de la compañía permitiendo facilitar la navegación, búsqueda y uso de los principales procesos adaptados a clientes e intermediarios dentro de la misma.

- **Desarrollo directorio médico web:**

Otro de los grandes logros digitales obtenido durante el 2020, fue el desarrollo del buscador web para la red médica Local ubicado en la página web, que permite a los usuarios consultar en línea por ciudad, especialidad, servicio, médico, clínica o institución prestadora de servicios de salud de acuerdo a sus necesidades optimizando tiempos de consulta.

Con relación a los sistemas operativos y tecnológicos que soportan la operación de BMI Colombia, los siguientes constituyen los principales aplicativos:

- **Vlvisualtime:**

Es un sistema para la emisión de pólizas en el cual se ingresa toda la información de los clientes de la Compañía y está disponible para los ramos de Vida y Salud. Se han realizado diferentes pruebas al sistema encontrando que opera de la mejor forma para la prestación del servicio de cara al cliente de BMI Colombia.

- **Onbase:**

Es un repositorio de documentos para los ramos de Vida y Salud. En esta herramienta se cargan todos los documentos necesarios para la emisión de la póliza y los documentos adicionales que son solicitados durante el proceso de la emisión de la misma (exámenes, consultas o documentos pendientes o los solicitados por el evaluador). Es un aplicativo que está habilitado para realizar seguimiento a los casos pendientes y para la adecuada atención de PQR's. Está sincronizado con VisualTime. Se han realizado diferentes pruebas al sistema encontrando que opera de la mejor forma para la prestación del servicio de cara al cliente de BMI Colombia.

- **JD Edwards:**

Es el repositorio de información contable en donde se registra cada transacción y operación que pueda tener un impacto de carácter financiero. Entre otros, el aplicativo integra y crea asientos contables de forma consecutiva y en tiempo real con respecto a la operación de la Compañía. Se han realizado diferentes pruebas al sistema encontrando que opera de la mejor forma.

- **ICS - Insurance Complete Solution:**

Es un sistema para la administración de seguros de Salud y Vida. Está basado en Windows, es multi-moneda, multi-idioma y está centrado en el procesamiento y pago de reclamos. Se han realizado diferentes pruebas al sistema encontrando que opera de la mejor forma.

De la misma manera, se han desarrollado herramientas paralelas que soportan la operación, como los cotizadores de Vida y Salud. Estos cotizadores se han desarrollado a través de aplicaciones móviles APP's en el caso de Salud, así como de escritorio para vida y salud. Dando un primer paso a la diferenciación en términos de servicio para los asesores y ser congruentes con la promesa de valor.

## 2.7. SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y COMPLIANCE – SIARC

Dando cumplimiento a lo establecido en las Circulares Básica Jurídica y Básica Contable de la Superintendencia Financiera, la Compañía definió el Manual del Sistema Integral de Administración de Riesgos y Compliance SIARC, el cual integra todos los sistemas de riesgos a los que se ve expuesta la Compañía en desarrollo de su objeto social. Este manual fue presentado y aprobado por la Junta Directiva en el mes de mayo de 2020, así como la aprobación del Marco de Apetito de Riesgos MAR en el mes de junio y las correspondientes actualizaciones en el mes de diciembre del mismo año.

La estrategia de Administración de Riesgos se soporta en el SIARC, el cual contempla todos los riesgos a los que se encuentra expuesta la Compañía, incorporando elementos propios de cuantificación soportados en el Mar-

co de Apetito de Riesgos MAR, lo cual permite determinar el monto de capital adecuado en correspondencia con el nivel de riesgo asumido. La implementación de este sistema proporciona una visión integral para una adecuada administración de los riesgos del negocio, el entorno interno de la organización y los mercados donde opera, en consonancia con el perfil y apetito de riesgo, el plan de negocios, la naturaleza, el tamaño, la complejidad y diversidad de las actividades que desarrolla la entidad.

Un sistema de tal alcance requiere de una estructura de gobierno robusta que, además de definir las políticas y los límites de exposición, monitoree y haga seguimiento permanente de los mismos y también tome las medidas necesarias en caso de sobrepasarlos. Es acá en donde la Junta Directiva y el Comité de Inversiones y de Riesgos asumen un papel preponderante como instancias de definición del Marco de Apetito de Riesgos y las Políticas del SIARC, pero también como órganos de monitoreo periódico que velan por el cumplimiento de los límites generales de exposición y toman las medidas necesarias en caso de sobrepasarlos.

La auditoría interna, por su parte, supervisa el efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento de los sistemas de administración de riesgos, cuyos resultados son reportados al comité de auditoría.

La Dirección de Riesgos presenta de manera mensual al Comité de Inversiones y de Riesgos, así como a la Junta Directiva, el informe de la gestión realizada en el área de acuerdo a la periodicidad establecida para cada uno de los Sistemas de Administración de Riesgos.

### Marco de Apetito de Riesgos MAR

Una pieza relevante del SIARC es la fijación del apetito de riesgo. Este umbral permite optimizar el binomio riesgo-rentabilidad, controlando y manteniendo los riesgos en niveles deseados.

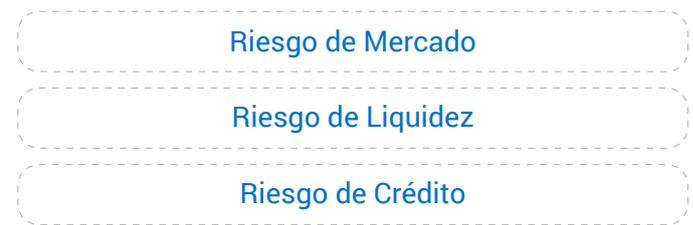
El MAR se alinea con el SIARC, la estrategia de la compañía, la cultura corporativa y la naturaleza de las operaciones, focalizándose en el desarrollo y uso de metodologías que permitan medir los riesgos y compararlos con los niveles de apetito establecidos.

A continuación, se describe la gestión realizada por cada

uno de los riesgos administrados, a través del SIARC:

## Riesgos Financieros:

La compañía está expuesta a los siguientes riesgos relacionados con el uso de instrumentos financieros:



### A. Riesgo de Mercado

En armonía con lo establecido en la Circular Básica Contable, BMI Colombia, implementó el Sistema de Administración de Riesgo de Mercado, el cual cuenta con políticas y procedimientos los cuales son monitoreados permanentemente con el objetivo de garantizar el adecuado funcionamiento del sistema.

Los objetivos específicos para la administración del riesgo de mercado son los siguientes:

- Administrar los diferentes factores a que se ven expuestos los activos de la Compañía, de manera que se pueda determinar el impacto sobre los resultados financieros y la capacidad de asumirlos.
- Establecer políticas que permitan mitigar y controlar al máximo los riesgos de la administración del portafolio.
- Establecer los principales factores de riesgo de mercado que pueden afectar los activos.
- Establecer los mecanismos y planes de acción para mitigar el impacto .
- Determinar las posibles consecuencias en caso de ocurrencia.

Para realizar el cálculo del Valor en Riesgo del Portafolio, la Compañía adoptó la metodología establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia VaR Anexo 2, que al cierre del año 2020 arrojó un resultado de \$103.257, el cual no supera el límite VaR del 5% sobre el valor total del portafolio, a continuación, se desagregan cada una de las variables que componen el cálculo del VaR con corte al 31 de diciembre de 2020:

Factores		Subcuenta	VAR
Cero Cupón Pesos	CP1	5	26.329
	CP2	10	5.426
	CP3	15	2.424
Cero Cupón UVR	CP1	20	5.791
	CP2	25	538
	CP3	30	159
Cero Cupón Tesoros	CP1	35	98.554
	CP2	40	4.599
	CP3	45	175
Tasas de Interés Variables	DTF CP	50	-
	DTF LP	55	-
	IPC	60	30.443
Tasa de Cambio	TRM	65	37.619
	COP/EUR	70	-
Acciones	IGBC	75	15.049
	Mundo Desarrollado	80	-
Carteras Colectivas		85	1
CDS			-
Valor en Riesgo Total			103.257

\*Cifras en miles.

Durante el año 2020 se siguieron los procedimientos establecidos para el monitoreo y control de los riesgos asociados, lo que conllevó a que no se sobrepasaran los límites establecidos y a que no ocurrieran hechos relevantes que notificar.

## B. Riesgo de Liquidez

El riesgo de liquidez, consiste en la contingencia por medio de la cual la entidad no puede cumplir de manera plena y oportuna con las obligaciones de pago en las fechas correspondientes debido a la insuficiencia de recursos líquidos o a la necesidad de asumir costos inusuales de fondeo. Así mismo, puede conllevar a que frente a una

necesidad de recursos líquidos, la compañía de seguros tenga que liquidar sus activos con el objeto de reducir sus faltantes de liquidez, lo cual puede implicar que tales activos deban venderse a precios inferiores a los contabilizados, haciendo incurrir a la compañía en pérdidas.

La administración del riesgo de liquidez esta soportada en dos direcciones:

- La imposibilidad de adquirir u obtener los fondos necesarios para atender el pago de obligaciones de corto plazo, bien sea para el pago de siniestros o para el ajuste de reservas inadecuadamente calculadas.

- Riesgo de liquidez = Riesgo de ALM = descalce o reinversión, se presenta cuando los activos de una EA en términos de plazo y tasa de interés no cubren en los mismos términos las reservas técnicas.

La administración del riesgo de liquidez está soportada en procedimientos claros para gestionar las posiciones de activos y pasivos, de modo que se asegure que las actividades de inversión y posiciones de activos sean apropiadas para sus pasivos y el Perfil del Riesgo.

El factor fundamental de la gestión de liquidez de la entidad se basa en conocer el perfil de pasivos y la necesidad de mantener suficientes activos de naturaleza, duración y liquidez adecuados para poder cumplir con las responsabilidades cuando venzan.

Es por esto que la gestión de liquidez estará en todo momento entrelazada con las políticas y procedimientos de inversión, relación activo-pasivo, resistencia de la cartera de activos a una variedad de escenarios de mercado, estructura del reaseguro, condiciones de inversión y el impacto en la solvencia de la entidad.

La gestión de este riesgo contempla el análisis integral de la estructura de activos, pasivos y posiciones fuera de balance, estimando y controlando los eventuales cambios que ocasionen pérdidas en los estados financieros. Así mismo, se tienen en cuenta los costos asociados por fuentes de fondeo inusuales, o excesivamente costosas.

La Compañía, hace parte del grupo americano BMI Financial Group, el cual da respaldo económico de alta calidad en términos de tiempo y valor, razón por la cual la Compañía durante el año 2020 presentó una capitalización por \$7.590 millones, representada en 7.590 acciones, cuyos aportes se hicieron en los meses de abril, julio y noviembre. Lo anterior permitió cerrar el periodo con un exceso

de capital mínimo por valor de \$5.774 millones y en adición, al cierre del mes de diciembre de 2020 no fue necesario acudir a créditos de tesorería.

### C. Riesgo de Contraparte y/o Crédito

El Riesgo de Crédito y Contraparte se define como la posibilidad de pérdida que puede presentar la Compañía ante eventuales incumplimientos o demoras en la liquidación de pasivos que han contraído agentes externos con la misma a través de títulos de deuda (emisores de bonos) o mediante contratos de reaseguro.

Las políticas del sistema se establecen en relación con los cupos por emisor y cupos de contraparte; la escogencia del tipo de papeles, plazos y monedas de las inversiones, se realiza a través de una evaluación CAMEL de los distintos emisores que componen el portafolio.

Los objetivos de la administración del Riesgo de Crédito son los siguientes:

- Identificar, cuantificar, monitorear y controlar la exposición de la Compañía a pérdidas derivadas de eventos de crédito de sus deudores, ya sean emisores de títulos en poder de la Compañía, o reaseguradores.
- Diseñar mecanismos que permitan establecer de manera apropiada los límites al riesgo de crédito y contraparte, por emisor o reasegurador, a los cuales está expuesta la Compañía.
- Monitorear el cumplimiento de los límites establecidos.

Al cierre del mes de diciembre del año 2020, no se presentaron sobrepasos a los límites establecidos por de BMI Colombia.



## 2. Riesgos no Financieros y de Negocio

La gestión de estos riesgos se establece bajo el modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway). Esto significa que los riesgos se examinan en función de los objetivos específicos de cada unidad de negocio o área funcional y su alineación con los objetivos estratégicos de la Compañía como un todo. Al final, el balance debe ser de correspondencia entre cada una de las dependencias con la estrategia global de la empresa.

El análisis de riesgos se da a través de los 8 componentes que conforman el COSO, los cuales son: ambiente interno, establecimiento de objetivos, identificación de eventos, evaluación de riesgos, respuesta al riesgo, actividades de control, información, comunicación y monitoreo. La aplicación de estos componentes se da a través de la estrategia, alineación de objetivos, gestión de riesgos en los procesos operativos, constante divulgación a las partes interesadas de los riesgos a los cuales la entidad está expuesta y el fortalecimiento de la cultura de compliance.

Los riesgos gestionados en este ítem son:

Riesgos Estratégicos y Prioritarios

Riesgos Operacionales, Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Gestión de Tecnología

Riesgos de Negocio y técnicos de Seguros

Riesgos Referentes a Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo- SARLAFT

### Riesgos Estratégicos y Prioritarios:

La administración de estos riesgos contempla todo aquello que pueda afectar la estrategia de la compañía y su reputación, lo cual se puede lograr estableciendo controles efectivos alineados al cumplimiento de la normatividad vigente, permitiendo así un equilibrio entre el análisis de los factores externos e internos que puedan afectar a la organización y realizando el diseño adecuado de controles que permitan mitigar los impactos de materialización en los objetivos de la entidad.

### Riesgos Operacionales, Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Gestión de Tecnología:

La administración de estos riesgos contempla todo aquello que pueda generar pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones tanto en el recurso humano como en los procesos, la tecnología, la infraestructura o la ocurrencia de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal y reputacional, asociados a tales factores, en el marco del Sistema de Administración del Riesgo Operacional SARO.

### Riesgos de Negocio y técnicos de Seguros:

La administración de estos riesgos se centra en minimizar de manera eficiente las pérdidas por la exposición de la compañía a los efectos negativos generados por los riesgos de seguros (tarifación y reservas), gestionados en el marco del Sistema de Administración del Riesgo Operacional SARO.

### Riesgos Referentes a Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo- SARLAFT:

La administración del Sistema de Administración de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo le permite a la Compañía tener la capacidad de identificar los factores de riesgo y los riesgos asociados a los cuales se puede ver expuesto en relación al LA y FT, como también contar con procedimientos idóneos para obtener un conocimiento efectivo, eficiente y oportuno de todos los clientes actuales y potenciales.

#### A. SARO - Riesgo Operacional

En materia de riesgo operacional y atendiendo a los lineamientos establecidos en el capítulo 23 de la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia, la Compañía definió el Sistema de Administración de Riesgo operacional, el cual se compone de etapas y elementos que garantizan su adecuado funcionamiento.

#### Etapas:

BMI adoptó para cada una de las etapas la metodología establecida en la Norma Técnica Colombiana ISO31000, la cual fue aprobada por la Junta Directiva:

**Identificación:**

como parte del mejoramiento al análisis de riesgos de la compañía, durante 2020 se fortaleció la etapa de identificación. En esta etapa se hace un análisis de contextualización de la organización en función de cada proceso, revisando la cadena de valor y sus macro procesos, realizando el análisis de los riesgos que los afectan y proyectando una matriz de objetivos priorizados.

**Medición:**

Se modificaron las tablas de valoración de impacto y frecuencia y las dimensiones del mapa de riesgos, basándose en un análisis cualitativo y cuantitativo. El análisis cualitativo basado en la matriz de priorización de objetivos de la organización y el análisis cuantitativo en el nivel de tolerancia definido bajo el Marco de Apetito de Riesgos de la compañía.

Con esta modificación los riesgos que componen el perfil de riesgos de la compañía se mantienen dentro de los límites de tolerancia, sin embargo, algunos de ellos se encuentran en un nivel tolerable con plan de acción establecido. De igual forma todos los procesos de la compañía se encuentran en el nivel aceptable de riesgo definido.

**Control:**

Para la obtención de un riesgo residual se realizó una evaluación preliminar de la eficiencia del control y una prueba de su ejecución. Por otro lado, para realizar el análisis

del riesgo residual, se evalúa en el control la efectividad a través de la medición de su eficiencia y eficacia y la cobertura de barrera.

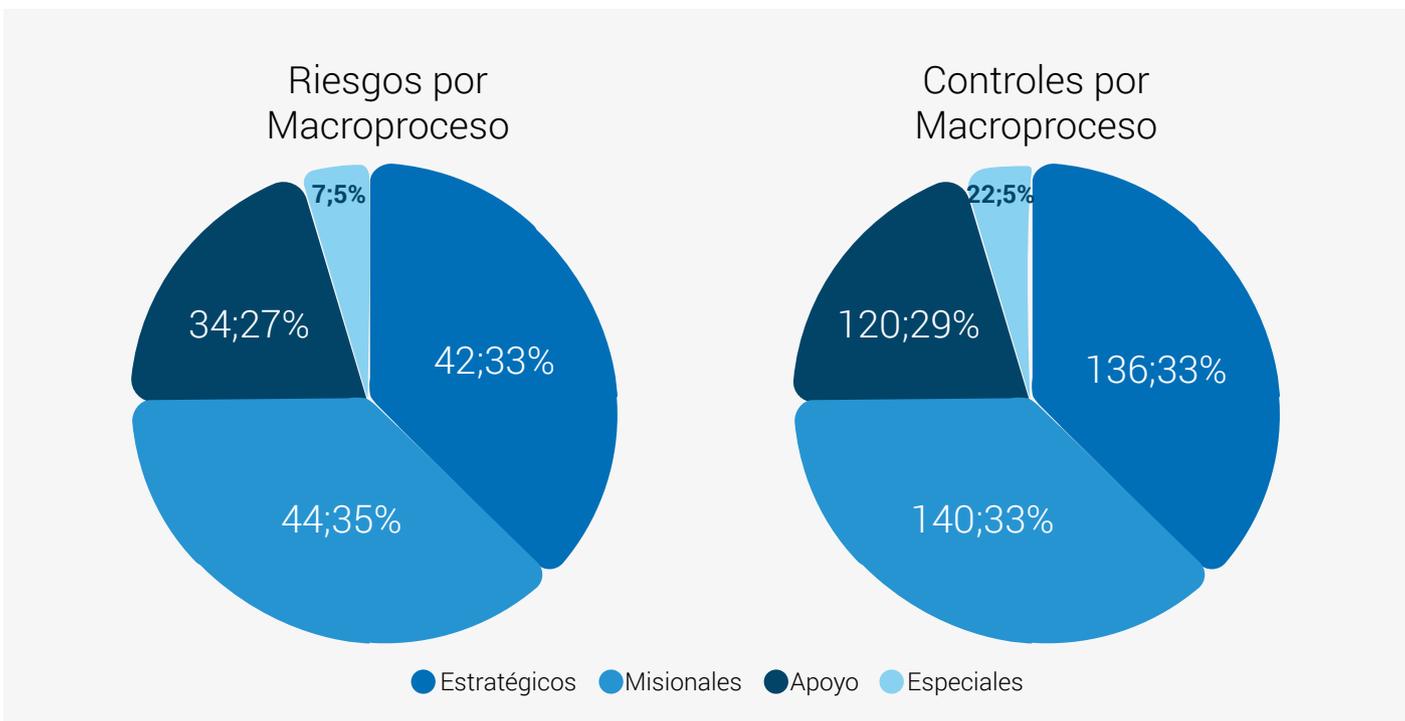
**Monitoreo:**

El monitoreo de la matriz de riesgo operacional se realizó de manera continua, realizando cortes semestrales que permitieron ver la evolución del riesgo, haciendo seguimiento en el mes de agosto. El segundo semestre del año 2020 cerró con un perfil de riesgos que tuvo en cuenta el 100% de los procesos de la compañía, objetivos de la organización, riesgos ocasionados por el COVID 19 y el análisis de la efectividad del Plan de Contingencia.

**Perfil Consolidado del Riesgo:**

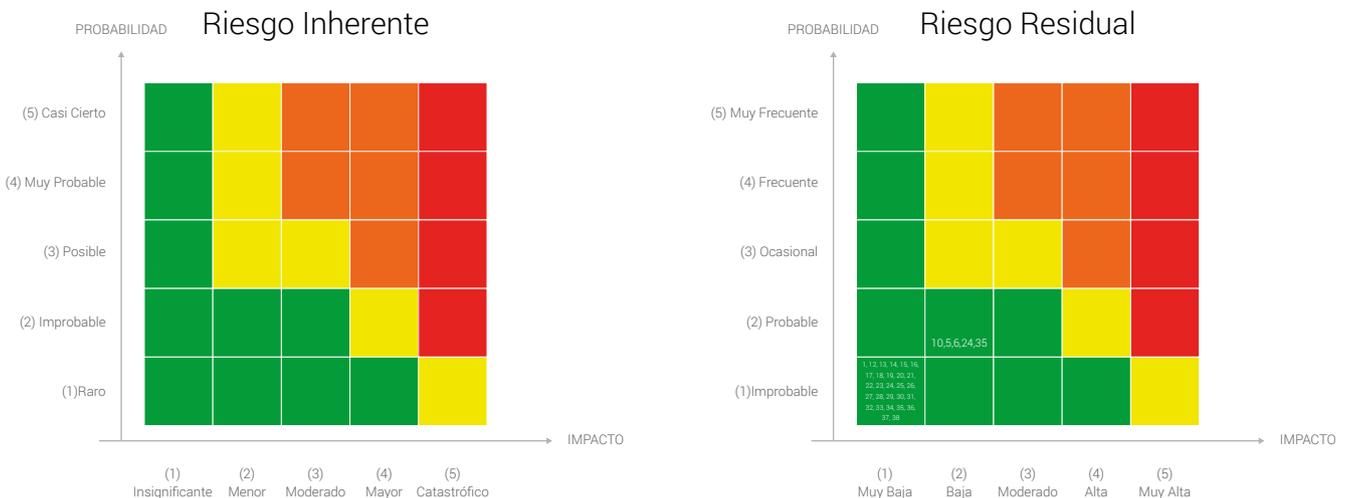
Para la etapa de tratamiento y monitoreo, se realiza seguimiento a los riesgos operacionales ya identificados y valorados con el fin de evaluar el cumplimiento a los controles establecidos para medir eficiencia y eficacia de los mismos; también se hace seguimiento a los nuevos eventos de riesgo operacional que se lleguen a presentar, todo esto con el fin de identificar los posibles cambios en el perfil de riesgos de la entidad.

El total de riesgos identificados son 127, 14 riesgos que requieren acciones para mejorar eficacia y eficiencia y 6 riesgos se mantienen producto de la crisis ocasionada por el COVID 19.

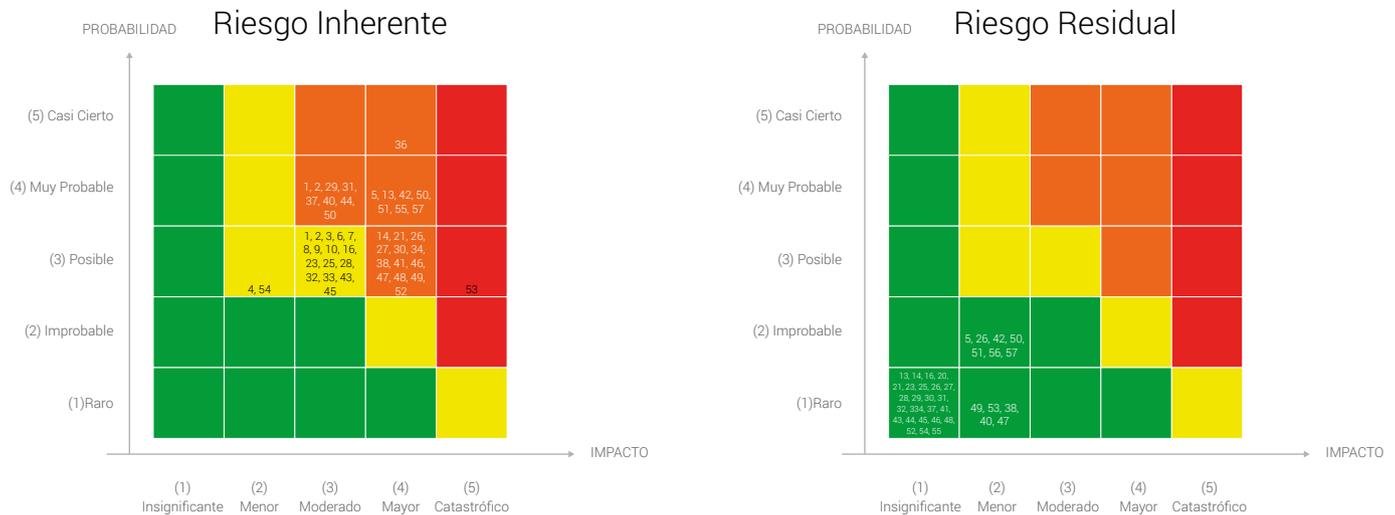


Detalle	31/12/2020					
Macroproceso	Procesos	Riesgos	Excelente	Bueno	Bajo	Crítico
Estratégico	Gestión Integral de Riesgos	19	15	4	0	0
	Gestión Estratégica	8	7	1	0	0
	Inversiones	8	7	1	0	0
	Marketing	3	1	2	0	0
	Atención de Reclamaciones	4	4	0	0	0
	<b>Total Estratégicos</b>	<b>42</b>	<b>34</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Misional	Comercialización	8	6	2	0	0
	Conocimiento del Cliente	6	6	0	0	0
	Desarrollo del Producto	5	5	0	0	0
	Suscripción	8	5	3	0	0
	Reaseguros	8	5	3	0	0
	Atención de Reclamaciones	9	3	6	0	0
<b>Total Misionales</b>	<b>44</b>	<b>30</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Apoyo	Legal	7	5	2	0	0
	Gestión Financiera	12	10	2	0	0
	Gestión Administrativa	4	3	1	0	0
	Gestión Tecnología	8	5	3	0	0
	Gestión Humana	3	0	3	0	0
<b>Total Apoyo</b>	<b>34</b>	<b>23</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Especiales	<b>Salud Colectivo</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>127</b>	<b>70,9%</b>	<b>29,1%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>

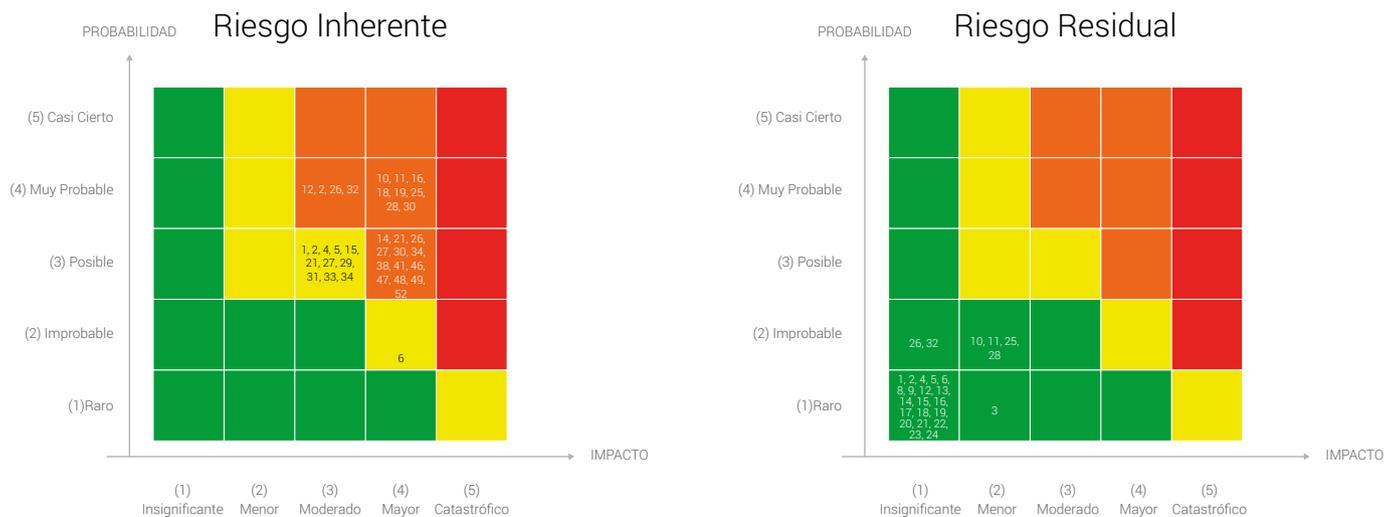
## Resumen Procesos Estratégicos



## Resumen Procesos Misionales



## Resumen Procesos Apoyo



### Elementos:

- Políticas:** BMI Colombia cuenta con políticas y lineamientos generales tendientes a establecer y gestionar el sistema de administración de riesgos operacionales SARO.
- Procedimiento:** La Dirección de Riesgos ha definido procedimientos que garantizan la adecuada implementación y funcionamiento de las etapas y elementos del SARO, los cuales fueron revisados y aprobados por la Junta Directiva.
- Documentación:** El SARO cuenta con una documentación que soporta el sistema y da las directrices necesarias para su adecuada administración y funcionamiento, basado en la normativa emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia SA.
- Estructura Organizacional:** La Compañía cuenta con una estructura organizacional que garantiza la adecuada administración del riesgo operacional, de acuerdo con su tamaño y naturaleza.

## Eventos de Riesgo:

La Dirección de Riesgos, monitoreó, valoró y direccionó los eventos de riesgo reportados y los notificados al correo [gestionderiesgos@bmicos.com](mailto:gestionderiesgos@bmicos.com), los gestionados a través de BMI tracker y los que se reportaron a través de la dirección.

## Capacitación:

Se elaboró un plan de capacitación para el año 2020, el cual contempló capacitaciones a los funcionarios e intermediarios en temas de Seguridad de la información, ciberseguridad, Plan de Continuidad del Negocio y Sistema de Administración de Riesgo Operacional.

## Administración de la continuidad del negocio:

En los meses de marzo a octubre del año 2020 se mantuvo activo un plan de contingencia desarrollado para que los funcionarios operaran desde sus casas de manera remota debido a la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud debido al COVID-19.

La contingencia se soportó adecuadamente gracias a la eficiencia de la activación del protocolo remoto de operación.

Durante los meses de octubre, noviembre y diciembre, la entidad activó el plan de contingencia en un escenario de emergencia sanitaria, permitiendo la alternancia entre la oficina y la casa, de acuerdo a las medidas tomadas por el gobierno nacional y las acciones establecidas desde el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el trabajo CO-PASST.

En el mes diciembre se llevaron a cabo dos pruebas al plan de continuidad del negocio, la primera a un escenario sin personas y la segunda a una caída del internet desde el centro de operaciones. Las dos pruebas fueron satisfactorias y permitieron a la compañía evaluar tiempos de respuesta para activar los protocolos establecidos.

## B. Riesgos de Negocio

Estos riesgos corresponden a aquellos que son propios de la actividad aseguradora como tal. Hacen parte de la matriz de gestión integral de riesgos estratégicos y los que componen el macro-proceso misional: técnicos de seguros y operacionales.

Respecto de los riesgos técnicos de seguros, uno de los componentes importantes para la definición del Marco de Apetito de Riesgos es la gestión del capital y como

se involucra en la definición del apetito de riesgos de la entidad.

En los análisis preliminares se realiza seguimiento a la evolución del margen de solvencia bajo los requerimientos regulatorios, siendo esta la premisa de la entidad para tomar decisiones.

Posteriormente se tienen en cuenta el margen de solvencia generado por el Modelo Interno de Capital de la compañía que se adapta a una metodología de acercamiento al Quantitative Impact Study (QIS) en su versión 5 bajo el estándar europeo Solvencia II.

En este ejercicio se hace una modelación de los impactos al capital para:

- El Riesgo de Mercado
- Riesgo de Crédito Reaseguro
- Riesgo Operacional
- Riesgo de No vida (productos de Salud)
- Riesgo de Vida (productos de Vida individual)
- Riesgos por Intangibles.

Lo anterior permite complementar la metodología de medición de riesgos financieros, no financieros y de negocios con un análisis cuantitativo del capital expuesto por la compañía al integrar todos los riesgos a los que está expuesta.

Es este finalmente el objetivo final del SIARC y el MAR.

## C. Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo SARLAFT

Durante el período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre del año 2020, la entidad mantuvo una gestión continua al Sistema de Administración de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo SARLAFT, con el objetivo único de proteger a la Compañía de ser utilizada por los delincuentes para canalizar recursos provenientes del lavado de activos o destinados a financiar actividades terroristas.

Durante el mes de octubre de 2019, la Junta Directiva de BMI Colombia aprobó la modificación íntegra al manual, el cual fue divulgado a toda la organización y cumple con todas la etapas y elementos descritos en la Circular Básica Jurídica. En el mes de agosto del 2020 se presentaron actualizaciones.

### Políticas:

El SARLAFT cuenta con políticas que guían el actuar de los colaboradores, las cuales son de obligatorio cumplimiento:

- Políticas Generales.
- Políticas sobre productos asociados
- Políticas sobre documentación y procedimiento de conocimiento del cliente
- Políticas sobre reporte de operaciones inusuales
- Políticas sobre controles
- Políticas para los reportes de transacciones en efectivo
- Políticas sobre definición y monitoreo de los perfiles de riesgo
- Políticas de Monitoreo
- Políticas Administrativas
- Políticas sobre operaciones que suponen una práctica insegura
- Políticas de requerimiento por autoridades judiciales
- Política de no Exoneración.
- Políticas aplicables a clientes, proveedores, funcionarios e intermediarios incluidos en listas internacionales vinculantes o no, para Colombia o con procesos judiciales relacionados con Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
- Política para la vinculación y monitoreo de clientes considerados PEP.
- Política relacionada con la atención de indemnizaciones
- Política en relación con el riesgo reputacional
- Política en relación con el riesgo de contagio
- Política en relación con el riesgo operacional
- Política en relación con el manejo de la documentación
- Política en relación con los órganos de control
- Política relaciona con Sanciones Financieras Diritivas
- Políticas de las consecuencias que genera el incumplimiento del SARLAFT.
- Política de Capacitación.
- Lineamientos para la prevención y resolución de conflictos de interés.
- Reserva de la información reportada.

### Procedimientos:

El SARLAFT cuenta con procedimientos necesarios que garantizan el adecuado funcionamiento del mismo:

- Procedimiento de consulta en Listas Vinculantes

- Procedimiento para la detección de operaciones inusuales y sospechosas
- Procedimiento para el uso de la firma electrónica
- Procedimiento de reportes a la UIAF
- Procedimiento para dar respuesta a entidades judiciales
- Procedimiento para la atención y reporte de señales de alerta
- Procedimiento para la vinculación de terceros
- Procedimiento para vinculación en contingencia

En adición cuenta con un procedimiento especial, en línea con el marco metodológico contemplado en el manual y la etapa de identificación, que presenta la metodología de segmentación, tableros de control de seguimiento a indicadores descriptivos y prospectivos y los resultados.

### Etapas:

El marco metodológico adoptado para la implementación y administración del riesgo de LAFT en la compañía está fundamentado en los lineamientos impartidos por COSO ERM (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) y la metodología de la Norma Técnica Colombiana ISO31000, partiendo en todo caso de la segmentación como proceso primordial para las demás etapas del sistema.

La etapa de segmentación tiene como finalidad permitir un uso más eficiente de los recursos de la organización al momento de definir los controles y tratamiento a los clientes y operaciones y su objetivo final es obtener un sistema de puntos para el cual cada factor de riesgo segmentado tiene un peso.

La metodología de segmentación sigue un análisis clúster o análisis de conglomerados que engloba un conjunto de técnicas estadísticas multivariantes utilizadas para agrupar distintos elementos tratando de lograr la máxima homogeneidad en cada grupo y la mayor heterogeneidad entre los grupos.

En el análisis clúster los grupos (también llamados segmentos o clúster) son desconocidos a priori y son precisamente lo que se busca determinar. Dichos grupos se crean por la propia esencia de los datos, de manera que elementos que puedan ser considerados similares sean asignados a un mismo segmento, mientras que elementos diferentes (disimilares) se localicen en segmentos distintos, por lo tanto, se hace imprescindible definir una medida de similitud o bien de disimilitud (distancia) para ir clasificando a los elementos en

unos u otros grupos.

Utilizando las medidas de validación Índice Dunn y Silueta promedio, se compararon distintas segmentaciones para cada uno de los factores de riesgo (clientes, productos, canales y jurisdicciones), contemplando varios métodos de segmentación, varias medidas de distancia, varias cantidades de segmentos a obtener y varios métodos para decidir qué clúster se van uniendo en cada paso del proceso de segmentación, logrando finalmente establecer las metodologías idóneas para la segmentación de los factores de riesgo en la entidad (aquellas metodologías con los valores más altos de Índice Dunn y Silueta promedio).

### **Estructura organizacional y órganos de control:**

La Compañía cuenta con Oficiales de Cumplimiento Principal y Suplente debidamente posesionados ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

La Dirección de Auditoría Interna realizó la revisión al SARLAFT, los resultados de su evaluación se encuentran en curso.

Por su parte la Revisoría Fiscal, realizó la revisión del SARLAFT del año 2020 dónde realizó recomendaciones y se pactaron planes de acción con su respectiva fecha de implementación y sus responsables. Al cierre del año se encontraban implementados los de las auditorías del 1,2 y 3 trimestre.

### **Infraestructura Tecnológica:**

BMI Colombia, cuenta con la infraestructura tecnológica necesaria para soportar el SARLAFT, de acuerdo con su naturaleza y tamaño.

### **Divulgación de la Información:**

En el año 2020 se dio estricto cumplimiento al envío de reportes a la Unidad de Información y Análisis Financiero– UIAF.

Así mismo, el Oficial de Cumplimiento presentó de manera periódica y oportuna a la Junta Directiva, reportes sobre las labores realizadas durante cada trimestre del año.

### **Capacitación:**

Se elaboró un plan de capacitación para el año 2020, el cual contempló capacitación a los funcionarios e intermediarios.

### **Otros:**

Se elaboraron los documentos y pronunciamientos emanados de las entidades de control y de la Unidad Administrativa Especial de Información y Análisis Financiero – UIAF.

Durante el año 2020 no se recibieron requerimientos relacionado con el SARLAFT por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia ni por parte de la Unidad Administrativa Especial de Información y Análisis Financiero - UIAF.



# 3. ORIENTACIÓN AL CLIENTE

El año 2020 estuvo marcado por el desarrollo de las actividades en medio de restricciones a la movilidad, producto de las medidas adoptadas por las autoridades locales y nacionales a raíz de la pandemia generada por el Covid-19. Este escenario llevó a que desde el momento mismo de la declaratoria de la emergencia sanitaria se adoptaran acciones que garantizaran la atención ininterrumpida de los consumidores, conservando los más altos estándares de bioseguridad en aras de preservar la salud de los funcionarios, nuestros clientes y de la comunidad en general.

Bajo dicho escenario, la Compañía implementó diversas medidas para adecuar sus niveles de atención, de los cuales, entre otros, destacamos:

- Reducción del tiempo para la atención de las quejas asociadas al Covid-19, manejándolas como una queja exprés.
- Difusión abierta de los canales de atención con los que cuentan los consumidores financieros para la presentación de sus solicitudes y quejas.
- Optimización de la página web para cubrir las necesidades de información relacionadas con la emergencia
- Actualización de la matriz de riesgo operativo, incluyendo los riesgos asociados a la emergencia sanitaria que impacten en la prestación del servicio o en la atención a los consumidores financieros.
- Fortalecimiento tecnológico en temas de ciberseguridad y monitoreo para verificar el adecuado funcionamiento de los canales de atención telefónicos y digitales dispuestos para la atención de los consumidores financieros cuando presenten una solicitud o una queja relacionada con el Covid-19.

Como resultado de lo anterior, los canales de atención telefónica y virtual operaron sin ningún tipo de inconvenientes y de manera oportuna para resolver las solicitudes de nuestros consumidores financieros y partes de interés; tanto así que no se presentaron reclamaciones bajo ningún canal o instancia con relación a los procedimientos de atención al cliente.

Con la apertura gradual de las actividades económicas, la Compañía implementó un modelo de alternancia para sus trabajadores que propende por guardar un distanciamiento adecuado en las instalaciones físicas, siempre garantizando la atención a los consumidores.

Adicional a lo anterior, durante el año 2020 se desarrollaron diferentes actividades encaminadas a lograr mayores niveles de satisfacción y comodidad de nuestros clientes. En función de ello, se trabajó en dos pilares que buscan alcanzar los estándares más altos de servicio, ellos son: (i) el sistema de atención al consumidor y (ii) la ampliación de la red médica.

## 3.1. Sistema de Atención al Consumidor

Para el funcionamiento adecuado del Sistema de Atención al Consumidor es indispensable contar con un esquema de omnicanalidad que permita a los clientes, usuarios y clientes potenciales poder recibir información y atención oportuna de la Compañía. Los canales de atención que fueron dispuestos para ello, son:



Bogotá (571) 5187700  
Línea nacional  
018000-978625



Carrera 11  
No. 84 A- 09.  
Torre sur.  
Oficina 903 - Bogotá



Defensoría del  
Consumidor Financiero:  
defensoriabmi  
@legalcrc.com



[www.bmicol.com.co](http://www.bmicol.com.co)



contactenos  
@bmicol.com

A continuación se relacionan las principales actividades realizadas en el año 2020 relacionadas con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero:

### 3.1.1. Ratificación de la designación del Defensor del Consumidor Financiero

En sesión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas del 31 de marzo de 2020, se ratificó la designación como Defensor del Consumidor Financiero principal a la doctora Ana Maria Giraldo León y como Defensor del Consumidor Financiero Suplente al doctor Federico Ustáriz.

### 3.1.2. Actualización del Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC

Durante el segundo semestre del 2020, el Manual SAC fue objeto de dos modificaciones, las cuales se sometieron ante la Junta Directiva y son las siguientes:

- En sesión de Junta Directiva del mes de julio de 2020 se aprobó la actualización del Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC en lo relacionado con:
  - **Elementos del SAC:** Verificación de políticas, actualización de controles e inclusión de escenarios de excepción para atender las quejas.
  - **Estructura:** Actualización Organigrama, Estructura Física y ajuste de funciones
  - **Canales de Atención:** Revisión de canales e inclusión de canales especiales para la consulta gratuita de información de productos y servicios.
- En sesión de Junta Directiva del mes de octubre del 2020 se aprobó la actualización del Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC en lo relacionado con:
  - El principal cambio con esta actualización se concentra es la designación de la Se-

cretaría General como área líder del SAC en la Compañía. Se asignan roles y se diferencian funciones.

- Se elimina la alusión a aplicativos que no se estaban utilizando y se especifican ciertos procedimientos.

### 3.1.3. Informes de la Defensoría del Defensor del Consumidor Financiero

Se recibió por parte de la Dra. Ana Maria Giraldo, Defensora del Consumidor Financiero Principal, los informes que corresponden al periodo de julio a diciembre de 2020.

Durante este periodo, se recibieron cuatro (4) reclamaciones por parte de consumidores financieros, las cuales se relacionan a continuación:

- **Salud tres (3) quejas:** dos (2) por concepto de negativa a autorizar atención en clínicas por ausencia de cobertura dada la presencia de exclusiones aplicables a la misma y una (1) solicitando autorización de servicio en clínica por fuera de la red médica.
- **Vida individual una (1) queja:** por cobros efectuados por parte de la compañía que financió la adquisición de un seguro de vida individual después de haberse revocado la póliza.

En los casos expuestos anteriormente la decisión resultó favorable para BMI Colombia.

Durante el mismo periodo la Defensoría manifestó no recibir solicitudes para celebración de Audiencia de Conciliación en los términos establecidos en el artículo 13 de la Ley 1328 de 2009.

En este punto también es importante resaltar que la Defensoría del Consumidor Financiero allegó un informe a la Junta Directiva con recomendaciones y/o hallazgos frente a la contingencia presentada por el Covid-19, arrojando la siguiente conclusión:

*“No se recibieron reclamaciones respecto de la contingencia derivada del Covid-19. Por lo anterior, no evidenciamos temas recurrentes con relación a la prestación del servicio. No evidenciamos hallazgos en relación al Covid-19, por lo tanto, no reportamos ninguno al respecto”.*

### 3.1.4. Informes de la Dirección de Indemnizaciones y Servicio al cliente

Durante los meses de julio a diciembre del año 2020, la Compañía recibió cuatro (4) quejas provenientes de los consumidores financieros, las cuales corresponden a aquellas recibidas a través de la Defensoría del Consumidor Financiero expuestas en el numeral anterior. En este punto es importante destacar que del análisis de las quejas no se observan fallas en lo atinente a la prestación del servicio de la aseguradora, correspondiendo más a objeciones fundadas en las exclusiones del contrato.

### 3.1.5. Capacitaciones sobre el Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC

De acuerdo con el manual de Atención al Consumidor Financiero, para los funcionarios nuevos la capacitación del SAC se hace dentro del proceso de inducción previsto por el área de Recursos Humanos. Para los funcionarios antiguos, esta capacitación periódica se hace en forma semestral en los meses de abril y octubre de cada año, según consta en el Manual SAC.

Durante el segundo semestre del año 2020, en el mes de octubre, se hizo el refuerzo de capacitación virtual a treinta y un (31) funcionarios. De acuerdo con el indicador definido, el nivel requerido exige que el 80% de los evaluados se encuentren en calificación excelente y buena. Para este caso, el indicador se cumplió al 100%.

### 3.1.6. Educación financiera para los consumidores financieros y consumidores financieros en situación de discapacidad

Para el desarrollo de programas de educación financiera, durante el 2020 la Compañía ejecutó una asignación por valor de \$2'270.200. Esta suma se canalizó por inter-

medio de la agremiación FASECOLDA para respaldar el programa de educación financiera de VivaSeguro. En ese sentido, para el segundo semestre del año 2020 y por intermedio de dicho programa se obtuvieron los siguientes resultados:

#### Página web:

Los programas gremiales de FASECOLDA se incluyeron en la página de la Compañía ([www.bmicol.com.co](http://www.bmicol.com.co)) en el enlace web al programa VIVA SEGURO. En dicho enlace se puede acceder a la página <https://vivasegurofasecol.com/> cuyo diseño es accesible para consumidores financieros en situación de discapacidad y que además contiene:

- 34 videos educativos con cápsula en lengua de señas.
- 19 cartillas explicativas de seguros.



Así mismo, con el programa VIVA SEGURO se efectuaron talleres obteniendo un alcance de más de 32.000 personas y programas radicales.

Finalmente, y también como parte de sus actividades de educación financiera, la Compañía participó en una sesión organizada con la Asociación Colombiana de Derecho de Seguros ACOLDESE, sobre seguros de salud y su impacto en tiempos de pandemia. [https://www.youtube.com/watch?v=yT8Fv\\_NSM7I&t=162s](https://www.youtube.com/watch?v=yT8Fv_NSM7I&t=162s)

### 3.1.7 Mecanismos para suministro de información comprensible, cierta, suficiente y oportuna a los consumidores financieros

Los productos de BMI Colombia se encuentran publicados en su página web: [www.bmicol.com.co](http://www.bmicol.com.co) en donde se deta-

llegan todas y cada una de las condiciones de los seguros que la Compañía comercializa, junto con los amparos, cobertura y exclusiones.

### 3.2. Ampliación de la red médica

Durante el año 2020 se continuó con la estrategia de crecimiento de convenios de red médica en servicios de importancia para nuestros asegurados tales consulta médica general y especializada, laboratorio clínico, centros de ayudas diagnósticas, urgencias, hospitalización y cirugía.

Es así como se incrementó en un 35% nuestra red de instituciones y centros de apoyo diagnóstico pasando de 63 convenios en 2019 a 85 en 2020.

De igual manera se aumentó de manera importante la red de profesionales de la salud con la inclusión de 167 nuevos médicos en el directorio de atención médica BMI.

Lo anterior, en adición a la red de apoyo de profesionales e instituciones de nuestros aliados, nos permite además de cumplir con las expectativas de nuestros clientes seguir posicionando nuestra marca en las instituciones y profesionales de la salud de mayor relevancia en cada una de las ciudades principales del país.

Evolución Convenios Red Médica 2018 - 2020



# 4. CULTURA DE CUMPLIMIENTO

Un año trazado casi desde su comienzo hasta su culminación por una emergencia sanitaria sin precedentes, condujo naturalmente a que las autoridades administrativas, legislativas y de control ejercieran un activismo superlativo en materia regulatoria y de supervisión. Con la declaratoria del estado de excepción por parte del Gobierno Nacional y su consecuente arrogación de facultades legislativas, inició una etapa de producción normativa sin precedentes, encaminada a salvaguardar la salud de la población en general y también a mitigar los efectos económicos producto de las medidas de confinamiento y suspensión de las actividades económicas. Las medidas adoptadas tanto por autoridades del orden nacional como del orden local afectaron a todas las actividades económicas y sectores sociales y muchas de las mismas, que en principio se concebían transitorias, permanecen vigentes y seguro lo harán incluso después de que cese la emergencia sanitaria.

Todo este dinamismo normativo tuvo por supuesto un im-

pacto directo en la Compañía: las medidas de aislamiento preventivo tomadas durante el segundo y tercer trimestre del año y todas aquellas necesarias para palear los picos de la pandemia; aquellas que directamente repercutieron en la industria aseguradora y, finalmente, disposiciones que hacían ya parte de la agenda regulatoria del Gobierno.

## 4.1. NORMATIVA

Bajo este contexto, seguramente la norma más relevante y de mayor impacto durante el 2020 fue la Resolución 385 del Ministerio de Salud y Protección Social, a través de la cual se declaró la emergencia sanitaria por causa de la COVID-19. Enunciar todas las normas de impacto expedidas durante el año no solo sería un catálogo extenso y pesado que distraería el propósito de este informe, por lo que a continuación se presentarán solo algunas de las principales y que fueron especialmente relevantes para Compañía durante el 2020.

ENTIDAD	NORMATIVA	NÚMERO	DESCRIPCIÓN
Congreso de la República	Ley	2015 de 2020	Crea historia clínica electrónica.
Congreso de la República	Ley	2024 de 2019	Se adoptan normas de pago en plazos justos.
Congreso de la República	Ley	2060 de 2020	Programa de Apoyo al Empleo PAEF y Programa de Apoyo para pago de Prima de Servicios.
Congreso de la República	Ley	2064 de 2020	Estrategia para la Inmujización Colombia.

Congreso de la República	Ley	2068 de 2020	Ley General del Turismo.
Congreso de la República	Ley	2068 de 2020	Ley de Emprendimiento.
Gobierno Nacional / Ministerio de Hacienda	Decreto	222 de 2020	Modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con los corresponsales.
Gobierno Nacional / Ministerio de Hacienda	Decreto	1234 de 2020	Adiciona el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con el espacio controlado de pruebas para actividades de innovación financiera.
Gobierno Nacional / Ministerio de Hacienda	Decreto	1235 de 2020	Modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con la reglas para la emisión en el mercado de valores.
Gobierno Nacional / Ministerio de Hacienda	Decreto	1393 de 2020	Modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con el régimen de inversión de las entidades aseguradoras y sociedades de capitalización.
Gobierno Nacional / Ministerio de Hacienda	Decreto	1398 de 2020	Renta vitalicia inmobiliaria.
Superintendencia Financiera	Circular Externa	008 de 2020	Instrucciones relacionadas con el fortalecimiento de la gestión del riesgo operacional ante los eventos derivados de la coyuntura de los mercados financieros y la situación de emergencia sanitaria.

Superintendencia Financiera	Circular Externa	012 de 2020	Imparte instrucciones relacionadas con las medidas preventivas para el uso de dispositivos de autenticación biométrica.
Superintendencia Financiera	Circular Externa	016 de 2020	Imparte instrucciones relativas a la medición del riesgo de mercado.
Superintendencia Financiera	Circular Externa	017 de 2020	Imparte instrucciones para aumentar la disponibilidad en la prestación de servicios financieros.
Superintendencia Financiera	Circular Externa	018 de 2020	Imparte instrucciones prudenciales para converger a estándares internacionales de solvencia.
Superintendencia Financiera	Circular Externa	021 de 2020	Imparte instrucciones relacionadas con las primas de pólizas de seguro, como consecuencia de los cambios en la dinámica de los riesgos asegurados.
Superintendencia Financiera	Circular Externa	025 de 2020	Imparte instrucciones relacionadas con el Riesgo Operacional.
Superintendencia Financiera	Circular Externa	027 de 2020	Imparte instrucciones relativas a la administración del riesgo de lavado de activos y de financiación del terrorismo.
Superintendencia Financiera	Circular Externa	028 de 2020	Imparte instrucciones relacionadas con la emisión de bonos verdes en el mercado de valores.

Superintendencia Financiera	Circular Externa	033 de 2020	Imparte instrucciones relacionadas con la Taxonomía Única de Incidentes Cibernéticos – TUIC.
Superintendencia Financiera	Circular Externa	036 de 2020	Imparte instrucciones relacionadas con la operación de renta vitalicia inmobiliaria.
Superintendencia Financiera	Circular Externa	037 de 2020	Imparte instrucciones relacionadas con el reporte de información de las entidades aseguradoras.
Superintendencia Financiera	Circular Externa	040 de 2020	Modifica el numeral 6 del Capítulo I, Título III, Parte I de la Circular Básica Jurídica – Cláusulas y Prácticas Abusivas- en relación con la oferta de pólizas colectivas.

Aunado a esto, la Compañía desplegó todas las actividades necesarias para dar cumplimiento a las disposiciones que en materia de bioseguridad y distanciamiento impusieron las autoridades sanitarias tanto del orden nacional como del orden local. Es así que en cumplimiento de la Resolución 666 del 2020, se elaboró un protocolo de Bioseguridad, el cual se presentó y radicó ante la Alcaldía, y es la hoja de ruta para salvaguardar la salud e integridad de nuestros trabajadores, aliados comerciales, clientes y clientes potenciales.

En ese orden, y a pesar de las restricciones presentadas en el año 2020, se logró garantizar que las actividades propias del negocio se desarrollaran dentro del marco jurídico y regulatorio, realizando el adecuado y oportuno seguimiento a los requerimientos efectuados por las diferentes autoridades y entes de control, logrando así la atención oportuna del 100% de los requerimientos y solicitudes de información de parte de las autoridades que lo requirieron.

## 4.2. ÉTICA CORPORATIVA

Conscientes del impacto que tiene la actividad empresarial, BMI COLOMBIA cuenta con Código de Buen Gobierno Corporativo y de Ética y Conducta, mediante el cual se precisa la personalidad y el carácter de BMI Colombia Compañía de Seguros de Vida S.A., sirviendo también como marco orientador de las actuaciones de sus administradores, accionistas y empleados entre sí, así como frente a los distintos grupos de interés, los cuales deben seguirse rigurosamente en las relaciones de confianza que se construyen en el desarrollo de sus actividades.

También cuenta con el Manual de Políticas y Procedimientos del Sistema Antifraude, cuyo principal objetivo es el de establecer las directrices de BMI Colombia con relación a la prevención y oportuna gestión de Fraudes, de tal manera que ello permita afianzar la cultura corporativa basada en el principio de integridad establecido en el Código de Ética,

así como dar coherencia entre lo que decimos y hacemos.

Como se dijo líneas atrás, durante el año 2020 cumpliendo con el propósito de fortalecer el Gobierno Corporativo de BMI Colombia, se fortalecieron algunos de los Comités de apoyo a la Junta Directiva, al integrar en los mismos la participación de miembros independientes, de tal manera que la evaluación de los asuntos que allí se someten puedan contar con deliberaciones que permitan un adecuado monitoreo de las gestiones de la administración.

### 4.3. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA,

Un año en el que gran parte de las actividades económicas

se vieron afectadas y, en consecuencia, las tasas de desempleo se dispararon, demandó de la solidaridad de todos como sociedad en aras de mantener el tejido social en medio de tantas dificultades. Alineados con ello, los trabajadores de BMI Colombia donaron voluntariamente un día de trabajo con el objeto de recaudar fondos y entregarlos a los más necesitados. Las sumas de dinero recaudadas se destinaron a la Asociación de Bancos de Alimentos de Colombia, quienes en medio de la Pandemia han recaudado recursos de distintos tipos de donantes en aras de canalizarlos con las personas y familias que se han visto golpeadas por la pandemia, especialmente en población infantil y comunidades vulnerables. Presentamos un especial agradecimiento a todos aquellos funcionarios que voluntariamente se solidarizaron con quienes se han visto más afectados, lo cual ratifica el espíritu humano de esta Compañía.



# 5. ESTRUCTURA DE GOBIERNO

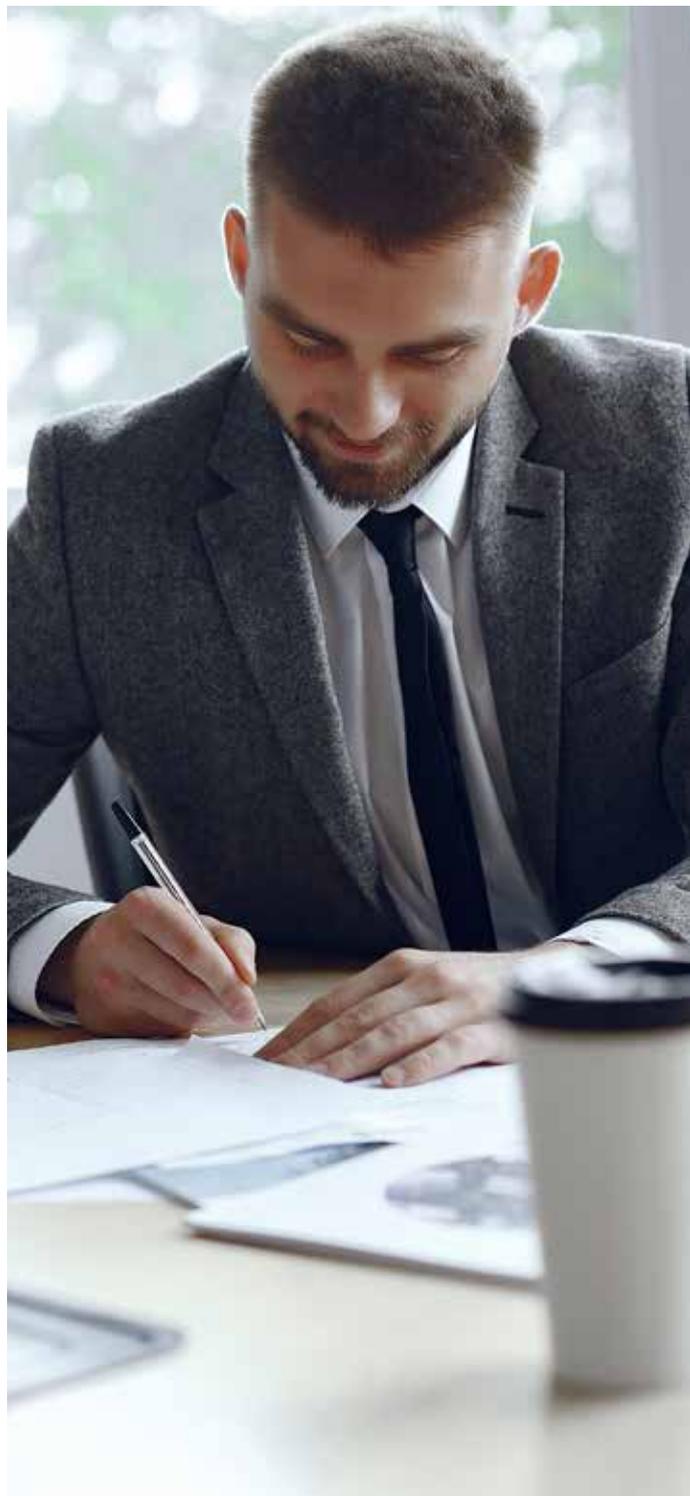
## 5.1 ASAMBLEA DE ACCIONISTAS

Al 31 de diciembre del 2020, la participación accionaria en BMI Colombia es la siguiente:

Accionista	Participación
BMI Financial Group Inc.	90.00%
Anthony Félix Sierra	4.00%
Andrew Sierra	4.00%
Manuel Pelati Morales	1.00%
Hubert Josef Weichselbaumer	1.00%

Con relación a las actividades y decisiones adoptadas por los accionistas durante el 2020, indicamos que durante esa anualidad la Asamblea se reunió en dos oportunidades: una de manera ordinaria y la segunda de manera extraordinaria.

A continuación el detalle de las sesiones de Asamblea de Accionistas efectuadas durante el 2020:



Sesión /Acta	Tipo de Sesión	Fecha	Decisiones relevantes
009	Extraordinaria	2020/02/18	Autorización a la Junta Directiva para expedir y aprobar reglamentos de emisión y colocación de acciones y planes de capitalización del año 2020.
010	Ordinaria	2019/05/10	Aprobación de estados Financieros de fin de ejercicio. Lectura del Dictamen del Revisor Fiscal. Aprobación de los Informes de la Junta Directiva y del Representante Legal. Lectura del informe del Comité de Auditoría. Lectura del Informe del SCI. Lectura del informe del Defensor del Consumidor. Elección de la Junta Directiva y fijación de honorarios. Ratificación elección de la firma de Revisoría Fiscal y fijación de honorarios. Ratificación elección Defensor del Consumidor Financiero y fijación de honorarios.

## 5.2. JUNTA DIRECTIVA

Durante el año 2020, la Junta Directiva de BMI Colombia sesionó en 12 oportunidades, contando en todas ellas con el quorum legalmente requerido. Las reuniones en la mayor parte del año se efectuaron mediante el uso de plataformas de videoconferencia, dadas las restricciones generadas por la pandemia. Siempre se verificó y acreditó la legalidad de las mismas, con sujeción a las disposiciones del artículo 19 de la Ley 222 de 1995, el artículo primero del Decreto 398 de 2020 y del artículo décimo séptimo, parágrafo primero, de los Estatutos Sociales.

Las convocatorias a las reuniones, junto con la información necesaria para la toma de decisiones, incluida la presentación para la Junta Directiva, se llevaron a cabo de conformidad con el reglamento de la Junta Directiva.

Dentro de las principales decisiones adoptadas durante el año 2020 por la Junta Directiva de BMI Colombia, se destacan las siguientes:

### Nombramientos:

- Reelección del Presidente.
- Reelección del suplente del presidente.
- Designación de un nuevo actuario responsable.
- Designación de un Oficial de cumplimiento principal.

Al mismo tiempo, durante el año 2020, la Junta Directiva aprobó y ajustó algunas de las políticas y manuales de la organización, entre ellos, solo para destacar algunos:

- Actualización del Código de Buen Gobierno Corporativo y de Ética y Conducta.
- Presentación del mecanismo de vinculación de terceros durante la coyuntura.
- Actualización del Manual de Acreditación de Idoneidad Vinculación y Ética y Conducta para Intermediarios de Seguros.
- Aprobación Manual del Sistema Integrado de Administración de Riesgos y Cumplimiento – SIARC.
- Actualización del Plan de Continuidad del Negocio.
- Aprobación del Manual Marco Apetito de Riesgos.
- Aprobación de los manuales y políticas de reservas técnicas de la Compañía.
- Implementación del Apetito de Riesgo.
- Actualización del Manual SARLAFT.
- Actualización del Manual SAC.
- Aprobación de la Metodología de Segmentación de Factores de Riesgo SARLAFT.

En todas las sesiones ordinarias de Junta Directiva se presentaron para aprobación de la misma los estados financieros mensuales de la Compañía. Al mismo tiempo, en las sesiones ordinarias se presentaron informes periódicos de la gestión de riesgos, del Sistema de Atención al Consu-

midor, los aspectos normativos y regulatorios, así como de las gestiones comerciales, administrativas y técnicas. También se rindieron informes periódicos sobre el balance de la Compañía en medio de la emergencia sanitaria y las medidas adoptadas para mitigar sus impactos, estudios periódicos de proyecciones y análisis del balance del plan de continuidad del negocio en general.

En cuanto a la composición y permanencia de los directores, informamos que durante el año 2020 se conservó la composición de la Junta Directiva tal y como quedó definida en el 2019, dándose solo un cambio de rol entre principal y suplente en el segundo renglón. La siguiente es la composición actual de la Junta Directiva de BMI Colombia:

Principales	Suplentes
Andrew Sierra	Ramiro Rencurrell
Manuel Pelati Morales	Anthony Félix Sierra
Carlos Alberto Sánchez Rodríguez	Emerson Enciso
Rubén Darío Lizarralde	Ricardo Blanco Manchola
Rebeca Herrera Díaz	Guillermo Duarte Quevedo

Durante el año 2020, por conducto de la Secretaría General, 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 Directores contaran con la información necesaria de manera oportuna y previa a cada una de las sesiones de realizadas en el año.

Cabe destacar que en el mes de febrero la Junta Directiva aprobó el plan anual de capacitación, el cual se ejecutó a lo largo del año. Los miembros de la Junta Directiva tuvieron sesiones en las cuales se reforzaron temas relacionados con Marco Integral de Supervisión, Gobierno Corporativo, Sistema de Control Interno, Marco Global de Apetito de Riesgos, entre otros.

### 5.3. COMITÉS DE APOYO DE LA JUNTA DIRECTIVA

En sesión de febrero del 2020, la Junta Directiva procedió reconfiguró la composición de los Comités de Auditoría y de Inversiones y de Riesgos, con el ánimo de que los mismos cuenten con participación de los miembros independientes de la Junta Directiva. Los comités de apoyo de la Junta Directiva que operaron

durante el 2020 son los siguientes:

- **Comité de Auditoría:** Durante el 2020, el Comité de Auditoría se reunió en cuatro oportunidades, conociendo y decidiendo sobre los temas de su competencia.
- **Comité de Inversiones y de Riesgos:** Durante el 2020, el Comité de Inversiones y de Riesgos se reunió en doce oportunidades, conociendo y decidiendo sobre los temas de su competencia.
- **Comité de Suscripción y Siniestros:** Durante el 2020, el Comité de Suscripción y Siniestros se reunió en una oportunidad, conociendo y decidiendo sobre los temas de su competencia.
- **Comité de TI:** Durante el 2020, el Comité de TI se reunió en dos oportunidades, conociendo y decidiendo sobre los temas de su competencia.

Durante el año 2020, por conducto de la Secretaría General, se mantuvo a disposición de la de los diferentes comités toda la información relativa a las reuniones de estos órganos; asimismo, fueron puestos a su alcance los diferentes informes de mayor relevancia, lo que permitió que los miembros de los respectivos Comités contaran con la información necesaria de manera oportuna y previa a cada una de las sesiones de realizadas en el año.

### 5.4. REPRESENTANTES LEGALES

Al cierre de 2019 la Compañía cuenta con los siguientes representantes legales:

- Carlos Alberto Sánchez Rodríguez – Presidente.
- Emerson Enciso Benites – Suplente del Presidente.
- Camilo Andrés Núñez Rodríguez - Secretario General.

### 5.5. OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

En el mes de septiembre la administración postuló ante la Junta Directiva la designación de Ingrid Rodríguez como oficial de cumplimiento principal, en reemplazo de la señora Natalia Ochoa, quien se pasó a desempeñar otro rol al interior de la Organización. Aprobada su postulación por parte del Órgano Directivo, se surtió el trámite de posesión ante la Superintendencia Financiera de Colombia, siendo este efectivo en el mes de octubre del año 2020.

# 6. INFORMACIÓN ADICIONAL Y DECLARACIONES

## 6.1. 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 2020, con nuestra Casa Matriz se realizaron reembolsos de gastos por concepto de servicios, honorarios y soporte técnico por valor de COP\$68 millones.

También es importante destacar la constitución de la Sociedad FINMERIDIAN S.A.S., compañía 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 se aspira inicie en el 2021.

## 6.2. ACONTECIMIENTOS IMPORTANTES ACAECIDOS DESPUÉS DEL EJERCICIO

Con posterioridad al fin del ejercicio del 2020 y hasta la fecha de presentación del presente informe, no se han presentado acontecimientos relevantes que merezcan una mención adicional.

## 6.3. 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.

## 6.4. 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.

En este punto es importante destacar la implementación de la facturación electrónica al interior de la Compañía a partir del 01 de octubre del año 2020, cumpliendo así oportunamente con las exigencias que en dicha materia ha impartido la Autoridad Tributaria.

## 6.5. PROCESOS JUDICIALES

Informamos que al cierre del ejercicio 2020, BMI COLOMBIA no afronta procesos judiciales en contra ni tampoco como en calidad de demandante.

## 6.6. 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.

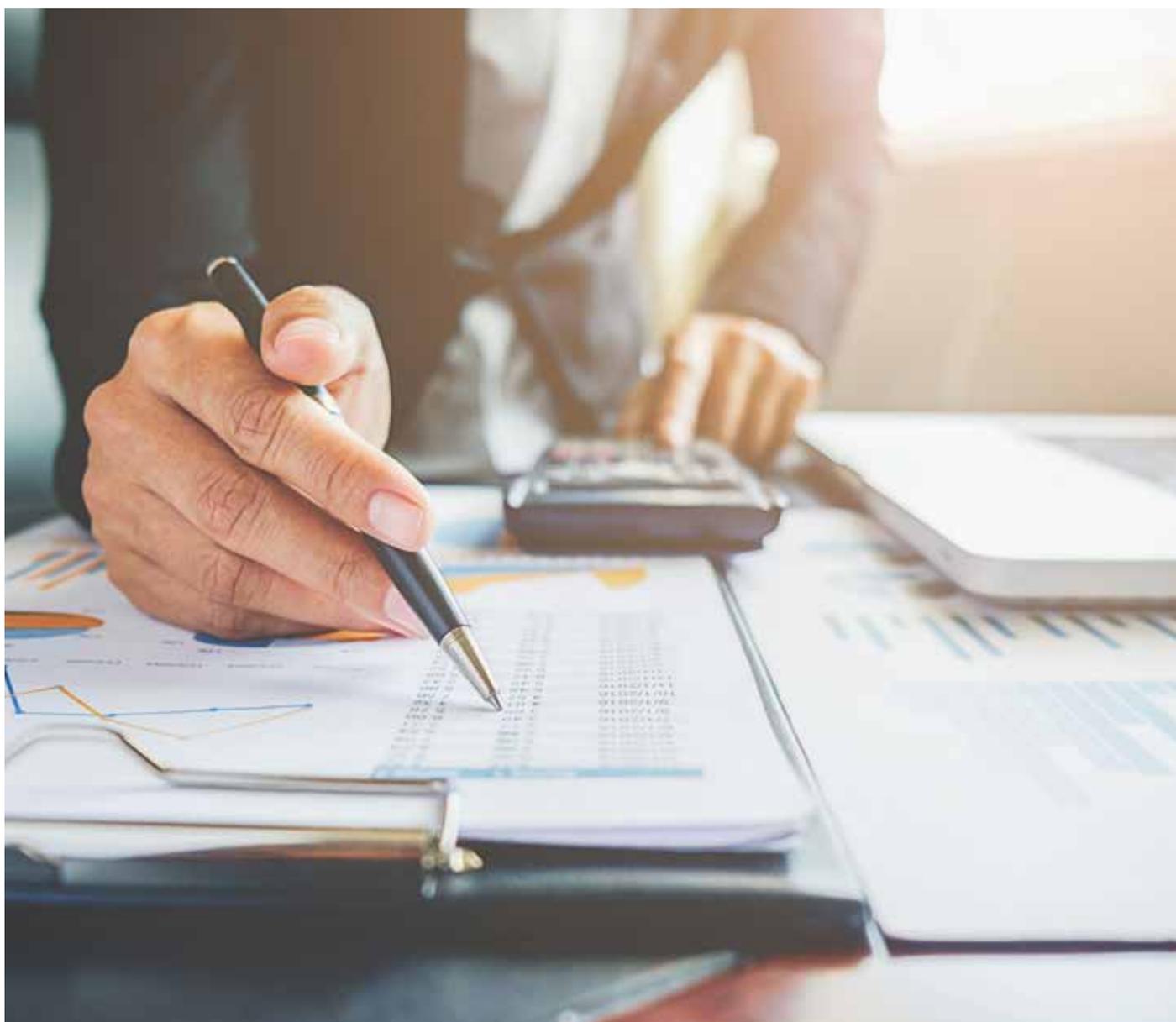
## 6.7. CERTIFICACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS

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 resul-

tados 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.



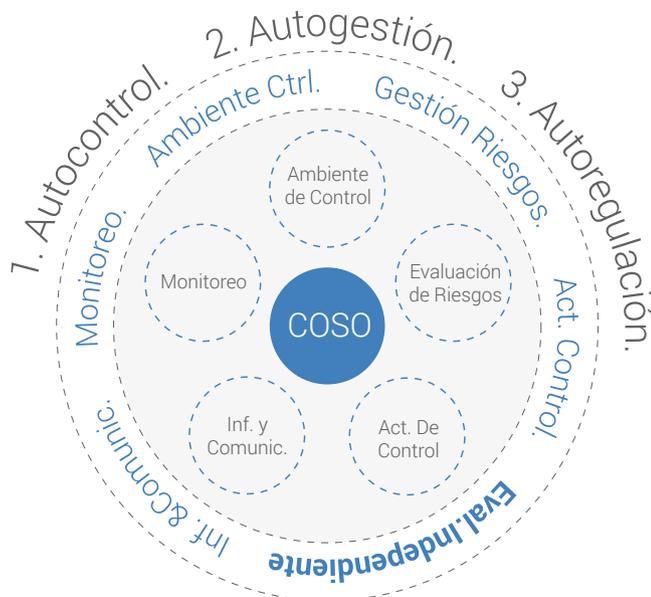
# 7. INFORME DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El Sistema de Control Interno es el conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación diseñados con el fin de: (i) mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones de BMI Colombia; (ii) prevenir y mitigar la ocurrencia de fraudes originados tanto al interior como al exterior de las de la Compañía; (iii) efectuar una gestión adecuada de riesgos; (iv) aumentar la confiabilidad y oportunidad en la información generada por la organización y (v) procurar un adecuado cumplimiento de la normatividad y regulaciones aplicables a la organización.

La implementación del Sistema de Control Interno de BMI Colombia se ha basado en la aplicación del estándar COSO (Commitee of Sponsoring Organizations of the Treadway) con el fin de establecer una relación directa entre los objetivos de BMI Colombia y los componentes de la gestión de riesgos.



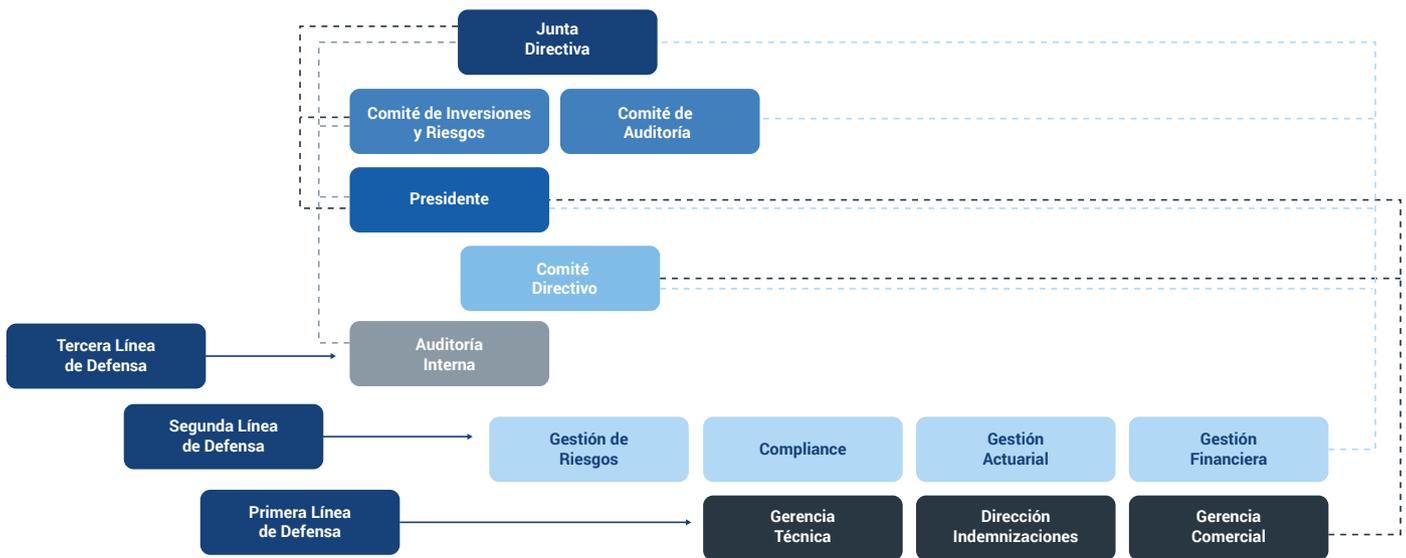
## Marco Integrado de Control Interno - COSO



COSO: Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway.

A través del COSO se conocen los componentes, principios y elementos necesarios para que la organización gestione de forma eficaz sus riesgos a través de la implementación del control interno y la gestión integral de riesgos a través del Sistema Integral de Administración de Riesgos y Compliance SIARC que en conjunto soportan el desarrollo y consecución de los objetivos estratégicos de la entidad.

En adición a lo anterior el SCI está soportado en el modelo de las Tres Líneas de Defensa y en la consolidación de Gobierno de Riesgos, con el fin de abordar la asignación y coordinación de tareas específicas relacionadas con el riesgo y control dentro de la entidad.



Lo anterior permite garantizar y verificar la efectividad del Sistema de Control Interno. La Compañía ha establecido diferentes actividades de control a través de su estructura de gobierno corporativo, de la cual hacen parte la Dirección de Auditoría Interna y la Dirección de Riesgos, las cuales, de acuerdo con sus funciones, evalúan y monitorean los diferentes componentes del sistema.

Aunado a ello y con el propósito de obtener una evaluación independiente de la efectividad del Sistema de Control Interno, KPMG, firma de revisoría fiscal designada por la Asamblea de Accionistas, ha realizado evaluaciones periódicas a los diferentes sistemas de administración de riesgos, a la información financiera de la compañía y al Sistema de Control Interno según los lineamientos establecidos en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia Parte I, Título I, Capítulo IV.

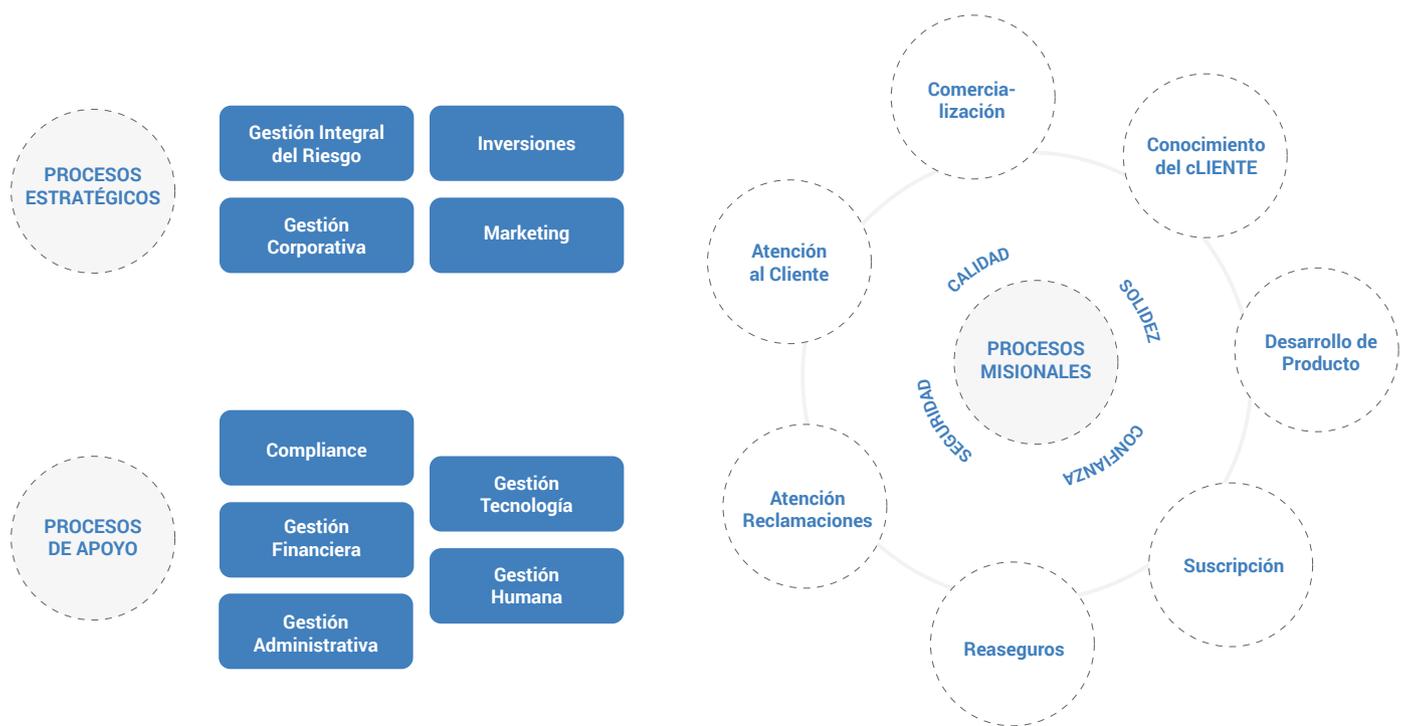
A lo largo del año 2020 se pudieron aplicar los controles definidos durante el año 2019, generando así un ambiente de control adecuado, basado en los lineamientos y directrices plasmados en el Código de Buen Gobierno Corporativo Ética y Conducta y en el Manual del Sistema de Control Interno.

Tanto la Junta Directiva Como el Comité de Auditoría conocieron los diferentes reportes que efectuaron las áreas de Riesgos y Auditoría Interna, así como el órgano externo de Revisoría Fiscal.

Como parte del ejercicio de este ambiente de control, la organización en apoyo de los distintos órganos de control, llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Mecanismos de autoevaluación para la Junta Directiva que tienen como objetivo obtener información sobre la percepción respecto del conocimiento, dinámica y aporte de la JD y de sus miembros, así como el desempeño de la Presidencia.
- Informe del Sistema de Control Interno del Año 2019 (Junta Directiva del mes de febrero).
- Reconfiguración de comités de apoyo a la Junta, incorporando al comité de Auditoría y del comité de inversiones y riesgos 4 miembros independientes, 2 principales y 2 suplentes (Junta Directiva del mes febrero).
- Informe de medidas de contingencia adoptadas ante la emergencia del COVID 19, actividades llevada a cabo con el fin de garantizar el desarrollo de la operación y del SCI. (Junta Directiva del mes de marzo).
- Seguimiento al Plan Estratégico de Tecnología 2020-2022 que contempla entre otros proyectos específicos en función de automatización de procesos, servicio al cliente, proyecto de TI e indicadores de gestión (Junta Directiva del mes de junio)
- Capacitación a los miembros de Junta Directiva en temas de Gobierno Corporativo, Marco de Apetito de Riesgos, Sistema de Control Interno. (marzo, julio y octubre)
- Presentación Objetivos Estratégicos compañía, Sistema de Control Interno y reinducción a todos los empleados (agosto)

Durante el 2020 la compañía continuó realizando seguimiento a todos sus macro procesos y procesos a través de su cadena de valor.



Lo anterior permitió efectuar un adecuado monitoreo de los riesgos que representa cada proceso y así definir los niveles de exposición a los mismos, así como los controles necesarios para mitigarlos. Esta gestión de los riesgos es constantemente monitoreada y reportada a los comités de Auditoría y de Inversiones y Riesgos, así como a la Junta Directiva de manera mensual.

De igual forma, se debe señalar que al interior de BMI Colombia se ha fortalecido el entendimiento de los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación que rigen el Sistema de Control Interno, trabajando para involucrar a todas las áreas de la compañía en la verificación y adecuación del SCI desde el fortalecimiento de la cultura de riesgos y el desarrollo del plan anual de capacitación que contempla formación para todos los involucrados (Empleados, Junta Directiva, Proveedores, Intermediarios, terceros).

Se destacan también los avances con relación a la implementación de sistemas de información y comunicación adecuados a través de los cuales se garantiza el correcto funcionamiento del SCI y asegura su confiabilidad, permitiendo manejar correctamente los datos internos y los que se reciban de terceros. De igual forma, se ha trabajado en el análisis de los sistemas de información contable así como de la tecnología que los soporta y de los criterios de seguridad (integridad, confidencialidad y disponibilidad) aplicables a este tipo de información. Lo anterior, con el propósito

de asegurar que las transacciones sean adecuadamente registradas, autorizadas y reportadas para permitir la preparación de los estados financieros.

Mención especial merece la incorporación e implementación de los procedimientos e instancias designadas para la recepción y tratamiento de las denuncias presentadas tanto por funcionarios como por terceros, así como el establecimiento de canales adecuados (portal web y correo electrónico) para el trámite de las mismas, siempre garantizando su confidencialidad.

De igual forma, con el fin de consolidar un sistema de control interno y robusto, la compañía continuará en el proceso de identificación, evaluación y definición de nuevos esquemas de monitoreo.

Todo lo anterior, como se dijo, necesita de una evaluación específica por parte de sujetos independientes al proceso del SCI. Para ello, tanto la Dirección de Auditoría interna como la Revisoría Fiscal han presentado sus informes con relación al funcionamiento del SCI al Comité de Auditoría y a la Junta Directiva, en los cuales se presentan conclusiones que permiten determinar si los procesos, operaciones y actividades se han llevado a cabo en cumplimiento de las normas, los reglamentos internos y las instrucciones emanadas por los entes de control, todo ello siempre basado en una cultura de mejoramiento continuo.

# 8. INFORME DEL COMITÉ DE AUDITORÍA

El comité de Auditoría de la compañía como Comité de apoyo de la Junta Directiva, es parte integral del Gobierno Corporativo, encontrándose así identificado en el Reglamento de Junta Directiva y en el reglamento del mismo comité.

Dentro de sus responsabilidades se destacan el seguimiento a los compromisos establecidos con Revisoría Fiscal, la validación a las actividades realizadas por auditoría Interna y seguimiento a los diferentes aspectos y actividades relacionados con Sistema de Control Interno de la compañía.

Durante el 2020, el Comité de Auditoría, y con el ánimo de fortalecer sus deliberaciones y dotarlas de independencia, incorporó en su composición a los miembros de Junta Directiva independientes, de tal manera que su composición queda de la siguiente manera:

Con voz y derecho a voto

Principales	Suplentes	Calidad
Manuel Pelati Morales	Anthony Félix Sierra	Miembro Accionista
Carlos Sánchez	Emerson Enciso	Miembro Administrador
Rubén Lizarralde	Ricardo Blanco	Miembro Independiente
Rebeca Herrera	Guillermo Duarte	Miembro Independiente

Con voz sin derecho a voto

Director de Auditoría Interna
Director de Riesgos
Revisor Fiscal

En cumplimiento de lo establecido en las normas y reglamentos vigentes, el Comité celebró cuatro reuniones durante el año 2020 los días 17 de febrero, 22 de mayo, 25 de agosto y 24 de noviembre. En dichas reuniones el Comité tuvo la oportunidad de conocer el desarrollo de los

planes de trabajo estructurados por las auditorías internas y externas. De la misma manera, se informó acerca de las principales observaciones formuladas por auditoría interna y externa, así como de los planes de acción trazados por la Administración frente a las recomendaciones efectuadas.

Durante lo corrido del año 2020, el comité pudo constatar que la compañía tiene establecidos principios básicos que la rigen expresados a través del Código de Buen Gobierno y de Ética y Conducta, Estatutos Sociales de la Compañía, Manual de Antifraude entre otras, las cuales obran como pautas de comportamiento para todos los empleados de la entidad, son divulgadas, y aceptadas por todos los funcionarios de la compañía. Esto ultimó permitió que tanto Auditoría Interna como Revisoría Fiscal generaran una opinión favorable sobre la madurez del Sistema de Control Interno, generando algunas oportunidades de mejora que han sido atendidas por la administración y dadas a conocer a este comité.

La Dirección de Riesgos en las diferentes cesiones del comité dio a conocer su gestión enfocada en la identificación, análisis, medición y evaluación de los riesgos que pueden incidir en el logro de objetivos estratégicos y organizacionales de la compañía. En el entender del Comité, el sistema de administración de riesgos implementado para los diferentes tipos de riesgo existentes tales como: SARO, SARLAFT, SARM, SARL y Plan de Continuidad del Negocio, cumple con las finalidades, etapas y elementos establecidos para cada uno de ellos, lo anterior constatado por las evaluaciones realizadas por parte de la auditoría interna y externa, las cuales tuvieron como propósito prevenir y evitar la materialización del riesgo asociado o, en su defecto, mitigar el impacto de aquellos eventos que puedan afectar el funcionamiento del respectivo sistema.

La Dirección de Auditoría al 31 de enero de 2021 ha ejecutado el 75% del Plan Anual de Auditoría presentado y aprobado por este comité para la vigencia del año 2020,

cabe resaltar que el periodo para ejecutar este plan es de febrero de 2020 a febrero de 2021.

Como resultado de estas evaluaciones se generaron 28 recomendaciones con sus respectivos planes de acción encaminados a optimizar el Sistema de Control Interno; de estas recomendaciones 6 se encuentran cerradas y 22 abiertas, todo lo anterior fue presentado según su ejecución en las diferentes cesiones de este comité.

El Comité de Auditoría conoció la opinión del Revisor Fiscal sobre los estados financieros de la compañía con corte a diciembre de 2019, el resultado de esta va-

lidación no generó ningún tipo de salvedad. Así mismo re eligió a la firma KPMG como Revisores Fiscales para la vigencia año 2020, haciendo seguimiento en cada cesión de los compromisos establecidos con ellos referentes a las actividades y evaluaciones periódicas en las diversas áreas de la compañía.

Finalmente, se destaca al Comité de Auditoría como un escenario clave para el seguimiento de los indicadores de la Compañía durante la emergencia sanitaria, sirviendo como espacio para la identificación de los riesgos que se generan en esta situación y estableciendo los planes de acción que han permitido disminuir los impactos adversos en la Compañía.



# 9. AGRADECIMIENTOS



Por último, agradezco el apoyo decidido y el trabajo en equipo altamente comprometido de los funcionarios para cumplir con los objetivos para el año 2020.

**Carlos Alberto Sánchez**  
**Presidente**

