



# Informe de gestión

---

Año 2021



# Contenido

	Presentación.	3
1.	Contexto económico global y local y el sector asegurador.	4
2.	Bmi colombia compañía de seguros de vida.	6
	2.1.    Resultados financieros.	6
	2.2.    Nuestros productos.	7
	2.3.    Operaciones.	11
	2.4.    Gestiones comerciales.	13
	2.5.    Equipo humano.	16
	2.6.    Evolución previsible de la sociedad.	17
	2.7.    Sistemas operativos y de tecnología.	18
3.	Gestión de riesgos.	19
4.	Orientación al cliente.	25
5.	Cumplimiento.	28
	5.1.    Normativa.	28
	5.2.    Cultura de cumplimiento.	29
	5.3.    Ética corporativa.	29
6.	Estructura de gobierno.	31
	6.1.    Asamblea de accionistas.	31
	6.2.    Junta directiva.	31
	6.3.    Comités de apoyo a la junta directiva.	32
	6.4.    Representantes legales.	32
	6.5.    Oficial de cumplimiento.	32
7.	Información adicional y declaraciones.	33
	7.1.    Operaciones celebradas con vinculados.	33
	7.2.    Acontecimientos importantes acaecidos después del ejercicio.	33
	7.3.    Cumplimiento de normas sobre propiedad intelectual, derechos de autor y de seguridad social.	33
	7.4.    Libre circulación de facturas.	33
	7.5.    Procesos judiciales.	33
	7.6.    Verificación de las afirmaciones.	33
	7.7.    Certificación de estados financieros.	33
8.	Informe del sistema de control interno.	34
9.	Informe del comité de auditoría.	37
10.	Reconocimientos.	39

# Presentación

Si pudiera definirse en una sola palabra lo que significó el 2021, sin lugar a dudas RESILIENCIA es el término que mejor lo describe.

Luego de un 2020 que marcó un antes y un después en el relacionamiento entre los mercados, las economías y la sociedad en general, el 2021 nos recibía con más incertidumbres que certezas, en un escenario en el que la pandemia del Covid-19 apenas estaba mostrando al mundo su peor rostro. A pesar de ello, se era consciente de que la recuperación de la confianza, el dinamismo de la economía y la generación de empleo y bienestar social solo eran posibles si se miraba el futuro bajo los lentes de la esperanza, y que solo el trabajo disciplinado y constante eran la mejor terapia para una sociedad atrapada en el miedo y el pesimismo. La primera luz se presentó con el inicio de los procesos de vacunación masiva a lo largo del mundo, aspecto fundamental no solo para dotar de tranquilidad al personal médico para combatir en las unidades de cuidados intensivos, sino también para que la fuerza de trabajo se incorporara a sus oficios y de esta manera recuperar el muy golpeado nivel de producción. Con los programas de vacunación creciendo y los índices de mortalidad disminuyendo en consecuencia, el fantasma de los confinamientos y cierres de sectores en la economía empezó a disiparse; la confianza de los hogares, si bien de manera paulatina, retornó, y los niveles de consumo se recuperaron dinamizando así la economía en todos sus frentes.

El papel del empresariado en la superación de los estragos ocasionados por la pandemia fue superlativo. Es al tejido empresarial (y por supuesto al personal médico y científico) a quienes se debe que la sociedad haya salido a flote: los esfuerzos en mantener los puestos de trabajo, sostener los niveles de producción en momentos en los que el consumo llegó a niveles históricamente bajos, navegar en la incertidumbre y construir en medio de una situación adversa, son algunos de los ejemplos de la pujanza del empresariado.

Ninguno de estos desafíos fue ajeno a BMI Colombia. La Compañía, logró adaptarse rápidamente a la dinámica que exigía la pandemia y las medidas que en función de esta tomaban las autoridades. La estrategia entonces se concentró en dinamizar el nivel de ventas basados en los desarrollos digitales y el fuerte relacionamiento, capacitación y constante comunicación con la fuerza de ventas. Y si bien la siniestralidad producto de los decesos ocasionados por el virus tuvo un impacto im-

portante, los resultados en términos generales son satisfactorios: BMI terminó siendo la compañía con mayor crecimiento en emisión en el país en los ramos de vida individual y salud y la segunda que más creció en vida grupo, alcanzando niveles de crecimiento de tres dígitos cercanos al 110% con relación al año anterior.

Un aspecto a destacar también es la capacidad de adaptación de los funcionarios y la Compañía en general. Rápidamente los equipos de trabajo interiorizaron y desarrollaron habilidades para ser eficientes en escenarios de trabajo digital e híbridos. La fuerza de ventas no diezmó ante las restricciones que los cierres espontáneos impusieron; por el contrario, demostró su templanza ante situaciones cambiantes incrementando los niveles de producción y ventas, incluso superando lo presupuestado.

Todas estas experiencias y desafíos vividas en los últimos meses nos dejan como principal enseñanza que la resiliencia, es decir, esa capacidad para superar y sobreponerse ante circunstancias adversas, cambiantes o difíciles, es una condición esencial que el ADN corporativo de las organizaciones debe incorporar. Ante un mundo cuyos cambios cada vez son más frecuentes y vertiginosos, la capacidad de adaptación se convierte en uno de los pilares que definen el curso de las empresas y su sostenibilidad y perdurabilidad en el tiempo.

El 2022 trae importantes retos en un mundo, que si bien aspiramos pos pandémico, enfrenta desafíos globales como el cambio climático, inestabilidad social, altos niveles de inflación e incertidumbre económica; pero también ilusiona con la llegada de nuevas tecnologías digitales que dinamizan los mercados, la interiorización de una conciencia colectiva de proteger la vida y salud así como de los impactos económicos que situaciones adversas a estas generan y, en general, una nueva conciencia ciudadana con mayor sensibilidad a los riesgos a los que está expuesta. Es, entonces, nuestra misión consolidarnos como el principal aliado de las familias y empresas colombianas en proporcionar la tranquilidad que buscan en términos de asegurabilidad y protección

En el informe de gestión que a continuación se presenta, se analiza el entorno económico local y de la industria, se detallan los resultados técnicos y financieros de BMI Colombia, así como la evolución del negocio y la situación económica, administrativa y jurídica de la sociedad.

# 1. Contexto económico global y local y el sector asegurador

## Contexto Económico

El 2021 se caracterizó por ser un año de reactivación de la economía global. Esta, sin embargo, vino acompañada de un incremento en la inflación debido a la escasez de materia prima y la volatilidad de la tasa de cambio, llevando a que la gran mayoría de bancos centrales realizaran incrementos de la tasa de intervención a partir del último trimestre de 2021. Se prevé que el crecimiento mundial se modere de 5.9% en 2021 a 4.4% en el 2022; es decir, medio punto porcentual menos en 2022, en gran medida a causa del recorte de las proyecciones de las dos economías más grandes, lo cual llevaría a que el crecimiento mundial se ralentizará a 3.8% en el 2023. (Perspectivas de la economía mundial (Informe WEO).

En lo que se refiere a los mercados de capitales, se puede señalar que en general los mismos registraron desvalorizaciones de acuerdo con los lineamientos establecidos por la FED. Los índices accionarios globales presentaron pérdidas debido a un menor apalancamiento como consecuencia del referido aumento de las tasas por las políticas monetarias implementadas para controlar el crecimiento de la inflación.

La región de América Latina y el Caribe presentó un crecimiento de 6,2% para el año 2021; sin embargo, para el 2022 se espera una desaceleración del crecimiento a 2,1%, lo que equivale a 390 puntos porcentuales de acuerdo con las proyecciones realizadas por la CEPAL (Informe anual preliminar de las economías de América latina y el caribe 2021). Esta desaceleración esperada se explica principalmente por los retos que se tienen en cuanto a la necesidad de implementación de políticas fiscales, sociales y monetarias que a su vez permitan una recuperación sostenible de los estragos ocasionados por la pandemia del Covid – 19. En esa línea, las Naciones Unidas han recomendado aumentar los niveles de recaudación y mejora de la estructura tributaria para dar sostenibilidad fiscal y eliminación de la evasión tributaria, la cual ronda niveles de los US\$325.000 millones, que equivalen al 6,1% del PIB regional. Aspecto importante a revisar desde el plano de la región es el de la ampliación y redistribución de la liquidez de los países desarrollados a los países en desarrollo; alternativas como el fortalecimiento de los bancos de desarrollo y reformas a la arquitectura de la deuda internacional

pueden ser útiles a la hora de proporcionar instrumentos idóneos y razonables que permitan aumentar la capacidad de pago de la deuda y mitigar endeudamiento excesivo.

En el plano Colombiano, se debe señalar que pese a la pérdida del grado e inversión y la implementación de una reforma tributaria muy distinta a la que el Gobierno deseaba, al cierre del 2021, el país registró un crecimiento económico del 10,6%, según reveló el DANE, cifra que se ubicó por encima de la estimación de mercado. Los análisis obtenidos señalan que este crecimiento estuvo principalmente impulsado por el consumo en producto final con una expansión de 14,1%. La formación bruta de capital, por su parte, registró una variación anual de 9,9%, mientras las exportaciones se incrementaron en un 14,2% y las importaciones en 27,5%. Esto llevó a que en el año 2021 el PIB llegara a \$1.177 billones en términos corrientes.

A pesar de lo anterior, la inflación resulta ser una de los mayores retos para afrontar en el 2022: el dato anual del 2021 cerró en 5,62%, muy superior al promedio de las expectativas reportadas por los analistas del Banco de la República, representada principalmente en el alza de alimentos y bebidas no alcohólicas. A finales del año 2021 el Banco de la República realizó una intervención con un alza de las tasas con el fin de frenar el aumento de la inflación y su proyección al cierre de 2022 la ubica en un 4,3%. Otro indicador a tener en cuenta es la tendencia del Dólar, considerando que, con respecto al cierre del mismo en el 2020, para el 2021 presentó un incremento de 15,98%.

A lo anterior se le suma un escenario de incertidumbre política dadas las elecciones a Congreso y Presidencia. Los escenarios de polarización política y posibles escenarios de inestabilidad podrían ser determinantes a la hora de consolidar la tan anhelada reactivación que se espera.

## Industria Aseguradora

En cuanto la industria aseguradora, al 31 de diciembre de 2021 las primas emitidas por la industria aseguradora ascendieron a COP\$35.4 billones, con un crecimiento del 15,9% respecto al mismo periodo del año anterior. Los



seguros de personas al cierre 2021 suman COP\$17.9 billones en primas con una participación del 50.6%. Los ramos de Vida Individual, Salud y Vida Grupo totalizan \$8.5 billones, con una participación del 47.5% del total de seguros de personas y del 24% del total de la industria de seguros.

Los seguros de personas crecen al 11.4% respecto del año anterior. En los ramos específicos como Vida Individual el crecimiento es del 10.3%, Salud 10% y Vida grupo del 12.4%.

Para el mismo periodo de comparación para las Compañías de Seguros de Vida, los siniestros pagados totalizaron COP\$11.1 billones, creciendo en un 42% y la siniestralidad cuenta-compañía se mantuvo en el 23.8%. Los costos de intermediación aumentaron un 6.7%, ubicándose en 77.6% al cierre de diciembre de 2021. Los gastos generales se ubicaron COP\$3 billones creciendo un 7.1%. El resultado técnico neto al cierre de 2020 y

2021 presentaron pérdidas por COP\$2.5 y COP\$3.5 billones respectivamente, lo que indica un incremento de las pérdidas registradas en una proporción del 39.2%. Sin embargo, el desempeño de las inversiones, que registraron ingresos por COP\$3.7 billones, permitió que la utilidad de las Compañías de Vida al cierre de diciembre de 2021 se ubicará en COP\$0.6 billones, inferior en un 3.1% frente a los COP\$0.9 billones obtenidos en el mismo corte de 2020.

Finalmente, el índice combinado de las Compañías de Vida se ubicó en 127.1% en diciembre de 2021, por encima del 121.9% obtenido al mes de diciembre del año 2020.

En términos generales el Mercado de Seguros de Personas, se vio impactado en sus resultados, especialmente por la alta siniestralidad que se materializó durante el año 2021, en gran proporción por las consecuencias del COVID 19.

## 2. Bmi colombia

# compañía de seguros de vida

### 2.1. Resultados financieros

#### 2.1.1. Primas emitidas

Las primas emitidas a diciembre de 2021 ascendieron a COP\$32.947 millones, con un cumplimiento del presupuesto del 156%; las cuales están conformadas por \$15.133 millones del ramo de salud con una participación del 45.9%, \$15.513 millones del ramo de vida individual con una participación creciente 47.1% frente al 38.2% del año anterior, y \$2.301 millones del ramo de vida grupo con una participación del 7%.

#### 2.1.2. Siniestralidad

Al igual que ocurrió en todo el mundo, durante el 2021 la Compañía sintió los efectos del COVID-19. Según la Federación de Aseguradores de Colombia, la pandemia representó para la industria en el país costos superiores a los \$2.9 billones de pesos y de estos \$1.16 billones asociados a los ramos de vida y personas con siniestralidades por encima del 100% en meses de alta siniestralidad y más de 69.000 reclamaciones asociadas a muertes por COVID-19, cerrando un año con perspectiva positiva de acuerdo al avance de la vacunación y la expectativa en disminución de la mortalidad.

Estas cifras no fueron ajenas a nuestra compañía y nos dejan siniestros asociados la COVID-19 con 64 reclamaciones por valor de \$1.739 millones, 63 en los ramos de vida grupo y vida deudores por valor de \$1.353 millones y un caso en vida individual por valor de \$386 millones para una siniestralidad compañía incurrida del 46.6% (incluye reservas técnicas) resaltando el buen resultado de la compañía y en particular en productos de vida individual y salud.

#### 2.1.3. Gastos Administrativos y de personal

Al cierre de 2021, la Compañía a través de su buena gestión administrativa logró una eficiencia en los gastos de 10.3% frente al presupuesto, lo que representó un ahorro de COP\$1.088 millones.

#### 2.1.4. Inversiones

El portafolio de inversiones cerró con balance de COP\$20.926 millones, el cual representa el 37.3% del total del activo. El portafolio obtuvo una rentabilidad del 2.1% e.a. contribuyendo con \$407 millones a los resultados de la Compañía.

Al cierre de 2021, el portafolio se encontraba invertido principalmente en títulos de deuda pública con un 77.3% seguido de títulos emitidos por entidades del sector financieros con un 13.1%.

En cuanto a estructura por monedas, el 72.4% estaba invertido en pesos y el 32.7% en dólares.

#### 2.1.5. Resultado del ejercicio

La Compañía a 31 de diciembre de 2021 arrojó una pérdida neta de COP\$7.936 millones, superior en un 72.2% al resultado obtenido en 2020 que registró una pérdida de COP\$4.608 millones. No obstante, este resultado está por debajo de lo estimado en presupuesto en un 8.0%.

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

Durante el año 2021 la Compañía recibió recursos de capital por COP\$5.800 millones, para un total de COP\$41.207 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 establece 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\$3.168 millones con relación al capital mínimo exigido, lo que en proporción corresponde a un exceso del 18,4% por encima del nivel de tolerancia del 10% establecido por las políticas de la Compañía.

En cuanto al Patrimonio Adecuado al cierre de 2021, se observa que este se ubicó a COP\$2.977 millones, frente a un patrimonio técnico acreditado por la Compañía de COP\$20.634 millones, presentando un exceso de \$17.387 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 2021 cumpliendo con las exigencias legales sobre capital mínimo de funcionamiento y patrimonio adecuado.

## 2.2. Nuestros productos

El 2021 permitió el posicionamiento de nuestro portafolio mediante una amplia oferta de soluciones indivi-

duales y corporativas para todos los segmentos, bajo una oferta diferencial en productos tradicionales y especializados a la vanguardia de un mercado dinámico, cada vez más exigente y consiente de necesidades de protección aceleradas por la pandemia. El enfoque de la Compañía se mantiene en las personas y los riesgos asociados a las mismas. A continuación, se presenta la gestión en cada una de sus líneas.

### 2.2.1. Vida

Durante el 2021 la compañía continuó posicionando sus productos individuales cerrando el año con 3138 clientes, consolidando el producto Nova con el 91.2% en participación, seguido del Term 100 con un 7% y 221 pólizas.

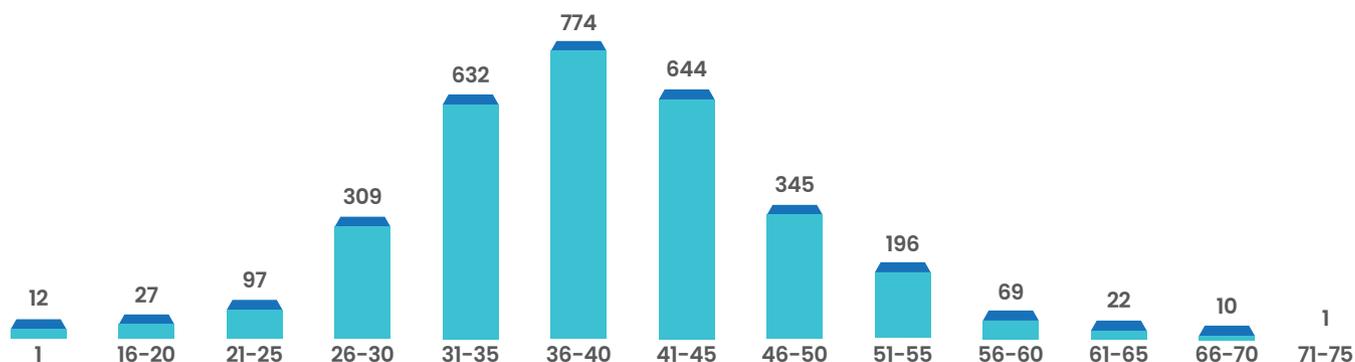


Es de resaltar que durante el 2021 se desarrolló el producto Indexado de vida universal, el cual fue lanzado en el último Q, mediante un proceso de capacitación especializada y que permitió la colocación de 46 nuevos negocios, consolidando así nuestros productos en segmentos para público tradicional, conservador y especializado con productos adecuados a las necesidades de un mercado altamente exigente.

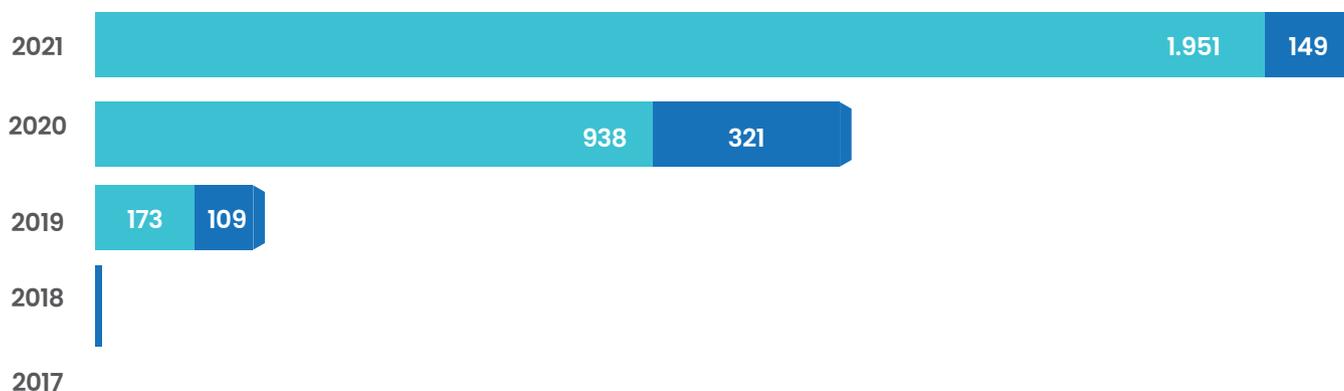
Producto	Clientes	Participación	Prima promedio
Nova	2.861	91,2%	1,6 K
Term	221	7,0%	1,04 K
Best Indexed Nasdaq	46	1,5%	2,53 K

### Distribución poblacional vida Individual:

Destacamos la composición y distribución de nuestros clientes bajo una rigurosa suscripción que nos permite contar con una distribución ideal de población en las edades objetivo entre 31 y 45 años.



### Persistencia:



Es de resaltar la persistencia del 92% alcanzada en el 2021 y un acumulado del 84% desde el 2018.

Frente al segmento colectivo, el ramo de vida grupo ha logrado tener un reconocimiento y posicionamiento con ofertas de valor agregado, alcanzando un 7% de participación frente al total de compañía, creciendo de forma responsable en un año enmarcado por la alta siniestralidad del mercado, concentrando esfuerzos en la colocación de mejores negocios y el relacionamiento con bróker especializados en Colectivos.

Así mismo, logramos la colocación de negocios en segmentos especializados de vida grupo con asistencias, coberturas odontológicas y telemedicina, bajo soluciones corporativas de vanguardia exigidas por las ten-

dencias tecnológicas en la prestación de servicios médicos y la virtualidad, abonando experiencia en servicio a importantes clientes referentes de mercado que nos ayudaran a consolidar una imagen y propuesta de valor para el 2022.

### 2.2.2. Salud

En la línea de salud, resaltamos el posicionamiento y crecimiento del producto de complicaciones de cirugía plástica y estética el cual generó un repunte en producción frente al año anterior gracias a las medidas de apertura luego del segundo pico de pandemia que nos permitieron lograr un crecimiento en primas 98.7% con COP \$14.290 mm frente COP\$ 7.060 MM del año anterior.



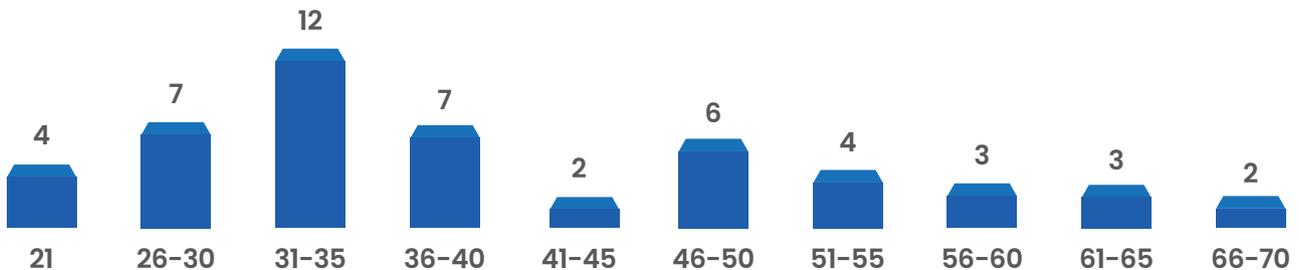
Durante el 2021 nos concentramos en fortalecer el servicio en contratación de clínicas, instituciones y profesionales de la salud, el posicionamiento de marca y soporte en modelos de acceso al servicio a fin de robustecer nuestra operación con la inclusión de las nuevas tendencias de atención digital que garanticen un excelente servicio bajo una propuesta diferencial en el mercado a segmentos individuales y colectivos.

Frente a productos individuales nos hemos enfocado en adelantar y capacitar una fuerza de ventas especializada que pueda garantizar la colocación y posicionamiento de nuestro producto en segmentos Premium que al cierre nos dejaban 50 pólizas y 155 clientes en nuestros tres productos.

Producto	Clientes	Participación	Prima promedio
Ideal	36	72,0%	2,43 K
Azure Plus	9	18,0%	3,46 K
Meridian II	5	10,0%	10,6 K

#### Distribución poblacional salud Individual:

Para el ramo de salud podemos resaltar distribución de nuestros clientes con una concentración ideal por debajo de los 60 años media poblacional sobre la cual la condición médica es agravada y sobre la cual solo contamos con el 4% de la población, efecto reflejado en la baja siniestralidad de nuestro producto.



#### Persistencia:

Bajo la premisa de especialización se incrementó la persistencia actual del 74% alcanzada en el 2021 y un acumulado del 43% desde el 2018, sobre la cual se deben reformar esfuerzos para ofrecer una propuesta de servicios confiable que nos permita alcanzar los resultados retadores del 2022.

### 2.2.3. Gestión de reaseguro

Durante el 2021 la Compañía mantuvo su estrategia de colocación logrando mantener vigentes y con mejoras sus contratos de reaseguros bajo los lineamientos de cumplimiento de la normatividad, alienados a las políticas de reaseguro y el constante monitoreo de los reaseguradores.

Pese a los resultados del mercado y que los reaseguradores endurecieron sus políticas y costos de colocación ante la afectación de sus resultados financieros atados a la siniestralidad de la pandemia, la compa-

ñía logró mejoras en condiciones como comisiones, coberturas y la permanencia de respaldo a nuestros contratos mediante negociaciones de largo plazo, siempre con reaseguradores de primera línea y calificaciones de excelencia financiera B+ o superiores. Se destaca el trabajo de parametrización y sistematización en aplicativos Core de cara a requerimientos normativos y necesidades del negocio que realizamos durante el 2021 que nos permiten tener información veraz y confiable con interfaces en nuestros aplicativos contables.

### 2.2.4. Gestión de actuaría y controlling técnico

Durante el 2021 se desarrollaron y ajustaron manuales de reservas, haciendo un monitoreo a los cálculos y métodos de reservas constante en busca del cumplimiento normativo y la suficiencia de las mismas. Tra-

bajo mancomunado de las áreas técnica, financiera y de actuaria bajo el acompañamiento del actuario responsable quien certifico a lo largo del 2021 las adecuadas metodologías y suficiencia de las reservas.

Aparte de las conclusiones Certificación Anual actuario responsable 2021:

“Efectuados los análisis requeridos para la evaluación de las reservas de la aseguradora me permito concluir lo siguiente: a. Que las reservas constituidas por la compañía que se reflejan en sus estados financieros, al 31 de diciembre de 2021, son adecuadas para los riesgos suscritos con base en las consideraciones y a los análisis que se adelantaron. b. Con respecto a la reserva por deterioro de las contingencias a cargo de los reaseguradores, no considero el monto como material y encuentro acorde la metodología aplicada. De acuerdo con lo anterior, me es posible afirmar que las reservas técnicas constituidas por la Aseguradora a la fecha de esta Certificación resultan ser suficientes para respaldar adecuadamente los compromisos y obligaciones contraídas en los contratos de seguro y cumplen con las exigencias regulatorias vigentes conforme con los principios de valuación propios de la actividad aseguradora sobre la base de valores esperados.”

También destacamos que durante el año continuamos desarrollando productos y soluciones de aseguramiento con el desarrollo del producto Indexado, el cual fue depositado ante la Superintendencia Financiera de Colombia y con el cual buscamos brindar más alternativas de aseguramiento inclusivo y disruptivo que esperamos consolidar en el segundo semestre el 2022.

Así mismo, destacamos nuestro proyecto en respuesta a la implementación normativa de NIIF Y SOLVENCIA II el proyecto transversal en el que desarrollamos junto a nuestros consultores el levantamiento de nuestras necesidades, implementación, capacitación y mesas

de trabajo para soportar la implementación normativa de cara a los flujos de reservas logrando la adquisición de nuestro nuevo software de trabajo en el cual continuaremos trabajando de forma interdisciplinaria para nuestra próxima implementación de cara a los requerimientos y tiempos acordados por los entes de control y vigilancia.

## 2.3. OPERACIONES

Durante el 2021 se concentraron los esfuerzos en la estabilización de la operación, lo cual permitió contar con indicadores de gestión adecuados a la promesa de servicio bajo la revisión constante de acuerdos de servicio, capacidad y adecuada delegación. Mediante este monitoreo se logra la consolidación de informes de seguimiento semanal acorde a las necesidades del negocio y su crecimiento.

### Principales indicadores

- ANS Vida: entrega de pólizas en 2 días 86%, avisos de prima 89%
- ANS Salud: entrega de pólizas en 2 días 81%, avisos de prima 88%
- Cumplimiento en radicaciones, frente a presupuesto 102%
- Closing ratio radicaciones, frente a emisiones 86%
- Casos aprobados estándar: 84%
- Casos resueltos con soporte local y delegado 98%

### Variación 2020-2021:

Durante 2021 acorde al incremento de producción individual se amplía la capacidad logrando atender con altos estándares de respuesta y calidad a la fuerza de ventas, presentando las siguientes variaciones frente al año anterior:

Operación 2021 vs 2022			
Indicador	2021	2022	Variación
Avisos de prima	1379	2227	↑ 61%
Closing emitido / radicado	69%	81%	↑ 19%
Casos cerrados no emitidos	416	547	↑ 31%
Closing Ratio (casos cerrados)	91%	101%	↑ 12%
Cumplimiento ANS aviso de prima (4días)	79%	88%	↑ 12%
Cumplimiento ANS envió póliza (2 días)	62%	86%	↑ 38%
Casos abiertos al cierre del año	166	129	↓ -22%

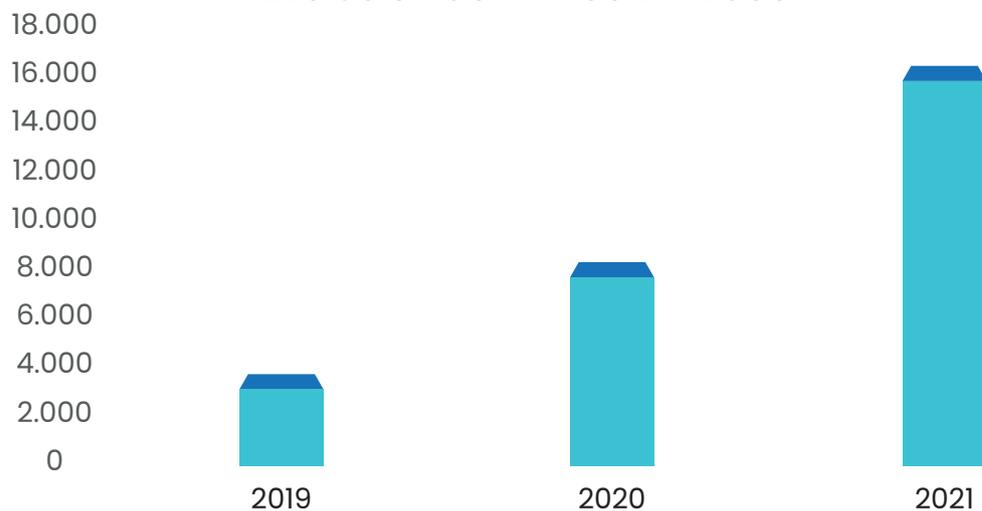
Productos individuales	2020	2021	Radikaciones	2020	2021	Emisiones	2020	2021	Presupuesto
Nova	1577	2398	52%	1093	1951	78%	1748	1696	-3%
Temporal	181	190	5%	110	141	28%	332	408	23%
Salud	60	56	-7%	33	42	27%	212	499	135%
Total	1818	2644	45%	1236	2134	73%	2292	2603	14%

## 2.4. Gestiones comerciales

Durante el 2021 la Compañía mantuvo una destacada dinámica comercial, cuya gestión constante y continua permitió obtener un crecimiento en ventas de un 100% con respecto al 2020, y un cumplimiento del presupuesto del 150%.

Naturalmente, este crecimiento en emisión es consecuencia de la incorporación de un mayor número de clientes, alcanzando al cierre del 2021 unas 77.497 personas (en todos los productos) que han depositado su voto de confianza en nuestra marca, lo que representa un crecimiento del 54% frente al 2020.

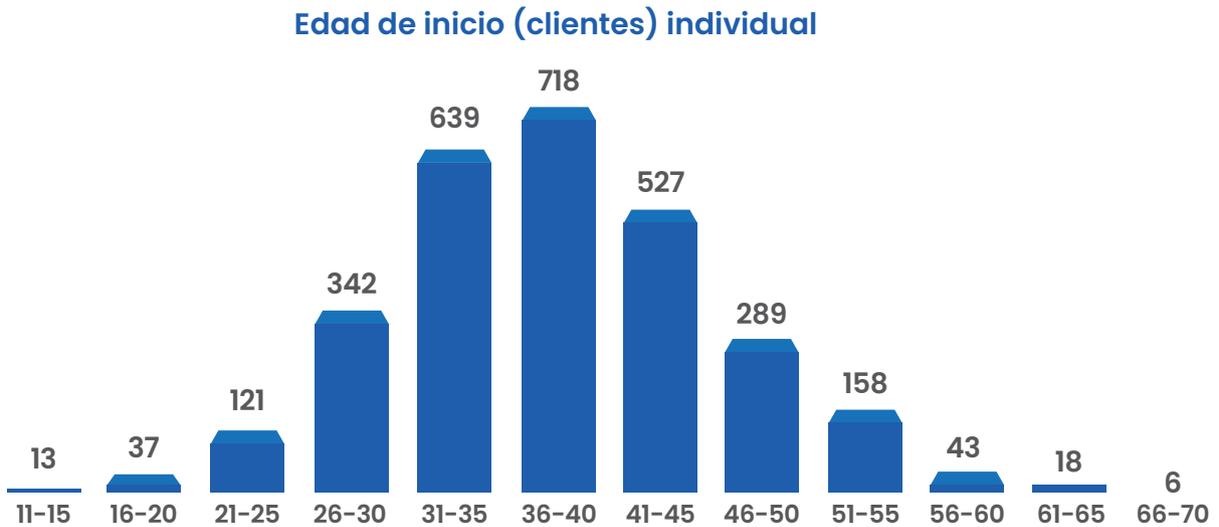
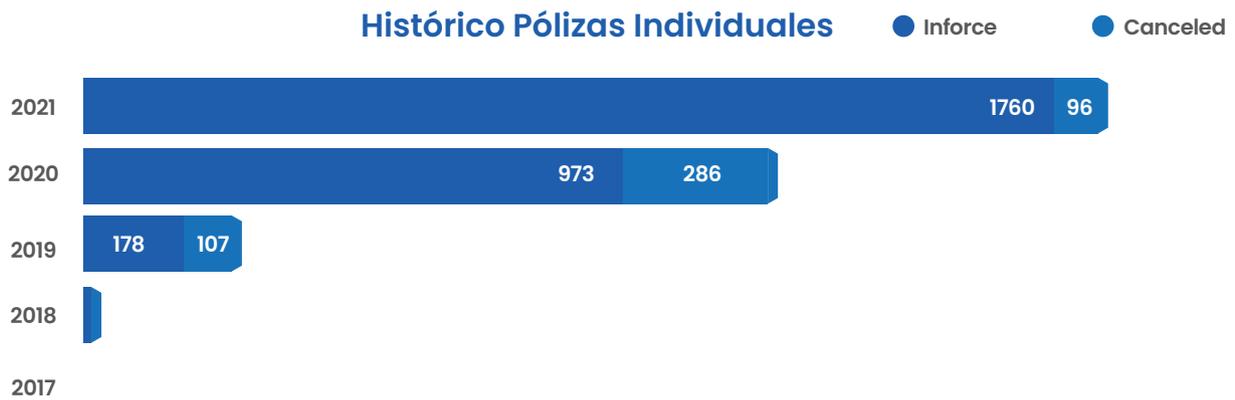
### Evolución de Primas Emitidas



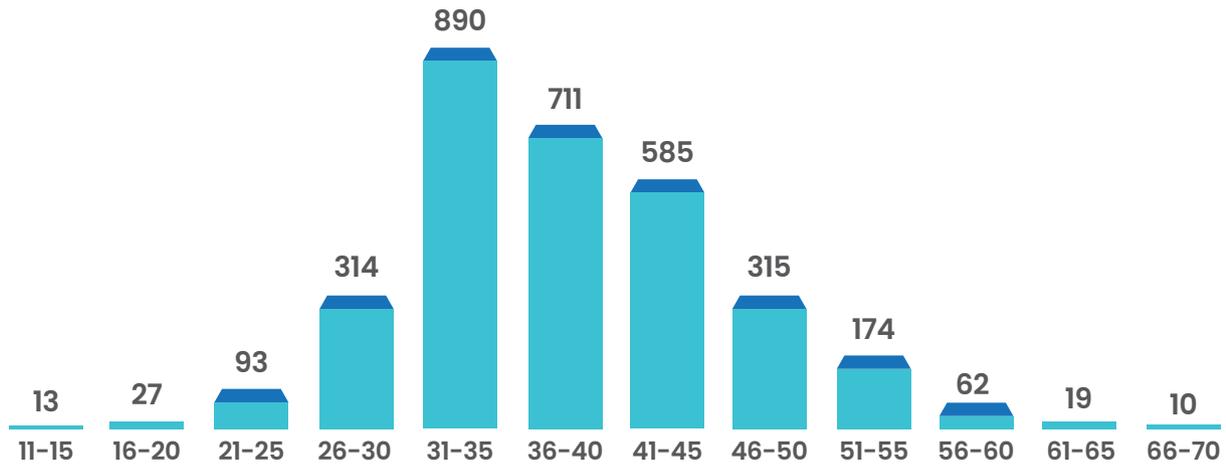
Ramo	2019	2020	2021	% Crec.
Salud	1,551	2,004	3,776	88%
Vida	219	2,156	4,553	111%
Total	1,770	4,160	8,329	100%

Clientes	Colectivo		Individual			Total 2021
	Salud	Vida	Salud	Vida Temporal	Vida Universal	
Vigentes 31/12/2021	8,407	65,901	50	221	2,917	77,496

En ese orden, consideramos del caso anotar los siguientes datos en relación a este punto:



### Edad actual (clientes) Individual



Colectivos Activos	2020	2021
Tomadores	38	67
Clientes	57867	62792

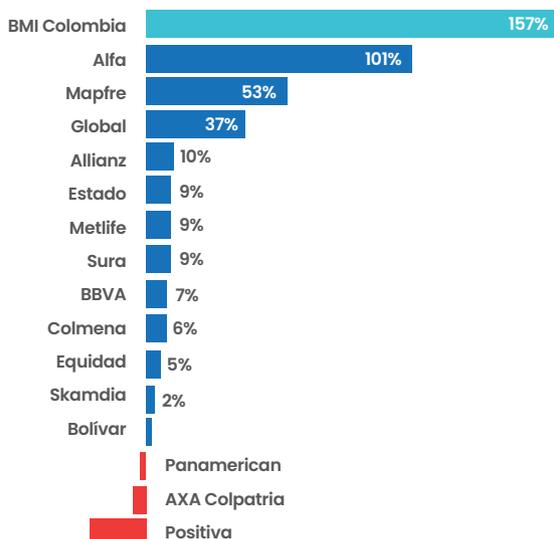
Cotizaciones	2020	2021
Número	391	598
Ganados	38	29
Efectividad	8,9	4,6%

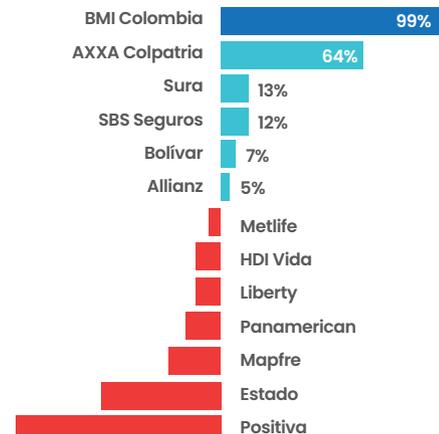
Primas ganadas anualizadas	USD 465	USD 606
----------------------------	---------	---------

Todo lo anterior, nos ha permitido ser la Compañía de seguros que más crece en emisión de primas en el país para los ramos de vida individual y salud, y la segunda en el ramo de vida grupo:

### Crecimiento emisión de primas Vida Individual % variación



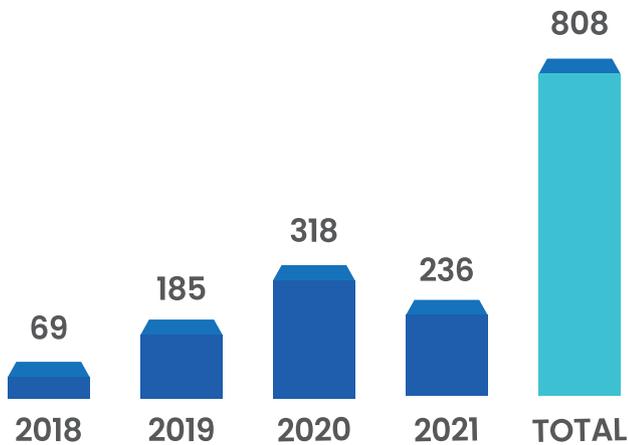
### Crecimiento emisión de primas Salud Individual % variación



### 2.4.1. Canales de distribución

Es muy importante destacar la dinámica de expansión y afianzamiento de nuestra fuerza de ventas, la cual tiene presencia en las principales ciudades del país. Dentro de los principales logros está la consolidación del canal de agencias en vida individual, cuya gestión explica los buenos resultados obtenidos en estos ramos.

#### Crecimiento fuerza de ventas



Durante el 2021, se vincularon 236 nuevos asesores a nivel nacional. Cerrando el 2021 con 808 asesores en total. El modelo de Agencia Administradora, ha sido uno de los pilares fundamentales en el desarrollo del negocio individual, así como el resultado de la expansión a nivel nacional. El reto para el 2022 se focalizará en la profesionalización y forjamiento de identidad propia de cada uno de los asesores y el establecimiento de una fuerza de ventas VIP que puede replicar en el ramo de salud la buena experiencia obtenida en el ramo de vida. Así como el enfoque en desarrollar las oportunidades en los ramos colectivos y fortalecerlos en un corto plazo ante la fuerza de ventas y los brokers.

### 2.4.2. Posicionamiento

El trabajo de posicionamiento de marca y divulgación de los beneficios de la Compañía, así como el esfuerzo para crear comunidades interesadas en la protección y bienestar propio y de sus familiares durante el 2021 se ven reflejados en los indicadores de gestión de redes sociales, un trabajo que se logra de forma orgánica (sin pago de pauta), así como en las estrategia de relaciones públicas, las cuales demuestran nuestro crecimiento constante y posicionamiento como un referente en el mercado de seguros de personas:

#### Redes sociales a diciembre 31 de 2021



1432 seguidores



2.263 seguidores



5537 seguidores



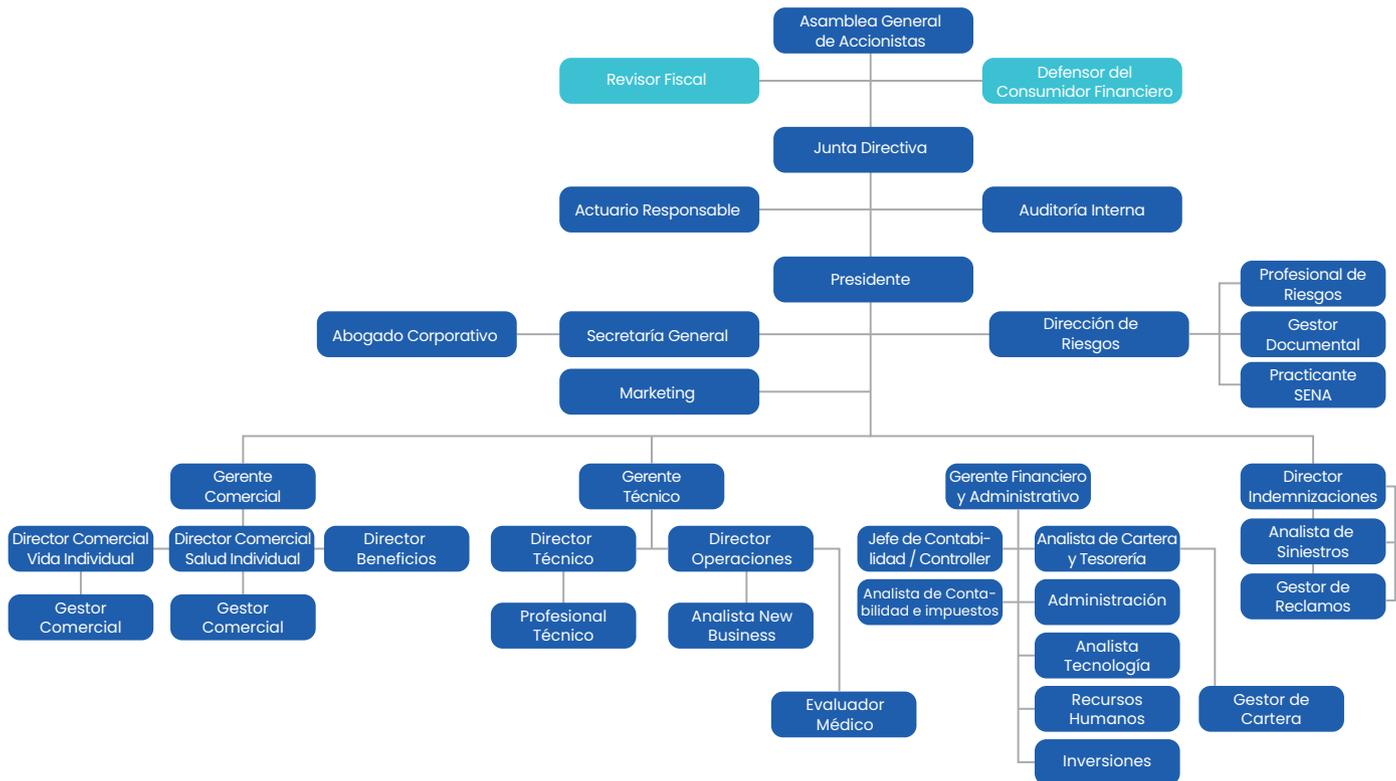
Publicaciones en prensa: 128 publicaciones en medios digitales e impresos desde mayo del 2018.

El 2022, 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 de crecimiento que nos permitan alcanzar las metas comerciales.

### 2.5. Equipo humano

Durante el año 2021, BMI Colombia incrementó la personal en 7 profesionales, estas contrataciones se realizaron principalmente para reforzar las áreas comercial, técnica y financiera, tal como se estableció en el plan estratégico. Resaltando las calidades de cada uno de los funcionarios, su profesionalismo y el compromiso con la Compañía.

## Estructura organizacional operativa BMI Seguros Colombia



La estructura presentada por BMI Colombia al cierre de 2021, 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 encuentran de manera directa; mientras que algunas funciones que son necesarias 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.

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

Durante el año 2021, 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 2021 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 ac-

tualización del sistema y la adecuada protección de los empleados de la Compañía.

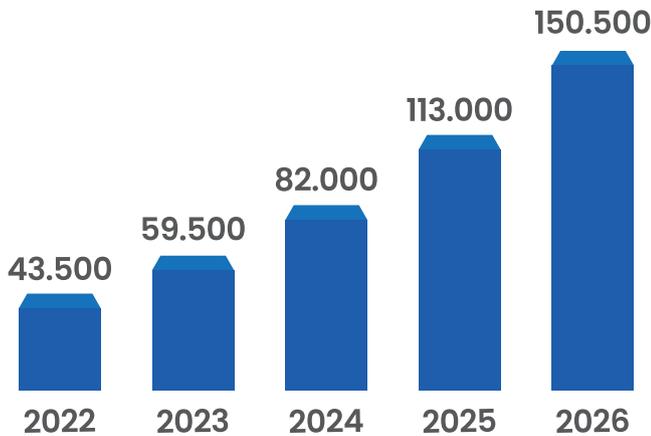
## 2.6. Evolución previsible de la sociedad

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 novedades 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 2022, el cual se presentará a consideración de la Junta Directiva.

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



(cifras en millones de pesos colombianos)



## 2.7. Sistemas operativos y de tecnología

BMI Colombia es una Compañía que 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.

En ese sentido, durante el 2021 se efectuaron todos los esfuerzos pertinentes 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.

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

- **VISUALTIME:** 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. El mismo 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.

## 3. Sistema integral de administración de riesgos y compliance – SIARC

El 2021 fue un año en el que BMI Colombia terminó de consolidar su sistema de administración y gestión del riesgo, a través de una estrategia de visión integral y holística de los mismos y la incorporación de una cultura de riesgos en el ADN corporativo de cada uno de sus funcionarios. Ya desde el año 2020 se habían dado avances importantes con la consolidación en el Manual del Sistema Integral de Administración de Riesgos y Compliance SIARC, con el cual se integraron 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 2020 y sus actualizaciones de acuerdo a las normas vigentes en enero y febrero del año 2021.

Con esta estrategia no solo se logran mapear de manera integrada los riesgos a los que se expone la Compañía, sino que también se permite determinar el monto de capital adecuado en correspondencia con el nivel de riesgo asumido y proporciona una nueva visión de la administración de los riesgos del negocio, el entorno interno de la organización y los mercados donde opera, buscando así, la implementación de un sistema acorde 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.

Desde la Junta Directiva y el Comité de Inversiones y de Riesgos se impulsa y fortalece la cultura organizacional en materia de administración del SIARC y soporta la supervisión de la estructura de administración a través del cumplimiento de políticas, el Marco de Apetito de Riesgos, los límites generales de exposición y medidas en caso de sobrepasarlos, la concentración y la estructura de gobierno de Riesgos. 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.

Durante el 2021 se realizó seguimiento al apetito de riesgos, los niveles de tolerancia y la capacidad de acuerdo a lo establecido y definido por la Junta Directiva. La proyección de capacidad se estableció en 19.097 millones y al cierre del 2021 fue de 20.364 millones, los niveles de tolerancia proyectados se establecieron en 9.002 millones, al cierre del 2021 fue de 10.355, niveles por encima

de lo tolerado, pero dentro de la capacidad establecida.

A continuación, se describe la gestión realizada por cada uno de los riesgos administrados, a través del SIARC:

### 3.1. Riesgos financieros

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

- **Riesgo de Mercado**
- **Riesgo de liquidez**
- **Riesgo de Crédito**

#### 3.1.1. Riesgo de Mercado

BMI Seguros Colombia tiene implementado un Sistema de Administración de Riesgo de Mercado, el cual cuenta con políticas y procedimientos para controlar el riesgo de mercado 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, que al cierre del año 2020 arrojó un resultado de 117 millones, el cual no supera el límite VaR del 5% sobre el valor total del portafolio.

### 3.1.2. Riesgo de Liquidez

El riesgo de liquidez, consiste en la contingencia de que la entidad no pueda 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 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 esta 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 son apropiadas para sus pasivos y el Perfil del Riesgo. El factor fundamental de la gestión de liquidez de la entidad se basa en conocer su perfil de pasivos y la necesidad de asegurarse de que mantiene suficientes activos de naturaleza, duración y liquidez adecuados para posibilitarse 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.

En ese orden el 2021 cierra con un exceso de capital mínimo por valor de \$3.168 millones.

### 3.1.3. 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.

En particular, el alcance de la administración de este riesgo se limita a agentes que han contraído pasivos con la Compañía a través de títulos de deuda (emisores de bonos), o a agentes que han contraído pasivos con la Compañía mediante contratos de reaseguro.

Las políticas del sistema se establecen en relación con los cupos por emisor, cupos de contraparte y para la escogencia del tipo de papeles, plazos y monedas de las inversiones, 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 de 2021, no se presentaron sobrepasos a los límites establecidos por de BMI Colombia.

## 3.2. Riesgos no financieros y de negocio

El análisis de estos riesgos se da a través de los 8 componentes que conforman la metodología COSO: ambiente interno, establecimiento de objetivos, identificación de eventos, evaluación de riesgos, respuesta al riesgo, actividades de control, información y comunicación y monitoreo.

La aplicación de estos componentes se da a través de la

estrategia y la alineación de objetivos, la gestión de riesgos en los procesos operativos, la constante divulgación a las partes interesadas de los riesgos a lo que la entidad está expuesta y el fortalecimiento de la cultura de compliance. Los riesgos gestionados en este ítem son:

### 3.2.1. Riesgos Estratégicos y Prioritarios

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

### 3.2.2. SARO – Riesgo Operacional

En materia de riesgo operacional la Compañía adoptó para cada una de las etapas la metodología establecida en la Norma Técnica Colombiana ISO31000, veamos:

- **Identificación:** Como parte del mejoramiento del análisis de riesgos de la compañía, durante 2021 se fortaleció la etapa de identificación, en esta etapa se hace un análisis de contextualización de la organización en función de cada proceso, la cadena de valor y sus macroprocesos, análisis de riesgos que

los afectan y matriz de objetivos priorizados.

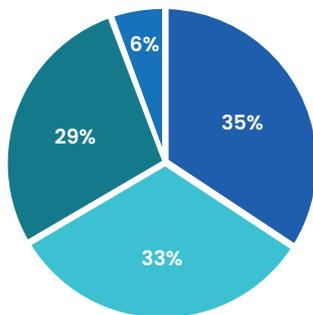
- **Medición:** Se modificaron las tablas de valoración de impacto y frecuencia y las dimensiones del mapa de riesgos, basado en un análisis cualitativo y cuantitativo. El análisis cualitativo basado en la matriz de priorización de objetivos de la organización y el análisis cuantitativo está dado por 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.
- **Control:** Con el fin de obtener un riesgo residual se realizó una evaluación preliminar de la eficiencia del control, una prueba de su ejecución y para 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 realiza de manera continua, de tal manera que permitan ver la evolución del riesgo.

#### Perfil Consolidado del Riesgo

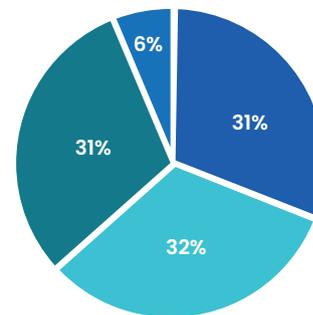
Para la etapa de tratamiento y monitoreo, se realiza seguimiento a los riesgos operacionales identificados y valorados, con el fin de evaluar el cumplimiento a los controles establecidos, para medir eficiencia y eficacia de los mismos, también se hace seguimiento a los eventos de riesgo operacional que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

El total de riesgos identificados son 128, 11 Riesgos prioritarios y 6 riesgos se mantienen producto de la crisis ocasionada por el COVID 19.

### Riesgos por macroproceso



### Controles por macroproceso



**Elementos del SARO:**

- **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, que se basa 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 gestionderiegos@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 2021, el cual contempló capacitación 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:**

Durante el año 2021, se mantuvo activado el plan de contingencia en el 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 COPASST.

En el mes octubre y noviembre se llevaron a cabo dos pruebas al plan de continuidad del negocio, la primera en una caída del aplicativo Visual time y la segunda ante un escenario sin personas. Las dos pruebas fueron satisfactorias y permitieron a la compañía evaluar tiempos de respuesta para activar los protocolos establecidos.

### 3.2.3. Riesgos de Negocio

Los riesgos propios de negocio y los de procesos, siguen metodología de riesgos. Dichos riesgos hacen parte de la matriz de gestión integral de riesgos junto con los estratégicos.

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 este 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.

## 3.3. Sistema de administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo sarlaft

Durante el período comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre del año 2021, 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 septiembre de 2021, la Junta Directiva de BMI Colombia aprobó la modificación íntegra al manual con el fin de implementar la C.E 027 de 2020. Este manual fue divulgado a toda la organización y cumple con todas las etapas y elementos descritos en la Circular Básica Jurídica, y los cambios señalados en la precitada circular.

**Políticas**

El SARLAFT cuenta con políticas que guían el actuar de

los colaboradores, las cuales son de obligatorio cumplimiento:

- Políticas Generales.
- Políticas sobre documentación y procedimiento de conocimiento del cliente
- Política sobre reporte de operaciones inusuales
- Política sobre los controles
- Política para los reportes de transacciones en efectivo
- Política sobre definición y monitoreo de los perfiles de riesgo
- Política de Monitoreo
- Política Administrativa
- Política sobre operaciones que suponen una práctica insegura
- Política de requerimiento de información por autoridades competentes
- Políticas aplicables a clientes, proveedores, funcionarios e intermediarios incluidos en listas internacionales vinculantes
- Políticas aplicables a Clientes Públicamente Expuestos (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 operativo
- Políticas en relación con el manejo de la documentación
- Política en relación con los órganos de control
- Reserva de la información reportada
- Políticas relacionadas con Sanciones Financieras Dirigidas
- Política relacionada con los procedimientos especiales respecto de países de mayor riesgo
- Políticas de las consecuencias que genera el incumplimiento del SARLAFT

### Procedimientos

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

- Procedimiento de consulta en Listas Vinculantes
- Procedimiento señales de alerta y 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 vinculación de terceros
- Procedimiento para la debida diligencia en la atención de reclamaciones
- Procedimiento para el Monitoreo de personas expuestas públicamente

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 posesionadas ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

la Dirección de Auditoría Interna realizó la revisión al SARLAFT, para el primer semestre 2021 sin observaciones.

Por su parte la Revisoría Fiscal, realizó la revisión del SARLAFT durante los cuatro trimestres, para el tercer trimestre del año 2021, la revisoría fiscal no emitió observaciones.

**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 2021 se dio estricto cumplimiento al envío de reportes a la Unidad de Información y Análisis Financiero- UIAF. Así mismo, la 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 2021, el cual contempló capacitación a los funcionarios e intermediarios.

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

**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 2021 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.



## 4. Orientación al cliente

Durante el 2021 se continuó con el desarrollo de 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.

### 4.1. 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 dispuestos para ello, son:

- Telefónico: Bogotá (601) 5187700 / Línea nacional 018000-978625
- Presencial: Carrera 11 No. 84 A- 09. Torre sur. Oficina 903 Bogotá
- Correo electrónico: [contactenos@bmicos.com](mailto:contactenos@bmicos.com)
- Página web [www.bmicol.com.co](http://www.bmicol.com.co)

Al mismo tiempo, se señala de manera constante las distintas instancias con la que cada uno de los consumidores cuenta para efectos de presentar sus solicitudes y quejas ante las autoridades y figuras a las cuales la regulación dota de independencia para la toma de decisiones sobre las mismas:

- Defensoría del Consumidor Financiero: [defensoriabmi@legalcrc.com](mailto:defensoriabmi@legalcrc.com)
- Superintendencia Financiera de Colombia: [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)

En adición de lo anterior, es importante señalar que BMI Seguros Colombia ha continuado realizando estrategias encaminadas a proporcionar cada vez más una mejor experiencia al cliente, así como la de generar al interior de la Compañía una cultura de enfoque en el consumidor y espacios de educación financiera. Deben resaltar-se las siguientes actividades desarrolladas:

#### Educación Financiera

En desarrollo de las diferentes actividades de educación financiera, BMI Seguros Colombia ha decidido desarrollar actividades de educación financiera propias y también alineadas con el gremio de la industria aseguradora. A continuación se explican, algunas de las más relevantes:

#### Actividades de Educación financiera propias

- En la emisora Online de la Universidad Autónoma de Bucaramanga el día 05 de octubre de 2021 se realizó un programa radial de educación financiera llamado Finanzas al Aire 61, como capacitación masiva dirigida a funcionarios, aliados estratégicos y terceros, frente a la importancia de los seguros, en especial el seguro vida, en la cual intervino la dirección de riesgos y se puede consultar en el siguiente link: <https://unabradio.com/finanzas-al-aire-60/>
- El 23 de noviembre de 2021 se llevó a cabo una capacitación en la Cámara de Comercio de Medellín, realizada por funcionarios de BMI, en compañía de Fasecolda, sobre educación financiera en el sector asegurador. En esta sesión participaron 14 asistentes entre funcionarios, terceros y aliados estratégicos.

#### Programa de educación Financiera gremial

Seguimos interviniendo activamente en el plan gremial de educación financiera de FASECOLDA a través del portal web VIVA SEGURO, el cual se encuentra anclado en la página web de la compañía ([www.bmicol.com.co](http://www.bmicol.com.co)) como programa de Educación Financiera. Para el año 2021 se gestionaron los siguientes proyectos:

1. Estrategia en Redes Sociales:
2. Sueñoscopio Virtual: Herramienta que busca promover la capacidad de planeación y establecimiento de metas para jóvenes entre 22 a 28 años creando una conciencia en la educación financiera, la cual se encuentra disponible en la página web de Viva Seguro.
3. Talleres virtuales de educación financiera: Se realizan en sesiones EN VIVO de aprendizaje sobre riesgos y seguros para población adulta. Estos se caracterizan por el uso de un lenguaje sencillo y porque buscan poner en práctica dinámicas como encues-

tas, ejercicios de asociación, análisis de casos, entre otros.

4. Seguro me aseguro: Concurso digital está dirigido a la población más vulnerable en Colombia, haciendo una segmentación de los riesgos a los cuales se ve expuesto cada grupo poblacional de estratos 1,2 y 3, explicando las alternativas y formas de trasladar los riesgos a través de los seguros.
5. Nueva Pangea: Programa lúdico-pedagógico que tiene como ideal iniciar la educación financiera en colegios a temprana edad, promoviendo en las niñas, niños, adolescentes y jóvenes, el desarrollo de competencias que les permitan tomar decisiones económicas financieras y de gestión de riesgos de manera informada.

### Capacitaciones

Con el propósito incorporar y fortalecer una cultura de servicio y defensa de los derechos de nuestros consumidores, durante el 2021 se efectuaron capacitaciones y actividades de sensibilización a los funcionarios y fuerza de ventas de intermediarios.

En ese orden, durante el primer semestre del año 2021, en el mes de marzo, se hizo el refuerzo de capacitación virtual a todos los funcionarios de la Compañía, quienes en un 100% alcanzaron niveles de calificación entre excelente y buena, lo cual llevó a alcanzar un cumplimiento de este indicador al 100%. En igual medida, para el segundo semestre se realizó el refuerzo o capacitación virtual SAC a funcionarios entre nuevos y antiguos, en el periodo comprendido entre octubre y diciembre. 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%.

En adición a lo anterior, la Compañía también efectuó capacitaciones en materia del Sistema de Atención al Consumidor a terceros y aliados estratégicos. Entre estas, además de las requeridas para vincularse y obtener clave con la entidad, se destaca la efectuada en el mes de abril por parte del Defensor del Consumidor Financiero, Dr José Federico Ustariz, en el marco de la “compliance week”, quien dictó una charla relacionada con el régimen de cláusula y prácticas abusivas en el sector asegurador. En esta sesión participaron 40 asistentes entre funcionarios, terceros y aliados estratégicos.

### Atención de peticiones, quejas y reclamos

- **PQR recibidos a través de la Defensoría del Consumidor Financiero**

Durante el 2021 la Dra. Ana María Giraldo, Defensora del Consumidor Financiero Principal, remitió periódicamente

los informes mensuales respecto de las gestiones llevadas a cabo a través de dicha instancia. Sobre este particular cabe mencionar que a través de esta instancia se recibió un total de cinco quejas durante todo el 2021

Por otro lado, la Defensoría del Consumidor Financiero señaló que no se presentaron solicitudes para celebración de Audiencia de Conciliación en los términos establecidos en el artículo 13 de la Ley 1328 de 2009.

- **PQR Directos**

Durante el 2021, la aseguradora se recibió una queja directa por parte de consumidores financieros. Aquí es importante precisar que el indicador de PQR's se tiene definido y alineado con la tipificación prevista en la C.E. 037 de 2018 y no contempla aquellos casos mediante los cuales los asegurados/beneficiarios presentan solicitudes de indemnización y/o peticiones que no representaran una inconformidad.

- **Reclamaciones recibidas a través de entes de control.**

Para el segundo semestre del año 2021, recibimos por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia, nueve quejas presentadas por consumidores financieros.

De lo anterior se observa que el nivel de reclamación es significativamente bajo y, por lo tanto, no existen hechos o circunstancias que determinen un común denominador que permita identificar una causa raíz frente a las quejas o reclamos presentados por los consumidores financieros. Corolario de esto, al momento no se ve la necesidad de implementar acciones preventivas o correctivas en razón a la oportuna respuesta y gestión de las reclamaciones recibidas.

### Proyecto Superintendencia Financiera de Colombia

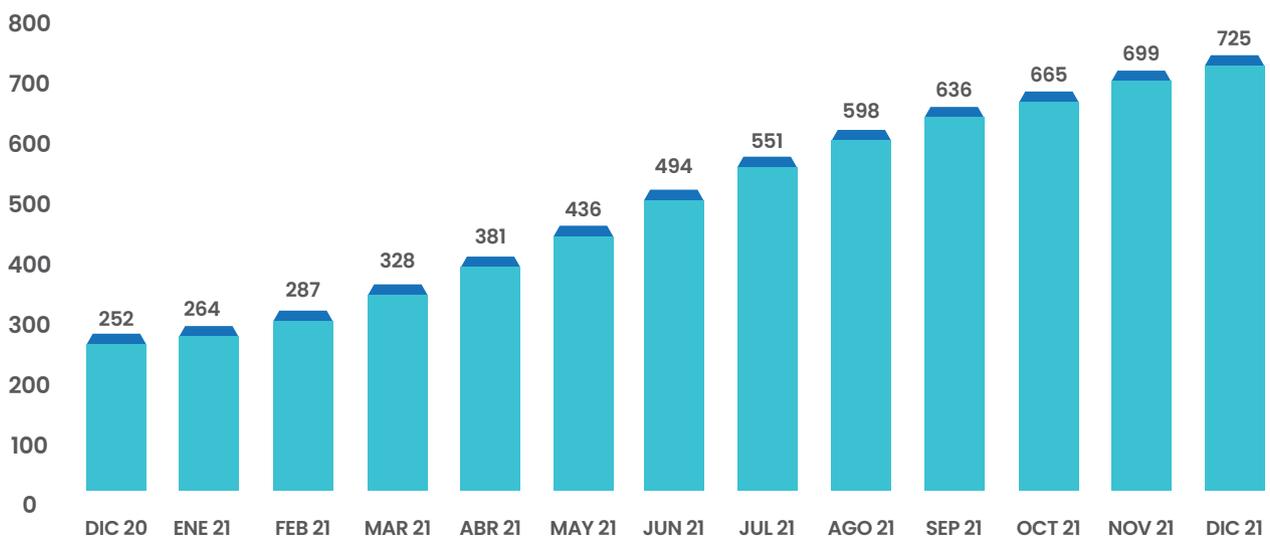
Aspecto especialmente relevante a mencionar es la expedición de la circular externa No. 023 de 2021 por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante la cual imparte instrucciones relacionadas con la implementación del desarrollo tecnológico Smartsupervisión y el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC). El objetivo del aplicativo se centra en adoptar una nueva estructura para la atención, reporte y gestión de las quejas o reclamaciones que interpongan los consumidores financieros por los diferentes canales de atención, el cual facilite su consulta en tiempo real y clasifique los motivos por los cuales se interponen.

Durante el segundo semestre del año 2021, la administración ha venido desarrollando con un tercero provee-

dor de tecnología, la implementación de una API que cumpla con las condiciones técnicas y tecnológicas requeridas por la Superintendencia. Se tiene previsto para el mes de marzo de 2022, iniciar el proceso de prueba de la plataforma para realizar la respectiva canalización de todas las quejas y reclamaciones que radiquen los diferentes consumidores financieros.

## 4.2. Ampliación de la red médica

Durante el año 2021 se continuó con la estrategia de crecimiento de convenios de red médica en servicios de importancia para nuestros asegurados tales como consulta médica general y especializada, laboratorio clínico, centros de ayudas diagnósticas, urgencias, hospitalización y cirugía. Es así como se incrementó nuestra red de instituciones, centros de apoyo diagnóstico y profesionales de la salud en 473 nuevos convenios en las 5 principales ciudades del país y sus municipios de influencia, cerrando el año con un total de 725 convenios vigentes para atención de nuestros asegurados.



Lo anterior nos permite, además de cumplir con las expectativas de nuestros clientes, seguir posicionando nuestra marca en las instituciones y profesionales de la salud a través de capacitación permanente, visitas de relacionamiento y acuerdos de servicio preferencial para los asegurados BMI.

## 5. Cumplimiento

El adecuado monitoreo y seguimiento a las normas que impactan a la Compañía garantiza que las actividades que se desarrollan se encuentren sujetas al ordenamiento jurídico colombiano y da la tranquilidad de estar desarrollando el objeto social dentro del marco jurídico y regulatorio local. También lo es el adecuado y oportuno seguimiento y atención a los requerimientos que efectúan las diferentes autoridades y entes de control; precisando que durante el 2021, se atendieron en tiempo y satisfactoriamente los requerimientos y solicitudes de información de parte de todas las autoridades que los requirieron.

Para el adecuado monitoreo y control de esta importante labor, la Compañía cuenta desde el año 2018 con un Comité de Cumplimiento, el cual se encuentra conformado con los líderes de las áreas de control de la Compañía (Riesgos, Auditoría y Secretaría General). De igual modo, cada una de las áreas que conforman el Comité de Cumplimiento tienen precisas funciones en lo atinente a su rol para propender por una cultura de control, las cuales se encuentran detalladas y definidas en el “Manual y Política función de Cumplimien-

to de BMI Colombia”.

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

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

### 5.1. Normativa y entes de control

Durante el año 2021 entraron en vigencia las siguientes normas, que resultan relevantes para la operación de las compañías de seguros:

Entidad	Tipo	Número	Descripción
Congreso de la República	Ley	2080 de 2021	Reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Congreso de la República	Ley	2088 de 2021	Regula el trabajo en Casa.
Congreso de la República	Ley	2094 de 2021	Reforma al Código General Disciplinario.
Congreso de la República	Ley	2101 de 2021	Reducción de la jornada Laboral
Congreso de la República	Ley	2114 de 2021	Ampliación de la Licencia de Paternidad y se crea licencia parental compartida.
Congreso de la República	Ley	2121 de 2021	Regulación Modalidad de Trabajo Remoto.
Congreso de la República	Ley	2155 de 2021	Ley de Inversión Social.
Congreso de la República	Ley	2161 de 2021	Medidas para promover la adquisición, renovación y no evasión del SOAT.
Congreso de la República	Ley	2173 de 2021	Siembra de árboles.
Superintendencia Financiera.	Circular Externa	002 de 2021	Régimen de oficinas y la prestación de servicios financieros a través de corresponsales.
Superintendencia Financiera	Circular Externa	007 de 2021	Imparte instrucciones relacionadas con los procesos de inversión de los recursos de las reservas de las entidades aseguradoras.

Superintendencia Financiera	Circular Externa	016 de 2021	Imparte instrucciones relacionadas con el espacio controlado de prueba para actividades de innovación financiera.
Superintendencia Financiera	Circular Externa	017 de 2021	Modifica a las instrucciones relacionadas con los procedimientos de conocimiento del cliente.
Superintendencia Financiera	Circular Externa	018 de 2021	Imparte instrucciones relacionadas con el Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR).
Superintendencia Financiera	Circular Externa	023 de 2021	Imparte instrucciones relacionadas con la implementación del desarrollo tecnológico Smartsupervision y el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).
Superintendencia Financiera / Colombia Compra Eficiente	Circular Conjunta	001 y 002 de 2021	Imparten instrucciones relacionadas con los mecanismos para fortalecer la debida diligencia de los beneficiarios de pólizas de seguros, garantías y avales bancarios, y patrimonios autónomos.

Aunado a esto, durante el 2021, 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.

Especial mención merecen los resultados de inspección extra situ efectuados por la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante la cual evaluó el desempeño de las funciones de Cumplimiento, Auditoría y de Riesgos. Y si bien, como es natural, se presentaron algunas recomendaciones para el fortalecimiento de la estructura de control, la conclusión del ente de inspección y vigilancia resultó satisfactoria al indicar que “Se pudo establecer que las funciones evaluadas presentan buenas prácticas en su desempeño, direccionamiento y supervisión. Así mismo, se evidenció que las personas que las desarrollan cuentan con la experiencia y formación adecuada para las labores que dirigen y supervisan, lo que permite tener una cultura de control.”

## 5.2. Cultura de cumplimiento

El cumplimiento normativo y regulatorio, más que una función en cabeza de un comité o área en específico, debe ser una forma de abordar las relaciones corporativas y negociales tanto al interior como por fuera de la Compañía. En ese sentido, la importante tarea de irrigar esa cultura de cumplimiento al interior de los funcionarios debe fomentarse mediante espacios de capacitación e interiorización.

Para dichos propósitos, durante el 2021 se inauguró un espacio específico para tal fin, el cual se denominó la “Compliance Week”, mediante la cual se generaron campañas de expectativas, actividades conversatorios y concursos para todos los empleados de la Compañía, la fuerza intermediaria y la Alta Gerencia de la Entidad. Dentro de las actividades a destacar, entre otras, se desarrollaron las siguientes: Conversatorio sobre prácticas y cláusulas abusivas por parte del Defensor del Consumidor Financiero; Actividad “Magia Antifraude, con la cual un invitado a través de un show presentó la importancia de prevenir el fraude; Conversatorio con el equipo de compliance de casa Matriz; trivias y concursos, entre otros.

También se llevaron a cabo sesiones de capacitación en materia de gobierno corporativo a la Alta Gerencia y la Junta Directiva y a los funcionarios en general de la Compañía.

Dentro de este proceso de concientización e interiorización de una cultura de cumplimiento, se resalta también la creación de un boletín jurídico de periodicidad mensual, a través del cual se divulga a todos los funcionarios de la Compañía acerca de las principales novedades normativas y regulatorias de impacto en la entidad.

## 5.3. 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., sirvien-

do 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 cuanta con el Manual de Políticas y Procedi-

mientos 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.



## 6. Estructura de gobierno

### 6.1 asamblea de accionistas

Al 31 de diciembre del 2021, 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 Perati Morales	1.00%
Hubert Josef Weichselbaumer	1.00%

Con relación a las actividades y decisiones adoptadas por los accionistas durante el 2021, indicamos que durante esa anualidad la Asamblea se reunió en una oportunidad de manera ordinaria, cumpliendo los requisitos legales que en materia de convocatoria, quorum y decisiones le exige la normativa acatar y adoptar.

Sesión / Acta	011
Tipo de sesión	Ordinaria
Fecha	2021/03/30
<b>Decisiones relevantes</b>	
· 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.	
· Fijación de honorarios Junta Directiva.	
· Ratificación elección de la firma de Revisoría Fiscal y fijación de honorarios.	
· Ratificación elección Defensor del Consumidor Financiero y fijación de honorarios.	

### 6.2. Junta directiva

Durante el 2021, la Junta Directiva de BMI Colombia sesionó en 12 oportunidades, contando en todas ellas con el quorum legalmente requerido.

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 2021 por la Junta Directiva de BMI Colombia, se destacan las siguientes:

#### Nombramientos

- Oficial de cumplimiento suplente.

Al mismo tiempo, durante el 2021, la Junta Directiva aprobó las principales políticas y manuales de la organización, entre ellos, solo para destacar algunos:

- Actualización del Manual SARLAFT.
- Ajuste Monitoreo deterioro de cartera Manual SIARC.
- Ajuste al Manual SIARC (pruebas de estrés sobre liquidez e indicador de liquidez).
- Ajuste al Manual de Intermediarios (Formalización del Comité de Intermediarios, Reglas referentes a las condiciones referentes al proceso de vinculación, Solución de controversias, sanciones y procedimiento).
- Ajuste al Manual SARLAFT (ajuste al SARLAFT 4.0. C.E. 27 de 2020)
- Ajuste Manual de Auditoría Interna.
- Ajustes Estatutos de Auditoría.

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 y de aspectos normativos, regulatorios y cumplimiento, así como de las gestiones comerciales, administrativas y técnicas.

En cuanto a la composición y permanencia de los directores, informamos que en sesión ordinaria de Asamblea de Accionistas llevada a cabo el 30 de marzo, se

incorporó Juan Carlos Chavez como nuevo miembro de la Junta Directiva en calidad de suplente en el Primer Renglón en remplazo de Ramiro Rencurrel. Los demás miembros fueron ratificados en sus respectivos roles y renglones. La siguiente es la composición actual de la Junta Directiva de BMI Colombia:

Accionista	Suplentes Personales
Andrew Sierra	Juan Carlos Chávez
Manuel Perati Morales	Anthony Félix Sierra
Carlos A. Sánchez Rodríguez	Emerson Enciso
Rubén Darío Lizarralde	Ricardo Blanco Manchola
Rebeca Herrera Díaz	Guillermo Duarte Quevedo

Durante el año 2021, 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.

### 6.3. Comités de apoyo de la junta directiva

Los comités de apoyo de la Junta Directiva que operaron durante el 2021 son los siguientes:

- **Comité de Auditoría:** Durante el 2021, 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 2021, el Comité de Inversiones y de Riesgos se reunió en trece oportunidades; doce de las cuales fue de manera ordinaria y una de manera extraordinaria. En todos los casos conoció y tomó decisiones sobre los temas de su competencia.
- **Comité de Suscripción y Siniestros:** Durante el 2021, 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 2021, el Comité de TI se reunió en tres oportunidades, conociendo y decidiendo sobre los temas de su competencia.

Durante el año 2021, 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.

### 6.4. Representantes legales

Al cierre de 2021 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.

### 6.5. Oficial de cumplimiento

En el mes de febrero la oficial de cumplimiento suplente, la señora Susan Nava, presentó ante la Junta Directiva su renuncia al cargo, la cual fue aceptada por dicho órgano en sesión del mismo mes. En su reemplazo la Junta Directiva aprobó la designación de la señora Blanca Nidia Cruz Cruz. Con posterioridad, en el mes de noviembre la señora Cruz presentó su renuncia al cargo de Oficial de Cumplimiento Suplente y su lugar la Junta Directiva aprobó la designación de Yuly Natalia Córdoba Ruiz, quien en el mes de diciembre se posesionó ante la Superintendencia Financiera de Colombia.



## 7. Información adicional y declaraciones

### 7.1. 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 2021, con nuestra Casa Matriz se realizaron reembolsos de gastos por concepto de servicios, honorarios y soporte técnico por valor de COP\$102 millones.

También es importante destacar que la Sociedad FINMERIDIAN S.A.S., constituida a finales de 2020, cuyo objeto social es el otorgamiento de crédito con recursos propios, la cual está bajo control de BMI Colombia en un 100% y cuya operación se aspira inicie en el primer trimestre de 2022.

### 7.2. Acontecimientos importantes acaecidos después del ejercicio

Con posterioridad al fin del ejercicio del 2021 y hasta la fecha de presentación del presente informe, tenemos como acontecimiento importante el proceso de migración de algunos de los aplicativos Core de la Compañía, para su procesamiento en la Nube. Esta migración se hizo efectiva en el mes de enero de 2022, aspecto que fue debidamente informado al supervisor, sin que se hubiesen generado observaciones sobre el particular.

### 7.3. 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.

### 7.4. 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.

### 7.5. Procesos judiciales

Informamos que al cierre del ejercicio 2021, BMI COLOMBIA no afronta procesos judiciales en contra ni tampoco como en calidad de demandante.

### 7.6. 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.

### 7.7. Certificación de estados financieros

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

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

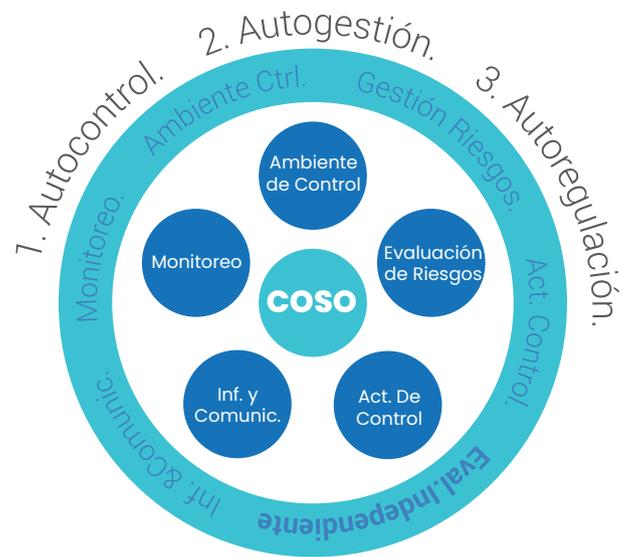
Los Estados Financieros de BMI Colombia Seguros de Vida S.A., han sido preparados de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera "NIIF" vigentes, establecidas por el Gobierno Nacional mediante la Ley 1314 de 2009 y los Decretos 2784 de 2012 y 3023 de 2013, con las excepciones previstas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

# 8. Informe del sistema de control interno

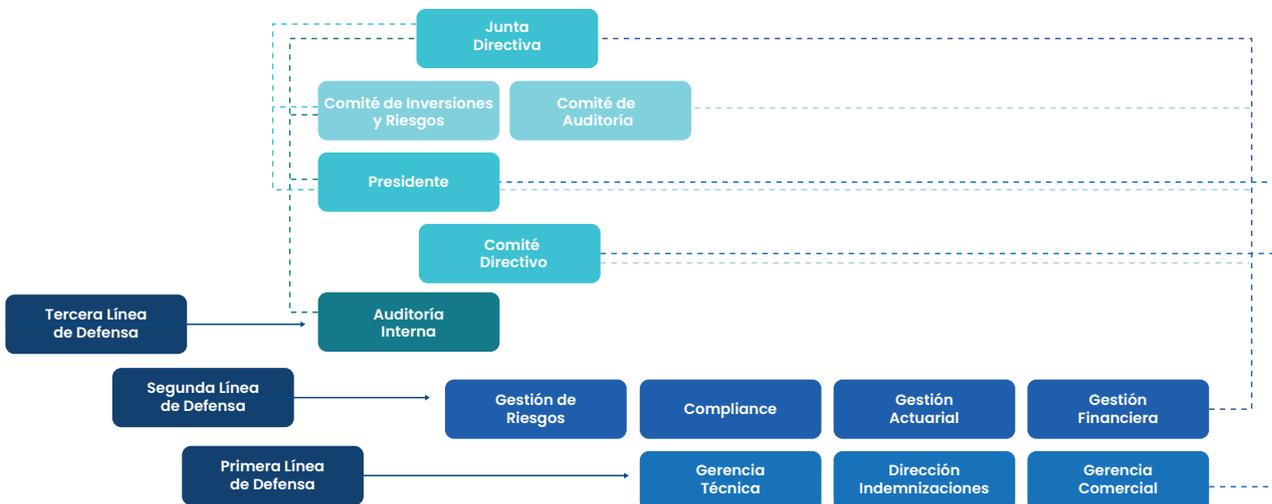
El Sistema de Control Interno es el conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación diseñados con el fin de: (i) mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones de BMI Colombia; (ii) prevenir y mitigar la ocurrencia de fraudes originados tanto al 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.

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, 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.



COSO: Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway.



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 2021 se pudieron aplicar los controles definidos durante el año 2020, generando así un ambiente de control adecuado, basado en los lineamientos y directrices plasmados en el Código de Buen Gobierno Corporativo y Ética y Conducta y en el Manual del Sistema de Control Interno.

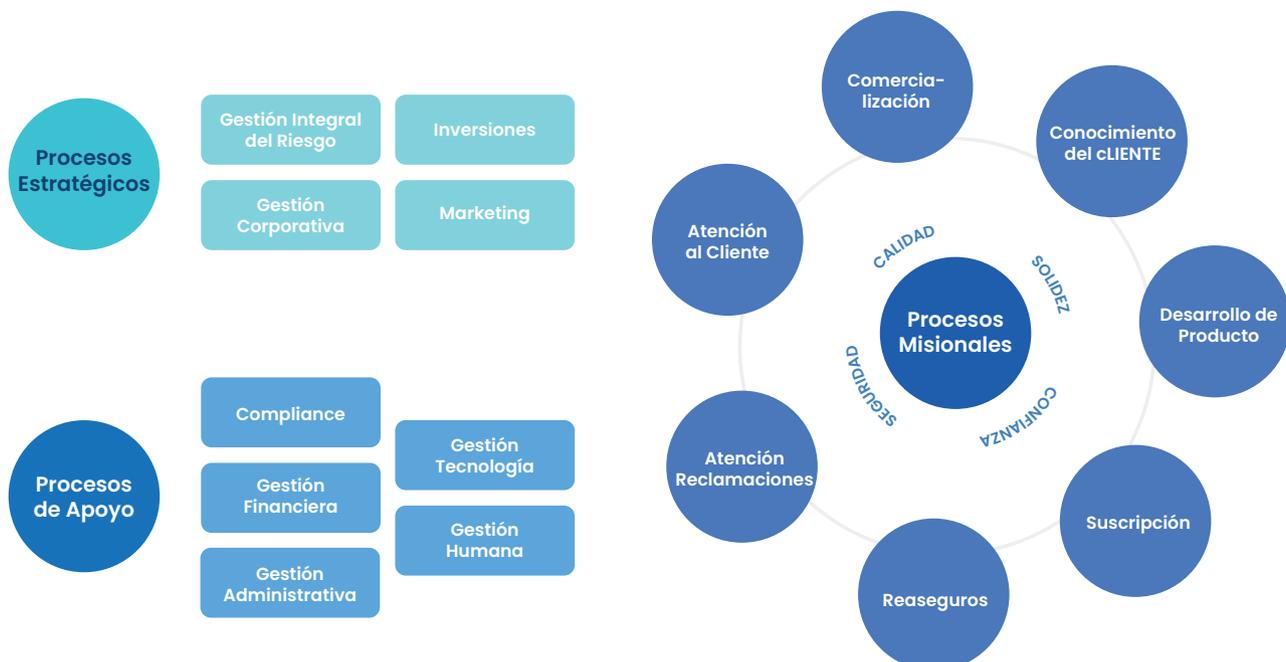
Tanto la Junta Directiva Como el Comité de Auditoría conocieron los diferentes reportes que efectuaron las áreas de Riesgos y Auditoría Interna, así como el órgano externo de Revisoría Fiscal.

Como parte del ejercicio de este ambiente de control, la organización en apoyo de los distintos órganos de con-

trol, llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Mecanismos de autoevaluación para la Junta Directiva que tiene 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 2020 (Junta Directiva del mes de febrero).
- Semana de compliance, en la cual se realizó reintroducción a todos los empleados, capacitaciones a intermediarios y fortalecimiento de objetivos estratégicos.
- Seguimiento a través del comité de Crisis y el comité Paritario de Seguridad y Salud en el trabajo COPAST, de la emergencia sanitaria y el cumplimiento de las reglas y recomendaciones emitidas por el Gobierno Nacional.
- Seguimiento al Plan Estratégico de Tecnología 2020-2022 a través del comité de TI, que contempló proyectos como la facturación electrónica, workflow, interfaces contables entre otros.
- Capacitación a los miembros de Junta Directiva en temas de Gobierno Corporativo, Marco de Apetito de Riesgos, Sistema de Control Interno.
- Programa de reintroducción de la Gerencia Técnica a todos sus colaboradores en todo lo relacionado con el modelo de negocio compañía.

Durante el 2021 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 y con el fin de consolidar un sistema de control interno 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.



## 9. Información 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.

El comité de auditoría está compuesto por los siguientes miembros de Junta Directiva:



### Con voz y derecho a voto

Principales	Suplentes	Calidad
Manuel Perati Morales	Anthony Félix Sierra	Miembro Accionista
Carlos A. Sánchez Rodríguez	Emerson Enciso	Miembro Administrador
Rubén Darío Lizarralde	Ricardo Blanco Manchola	Miembro Independiente
Rebeca Herrera Díaz	Guillermo Duarte Quevedo	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 2021 los días 24 de febrero, 26 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 2021, 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 último 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 diciembre de 2021 ha ejecutado el 85% del Plan Anual de Auditoría presentado y aprobado por este comité para la vigencia del

año 2021. Cabe resaltar que el periodo para ejecutar este plan es de febrero de 2021 a febrero de 2022. Como resultado de éstas evaluaciones se generaron algunas recomendaciones con sus respectivos planes de acción.

Adicional a esto durante el año 2021 BMI Colombia Compañía de Seguros de Vida S.A., tuvo auditorías corporativas a cargo de los auditores regionales, quienes validaron no solo los procesos Core de la compañía sino la integridad y veracidad de la información financiera. Por último, el Comité de Auditoría conoció la opinión del Revisor Fiscal sobre los estados financieros de la compañía con corte a diciembre de 2020, el resultado de esta validación no generó ningún tipo de salvedad. Así mismo re eligió a la firma KPMG como Revisores Fiscales para la vigencia año 2021, 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. .

## 10. Reconocimientos



Por último, agradezco el apoyo decidido y el trabajo en equipo altamente comprometido de los funcionarios para cumplir con los objetivos para el año 2021.

**Carlos Alberto Sánchez**  
Presidente

BMI