



INFORME DE GESTIÓN

2024

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN

1. CONTEXTO ECONOMICO GLOBAL Y LOCAL Y EL SECTOR ASEGURADOR.
2. BMI COLOMBIA COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA.
 - 2.1. RESULTADOS FINANCIEROS.
 - 2.2. BALANCE COMERCIAL, LÍNEAS DE NEGOCIO Y PORTAFOLIO DE SEGUROS.
 - 2.3. MARKETING Y COMUNICACIONES.
 - 2.4. GESTIÓN TÉCNICA.
 - 2.5. ÁREA DE OPERACIONES Y SERVICIO.
 - 2.6. EQUIPO HUMANO.
 - 2.7. EVOLUCIÓN PREVISIBLE DE LA SOCIEDAD.
 - 2.8. SISTEMAS OPERATIVOS Y DE TECNOLOGÍA.
3. GESTIÓN DE RIESGOS.
4. ORIENTACIÓN AL CLIENTE.
5. CUMPLIMIENTO.
6. ESTRUCTURA DE GOBIERNO.
7. INFORMACIÓN ADICIONAL Y DECLARACIONES.
8. RECONOCIMIENTOS.

PRESENTACIÓN



El año 2024 estuvo marcado por una serie de desafíos políticos y económicos en Colombia que influyeron en el entorno empresarial y la industria de seguros no fue ajena a esta coyuntura. El gobierno actual enfrentó tensiones internas significativas, como la inestabilidad ministerial, el incremento de la violencia social, la recuperación de los territorios por grupos armados al margen de la ley y una percepción país cada vez más incierta frente a los indicadores. De cara a 2025, se anticipa un panorama político complejo, con un país más polarizado y el inicio de un ambiente preelectoral que va a marcar la ruta de la situación política y económica del país. Este contexto presenta tanto desafíos como oportunidades para el sector asegurador colombiano, que deberá adaptarse a las dinámicas cambiantes y mantener su resiliencia en un entorno incierto.

El mercado asegurador colombiano ha mostrado un crecimiento notable en los últimos años. En 2024, Colombia acumuló un volumen total de primas de 56 billones, experimentando un crecimiento del 11% durante el año y un crecimiento real del 5,3%. Este avance ha posicionado al país

como uno de los mercados más grande de la región en materia de primas. No obstante, mantenemos una penetración baja respecto al PIB en comparación con países similares de la región, cerrando el 2024 en un 3,29%.

La industria, en los ramos de seguros de personas acumuló un volumen de primas de 12 billones y un crecimiento del 10%. En los ramos específicos donde BMI ha desarrollado su negocio en el 2024 las primas del mercado acumulan en Vida Individual 1.622m; Salud 4.100m; y Vida Grupo 6.705m. Con un crecimiento del 11%, 24% y 4% respectivamente.

Sin embargo, el sector enfrentó desafíos significativos en 2024. La inestabilidad y confianza macroeconómica impactaron el desempeño de las aseguradoras, ya que está directamente relacionada con la capacidad adquisitiva y de inversión de las personas y las empresas para mantener y adquirir pólizas.

De cara a 2025, se anticipa que el sector asegurador colombiano continúe su trayectoria de crecimiento, con un enfoque en la innovación tecnológica, la sostenibilidad y el desarrollo del talento. La digitalización y la adopción de nuevas tecnologías serán clave para mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente, impulsado no solo por la demanda de un mercado cada vez más sofisticado sino por el impulso del regulador con proyectos que desafiarán al mercado como Open Finance, Supervisión Digital, entre otras.

El 2024 ha sido un periodo de consolidación y crecimiento para BMI Colombia en todas sus unidades estratégicas de negocio, fundamentado en una estrategia enfocada en la rentabilidad, eficiencia operativa y excelencia en el servicio. A través de la innovación en productos, optimización de procesos internos, fortalecimiento de nuestra fuerza de ventas y fortalecimiento del servicio, hemos alcanzado resultados sobresalientes en todas las áreas estratégicas de la compañía.

1. ESTRATEGIA DE RENTABILIDAD

La rentabilidad fue un pilar fundamental de nuestra estrategia en 2024. Gracias a una gestión financiera prudente y la diversificación de fuentes de ingresos, logramos un incremento significativo en nuestras ventas del 40% en comparación con el año anterior. Este crecimiento refleja la solidez de nuestras ope-



raciones y la confianza de nuestros clientes y nuestra fuerza de ventas en nuestros productos y servicios. Por otra parte, la gestión financiera se centró en un riguroso control del gasto, control de la siniestralidad y optimización de la línea de inversiones.

Todo esto, llevo a un resultado positivo al final del periodo de 228 millones, mejorando en forma considerable los resultados de años anteriores y dando paso a un resultado positivo, ratificando el buen momento de BMI Colombia.

2. EFICIENCIA OPERATIVA

Implementamos programas de mejora continua que resultaron en un incremento de la eficiencia operativa. La automatización de procesos clave y la adopción de herramientas tecnológicas avanzadas redujeron los tiempos de respuesta y disminuyeron los costos operativos, sin comprometer la calidad del servicio. Estas optimizaciones han permitido lograr mejorar considerablemente tiempos de operación, mejorar la calidad de los colaboradores y focalizar esfuerzos en la estrategia.

3. SERVICIO AL CLIENTE

Fortalecer la relación con nuestros clientes e intermediarios ha sido prioritario. La implementación del área de servicio mejoró la personalización, la capacidad de respuesta oportuna y la tipificación de los momentos de verdad que impactan la percepción del cliente y nuestros intermediarios. El tiempo promedio de respuesta se redujo, incrementando la fidelidad y generando nuevas oportunidades de negocio a través de referencias positivas.

Esto ha permitido sostener durante el año 2024 indicadores importantes de NPS superiores al 70% tanto de nuestros clientes como de nuestros intermediarios.

4. INNOVACIÓN Y NUEVOS PRODUCTOS

El portafolio de BMI Colombia se destaca por ser un portafolio enfocado a seguros de personas, con productos que ofrecen soluciones de asegurabilidad en los segmentos individuales, colectivos, digital y affinity.

En 2024, lanzamos nuevos productos dirigidos a nichos de mercado específicos, incluyendo nuevas líneas en Vida Individual y Salud. Estos productos, permitieron ampliar de manera importante las opciones de asegurabilidad como Vida Deudor, el cual es una solución a la cobertura de vida asociada a un crédito otorgado por una entidad financiera, Horizon, producto de vida entera que permite asegurar personas que en condiciones normales no son asegurables por condiciones médicas. De igual forma se desarrolló el producto de Salud Individual cobertura Nacional, producto que nos permite acceder a las oportunidades de mercado que se presentan por el debilitamiento de los planes obligatorios en salud de la población colombiana. No puedo dejar de mencionar y resaltar en la línea colectiva, la cobertura de salud colectivo con enfoque de beneficios a empleados que nos ha permitido entregar una opción a los brokers, mejorando nuestra relación y las oportunidades de desarrollo.

Estos productos ratifican la diversificación de nuestra oferta y satisfacen las necesidades emergentes, contribuyendo significativamente a los ingresos anuales de BMI.

5. SATISFACCIÓN DE LA FUERZA DE VENTAS

La fuerza de ventas es fundamental para el éxito de los objetivos de la compañía, en 2024 implementamos la malla de capacitación que mejoró considerablemente el relacionamiento y comprensión de los diferentes productos, segmentos, así como la estrategia comercial y de compañía. Esta malla de capacitación nos permitió garantizar la idoneidad, cumpliendo con los temas normativos (circular 050). De igual forma, se implementaron planes de incentivos alineados con los objetivos estratégicos y motivando el logro de estos.

El año permitió entregar mayor rigurosidad en la venta de los segmentos individuales, mejorando con-

siderablemente el relacionamiento, la profundización y la calidad, que se traducen en mejoras de crecimiento, productividad y persistencia.

En el segmento de colectivos, se hizo un trabajo importante focalizado en relacionamiento que nos permitió mejorar el volumen de cotizaciones y por consecuencia mejora en el closing ratio de negocio y el cumplimiento de los ANS con tomadores y brokers, con el objetivo de impactar los índices de confianza que permitan la generación de nuevos negocios y mejorar el posicionamiento de nuestra marca entre los grandes brokers.

Todo lo anterior, permitió que el 2024, fuera un año de crecimiento en ventas (40%) y mejora de la participación de mercado.

6. CRECIMIENTO EN NICHOS DE MERCADO

Expandimos nuestra presencia en nichos de mercado clave, logrando un crecimiento en sectores específicos como Affinity, Licitaciones Estatales y Entidades financieras con Vida Grupo Deudor, así como la consolidación de la línea empresarial de beneficios a través de programas contributivos y no contributivos. Este enfoque nos permitió diversificar nuestro portafolio, reducir la dependencia de mercados tradicionales y atomizar las fuentes de ingresos.

7. MEJORA EN INDICADORES CLAVE

Los indicadores clave de desempeño (KPI) para BMI mostraron mejoras significativas:

- Incremento en ventas totales en comparación con el año anterior 40%
- Expansión de la fuerza de ventas – Más de 1200 asesores de ventas a nivel nacional
- Crecimiento en clientes más del 200% – Mas de 301.000 clientes
- Optimización en los tiempos de emisión de pólizas – a horas
- Closing Ratio programas colectivos 7%
- Indicadores de persistencia compañía estables del 82%
- Mas de 5.000 siniestros pagados procesados en el área de indemnizaciones
- Índice de siniestralidad sobre primas devengadas 34%
- NPS Clientes – 80%; NPS Brokers 79%
- Resultado del Ejercicio Positivo – 228 millones de pesos.

Estos avances reflejan esfuerzo colectivo de todos los colaboradores durante el año 2024, demostrando su profesionalismo y compromiso con BMI Colombia.

RECONOCIMIENTOS

El año 2024 fue un periodo de éxitos significativos para BMI Colombia, cimentando una base sólida para futuros desafíos que se avizoran para el 2025. La estrategia de focalización en rentabilidad, eficiencia operativa y excelencia en el servicio ha demostrado ser efectiva, reflejándose en indicadores positivos y una creciente satisfacción entre nuestros clientes y colaboradores. En 2025, continuaremos impulsando la innovación y adaptándonos a las tendencias del mercado para mantener nuestra línea de crecimiento rentable y seguir creando valor para nuestros accionistas. Agradezco de manera especial a cada miembro del equipo por su dedicación y esfuerzo continuo. Juntos, continuaremos construyendo un futuro prometedor para BMI en Colombia.

CARLOS ALBERTO SÁNCHEZ
PRESIDENTE

1. CONTEXTO ECONOMICO

GLOBAL Y LOCAL

1.

El 2024 fue un año de retos y oportunidades para la economía global. La desaceleración cíclica marcó el comportamiento económico, con un crecimiento mundial que se estabilizó en 2,6%, según el Fondo Monetario Internacional (FMI). A pesar de no ser un año de contracción, las tasas de crecimiento fueron moderadas y en algunos casos decepcionantes, debido a factores como las tensiones geopolíticas, los efectos del cambio climático en la producción y el comercio, y el enfriamiento de economías clave como la Eurozona, que enfrentó desafíos estructurales y bajo dinamismo en la demanda interna.

En América Latina y el Caribe, la actividad económica no estuvo exenta de dificultades. El crecimiento de la región cayó al 1,8%, reflejando la debilidad del consumo y la inversión en varios países. No obstante, las proyecciones para 2025 son más optimistas, con un crecimiento esperado del 2,7%, impulsado por la normalización de las tasas de interés y la reducción de la inflación. Según el Banco Mundial, los precios de los productos básicos continuarán favoreciendo las exportaciones de la región, aunque la demanda de China, tradicionalmente un motor clave para América Latina, mostró señales de desaceleración, lo que podría limitar el dinamismo de algunos sectores.

En Colombia, el panorama económico reflejó un comportamiento similar. El crecimiento del PIB se desaceleró a un 1,7%, en línea con la tendencia regional. Sin embargo, el país mostró señales de recuperación, con una inflación que, después de ser un factor de preocupación en años anteriores, comenzó a disminuir, cerrando el año en 5,20%, según el DANE. En respuesta a este contexto, el Banco de la República desempeñó un papel clave, implementando reducciones en su tasa de interés de política monetaria, con el objetivo de estimular la economía y mantener la estabilidad de precios. Para 2025, el optimismo crece con una proyección de crecimiento del 2,8%, impulsada por la recuperación de la inversión y un consumo interno más dinámico.



2. BMI COLOMBIA

COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA

2.1. RESULTADOS FINANCIEROS

2.1.1. PRIMAS EMITIDAS

Las primas emitidas a diciembre de 2024 ascendieron a COP\$97.368 millones, con un cumplimiento del presupuesto del 111.3%; las cuales están conformadas por COP\$17.180 millones del ramo de salud con una participación del 17.6%, COP\$53.505 millones del ramo de vida individual con una participación del 55.0% frente al 60.0% del año anterior y COP\$26.683 millones del ramo de vida grupo con una participación del 27.4%.

2.1.2. SINIESTRALIDAD

La siniestralidad incurrida (incluye reservas técnicas) se ubica en el 34.3% de las primas devengadas, con un cumplimiento del presupuesto del 119.7%, efecto de severidad (siniestros puntuales) en la línea de colectivos.

2.1.3. GASTOS ADMINISTRATIVOS Y DE PERSONAL

Al cierre de 2024, los gastos ascendieron a COP 21.032 millones, con un cumplimiento del presupuesto de 102.5% y un crecimiento del 29.2% frente a 2023, efecto del crecimiento en todas las líneas de negocio y mayores contrataciones de personal.

2.1.4. INVERSIONES

El portafolio de inversiones cerró en COP\$41.014 millones (US\$9,5 millones), el cual representa el 22.0% del total del activo. Al cierre de 2024 el portafolio se encontraba invertido principalmente en títulos de deuda pública con un 70.4% seguido de títulos emitidos por entidades del sector financiero con un 14.8%. En cuanto a estructura por monedas, el 64.5% estaba invertido en dólares y el 31.4% en pesos.

2.1.5. RESULTADO DEL EJERCICIO

La Compañía a 31 de diciembre de 2024 arrojó una utilidad neta de COP\$228 millones, mejor en un 106,2% al resultado obtenido en 2023 que registró una pérdida de COP\$3.661 millones. Cabe destacar que este resultado mejor de lo estimado en presupuesto en un -9.8%, lo cual se traduce una mayor eficiencia entre lo proyectado y los resultados obtenidos.

2.1.6. CAPITAL MÍNIMO DE FUNCIONAMIENTO Y PATRIMONIO ADECUADO

Durante el año 2024 la Compañía recibió inyecciones de capital por COP\$2.924 millones, lo cual le permitió alcanzar un total de COP\$58.731 millones para esta cuenta. 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 2024 la Compañía presenta un excedente de COP\$5.148 millones con relación al capital mínimo exigido, lo que en proporción corresponde a un exceso del 22,9% por encima del nivel de tolerancia del 10% establecido por las políticas de la Compañía.

En cuanto al Patrimonio Adecuado al cierre de 2024, se observa que este se ubicó a COP\$9.841 millones, frente a un patrimonio técnico acreditado por la Compañía de COP\$25.997 millones, presentando un exceso de COP\$16.157 millones, por encima del nivel de tolerancia de COP\$2.000 millones establecido por la Compañía. Las anteriores cifras indican que la Compañía cumplió con las exigencias legales sobre capital mínimo de funcionamiento y patrimonio adecuado.





2.2

2.2. BALANCE COMERCIAL, LÍNEAS DE NEGOCIO Y PORTAFOLIO DE SEGUROS

En 2024, la estrategia comercial de la Compañía estuvo enfocada en la diversificación del portafolio y la expansión de canales, con énfasis en la productividad y el fortalecimiento de la distribución.

En Vida Individual, esta orientación permitió un crecimiento del 28%, impulsado por el desarrollo de nuestras agencias y la implementación del plan carrera para agentes. Dentro de la distribución por segmentos, las agencias Emerald crecieron un 23.2%, las Gold un 25.9% y las Silver un 8.9%.

En Salud, consolidamos los pilares fundamentales para ofrecer a nuestros clientes una experiencia de servicio memorable con coberturas de alto impacto. En este segmento, logramos un crecimiento del 17%, apalancado principalmente en la línea de Colectivos, que ha sido clave en la expansión del negocio.

En Vida Grupo, la estrategia comercial se enfocó en aumentar los volúmenes de cotización, incrementar la prima promedio y fortalecer las relaciones con brokers y agencias especializadas.

Nuevas Oportunidades

Affinity y Seguros Masivos

Durante 2024, la compañía logró incursionar en nuevos mercados, destacándose el crecimiento en los segmentos de Affinity y Seguros Masivos. Estas iniciativas permitieron expandir la base de clientes y ofrecer soluciones diseñadas para responder a las necesidades específicas de diferentes grupos. En el mercado de Affinity, se evidenció un incremento en el número de cotizaciones, reflejando el interés y la confianza de los clientes en los productos ofrecidos. Paralelamente, la expansión en Seguros Masivos permitió ofrecer coberturas accesibles y competitivas, alcanzando un público más amplio y consolidando la posición de la compañía en este segmento.

Crecimiento en Coaseguros y Alianzas Estratégicas

Como parte de la estrategia de crecimiento y diversificación, la compañía fortaleció su presencia en coaseguro, consolidando operaciones y optimi-

zando su capacidad técnica mediante la implementación de políticas y procesos especializados.

Se establecieron alianzas estratégicas con compañías clave del mercado, lo que permitió:

- Fortalecer la capacidad de suscripción.
- Mejorar la competitividad en licitaciones públicas y privadas.
- Expandir oportunidades de negocio en mercados estratégicos.

Durante 2024, la compañía implementó una estrategia comercial enfocada en licitaciones, segmento que al cierre del año representa el 16% del portafolio de colectivos. Gracias a estas acciones, el ramo de Vida Grupo alcanzó un crecimiento del 104%.

Estas acciones reflejan el compromiso de la compañía con la diversificación, la expansión del negocio y la maximización de valor para clientes y accionistas.

Evolución de primas emitidas:

El desempeño del equipo comercial se reflejó en el cumplimiento del 111% del presupuesto y en un crecimiento del 40% en primas emitidas.

Perspectivas Comerciales 2025

Para 2025, la estrategia comercial se centrará en consolidar las iniciativas en curso y fortalecer la diversificación del canal en Vida Individual. Se dará continuidad a la expansión de productos lanzados en 2024, junto con nuevas ofertas previstas para el primer trimestre del año.

En Colectivos, el enfoque estará en fortalecer el canal Affinity, con el objetivo de ofrecer valor a sponsors e intermediarios a través de una propuesta de servicio alineada con sus necesidades. La implementación de este modelo permitirá una mejor integración en la cadena de valor del sponsor. Asimismo, daremos continuidad a las licitaciones en Vida Grupo y Salud Colectivo, reforzando las estrategias comerciales que demostraron ser exitosas en 2024. En Salud Individual, impulsaremos la implementación del modelo comercial con productos de cobertura local, asegurando una oferta

diferenciada y alineada con las necesidades del mercado.

2.2.1. GESTIÓN POR LÍNEAS DE NEGOCIO

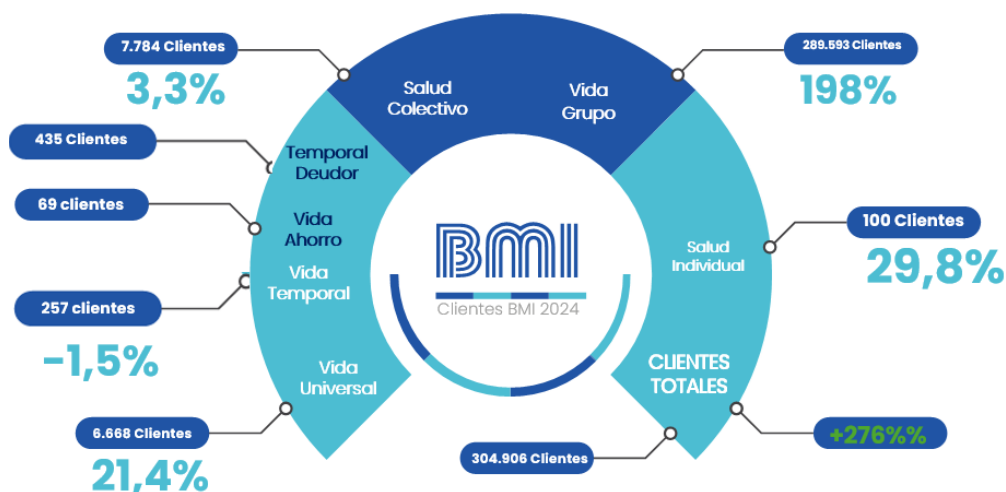
2.2.1.1. DATOS GENERALES

2.2.1.1.1. PARTICIPACIÓN EN PRODUCCIÓN POR LÍNEAS DE NEGOCIO

- 
Vida Grupo:
 - Primas emitidas: COP\$26.589 millones **104% vs 2023.**
 - Participación línea de negocio: 27%.
- 
Vida Individual:
 - Primas emitidas: COP\$53.416 millones **28% vs 2023.**
 - Participación línea de negocio: 55%.
- 
Salud:
 - Primas emitidas: COP\$17.179 millones **17% vs 2023.**
 - Participación línea de negocio: 18%.

2.2.1.1.2. ASEGURADOS

Al cierre del 2024 la Compañía cuenta con un total de 304.906 asegurados, lo cual representa un incremento del 276% respecto del 2023.





2.2.1.1. DETALLES POR RAMO

2.2.1.1.1. VIDA INDIVIDUAL

La estrategia basada en productividad y potenciación de canales permitió un crecimiento del 30% en número de clientes en Vida Individual, donde todos los segmentos experimentaron un crecimiento de doble dígito. Este logro refleja el compromiso de BMI Seguros Colombia con la innovación y la excelencia en el servicio al cliente.

- Clientes Vida Individual: 7.429 (30% vs 2023).
- Valor asegurado promedio: USD 146.000.
- Prima promedio: USD 2.000.
- Distribución poblacional por edad vida Individual: La población se mantiene en una adecuada composición y distribución de los clientes, logrando un rango entre 31-50 en concentración y una edad promedio de 41 años.
- Nuevos productos: En búsqueda diversificar el portafolio, se realizó el lanzamiento de los productos de Horizon y Term Deudor.

1. **Horizon** está diseñado para usuarios no asegurables por diagnósticos médicos, brindándoles la posibilidad de obtener una póliza y asegurar un beneficio para sus familiares.
2. **Term Deudor** se enfoca en cubrir la necesidad de respaldo para créditos, ofreciendo una solución integral para los deudores.

2.2.1.1.2. SALUD (INDIVIDUAL)

En salud individual el eje central se enfocó en la atención de nuestros clientes bajo una experiencia memorable en servicio y coberturas de alto impacto. Esto llevó a un cierre del 2024 con un crecimiento del 30%, demostrando así nuestro compromiso con la mejora continua y la satisfacción del cliente:

- Clientes Salud Individual: 100 (30% vs 2023).
- Prima promedio: USD 3.500.
- Distribución poblacional por edad Salud Individual: Tiene una concentración por debajo de los 65 años y un 5% de la población mayor a 65 años, lo cual se refleja en una baja siniestralidad.

2.2.1.1.3. ESQUEMAS COLECTIVOS (VIDA Y SALUD)

El segmento colectivo presentó una buena dinámica para los ramos de Vida Grupo y Salud, consolidando el relacionamiento y especialización mediante colocaciones en segmentos de beneficios y afinidad, enfocados en la rentabilidad del portafolio y la excelencia técnica. Se logró satisfacer la alta demanda de cotizaciones y el crecimiento de la dinámica comercial.

En Vida Grupo la actividad comercial se centró en incrementar los volúmenes de cotización y afianzar relaciones con Brokers y agencias especializadas. La incursión en negocios de Affinity nos permitió encontrar un nicho de mercado competitivo, logrando un crecimiento de asegurados en un 198% para el ramo de vida grupo y 102% en primas emitidas para el mismo ramo con respecto al 2023. En persistencia se alcanza un indicador del 74 %.



2.3

2.3 MARKETING Y COMUNICACIONES

Para el 2024 desde marketing se trabajó en el posicionamiento de marca dirigido principalmente hacia redes sociales y publicaciones de prensa.

En el caso de redes sociales, este año estuvo enfocado, en mensaje cercanos para cada segmento del público previamente identificado y la mención de atributos básicos de los productos BMI.

En cuanto a las publicaciones de prensa el enfoque estuvo en el posicionamiento de la marca en prensa regional, dando un impulso a mercados a los cuales BMI quiere llegar y con contenidos de valor que ilustran los seguros además de su importancia de uso en el día a día.

REDES SOCIALES A DICIEMBRE 31 DE 2024:

**INSTAGRAM:**

2.939 un aumento del 19% respecto al año anterior.

**FACEBOOK:**

2.487 un aumento del 1.4% con respecto al año anterior.

**LINKEDIN:**

8.753 un aumento del 12% respecto al año anterior.



Se realizaron 15 publicaciones en medios nacionales alcanzando 175 publicaciones en medios digitales e impresos desde el 2018.

2.4

2.4 GESTIÓN TÉCNICA

Con el objetivo de garantizar un crecimiento orgánico y sostenible, la gestión técnica desempeña un rol estratégico en la expansión responsable de la Compañía. A través de un análisis riguroso de las condiciones de mercado y la rentabilidad de los productos, esta función asegura la estabilidad y competitividad del negocio. La gestión técnica abarca aspectos clave como:

- Definición de políticas claras, alineadas con las mejores prácticas del sector.
- Implementación de controles efectivos, que permitan monitorear y mitigar riesgos.
- Eficiente transferencia de riesgos, optimizando el balance entre retención y cesión.
- Garantía de suficiencia de reservas, asegurando el respaldo financiero de las obligaciones.
- Cálculos actuariales precisos, fundamentales para la sostenibilidad del portafolio.

2.4.1 ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICAS Y MEJORAS:

2024, la Compañía implementó importantes actualizaciones en las políticas de Vida Individual y Salud, tanto en planes individuales como colectivos. Estas mejoras fueron diseñadas para optimizar las condiciones de cobertura, fortalecer la rentabilidad y garantizar la sostenibilidad de los productos.

En Vida Individual, se actualizó las políticas con el objetivo de ofrecer opciones de cobertura más alineadas con las necesidades del mercado y los asegurados.

En Salud, se implementaron mejoras tanto en planes individuales como colectivos, enfocadas en ampliar la accesibilidad y los beneficios para los



asegurados, asegurando así una oferta más competitiva y acorde con las expectativas del sector. Como parte de la estrategia de crecimiento y diversificación del portafolio, se desarrollaron nuevas políticas para los productos Horizon y Term Deudor, fortaleciendo la propuesta de valor de la Compañía en estos segmentos.

En Vida Grupo, se llevaron a cabo ajustes estratégicos para mejorar la competitividad de la oferta. Se implementaron mejoras en cobertura, incluyendo la incorporación de enfermedades graves y la ampliación de los rangos de edad para asegurabilidad en rentas. Estas actualizaciones han permitido generar eficiencias tanto para los clientes como para los brokers, alineando la oferta con las necesidades del mercado y las tendencias competitivas del sector.

2.4.2 CONTROL TÉCNICO

Como parte de la estrategia de desarrollo de negocios, la Gerencia Técnica implementó indicadores de gestión y seguimiento, permitiendo fortalecer la sostenibilidad del portafolio. Gracias a un análisis detallado de las cuentas y su impacto en los resultados generales, se logró mantener un índice de renovación colectiva superior al 86%, garantizando condiciones sostenibles y alineadas con las necesidades de los clientes en coordinación con los brokers.

Adicionalmente, se llevaron a cabo mejoras significativas en los dashboards de gestión, optimizando su funcionalidad y usabilidad. Las nuevas actualizaciones incluyen:

- Una herramienta con mayor accesibilidad.
- Gráficos más precisos y detallados.
- Un rendimiento optimizado, que permite obtener información en tiempo real de manera más eficiente.

Estos avances han facilitado la toma de decisiones estratégicas al ofrecer datos más relevantes y ágiles para la gestión operativa.

En beneficio de los clientes e intermediarios, se desarrolló un dashboard de siniestralidad colectivo, el cual proporciona una visión detallada del estado actual e histórico de las cuentas. Esta herramienta permite acceder a información clave sobre siniestros pagados y reservados, mejorando la transparencia y el seguimiento de la cartera.

2.4.3 GESTIÓN DE REASEGURO Y COASEGURO

Durante 2024, la Compañía implementó estrategias orientadas a maximizar beneficios y optimizar resultados en reaseguro y coaseguro. A través de la renovación de contratos, se lograron mejoras significativas, alineando las condiciones con los requisitos del mercado y ampliando la capacidad de asegurabilidad.

Entre los principales logros en reaseguro, se destacan:

- Optimización de contratos, con ajustes en capacidades que permitieron mayor retención de riesgos e incremento en ingresos, impactando positivamente los estados financieros de la compañía.
- Ajuste del 2% en la tabla de comisiones de reaseguro para Vida Grupo, mejorando la rentabilidad del negocio.
- En Vida Individual, la Gerencia Técnica propuso y logró la implementación de un esquema de participación en resultados basado en la siniestralidad favorable, en coordinación con el área financiera, generando un ingreso adicional al cierre de 2024.

Adicionalmente, se enfocaron esfuerzos en la optimización de procesos operativos y técnicos, lo que permitió mejorar la visualización de resultados y el control de cifras. Esto garantizó una adecuada gestión de contratos, asegurando la dispersión del riesgo y la competitividad en el mercado.

Estas acciones estuvieron alineadas con las políticas internas y la normatividad vigente, mediante herramientas como:

- Dashboards de seguimiento a la siniestralidad
- Control de saldos con reaseguradores
- Monitoreo del cúmulo de sumas aseguradas por producto

Claves de Negociación en Coaseguro

En coaseguro, se desarrollaron y formalizaron las políticas y procesos operativos para la gestión de estos negocios. Entre los avances más relevantes, se destacan:

- Definición de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para cada cuenta, en coordinación con las aseguradoras intervinientes.

- Establecimiento de nuevas relaciones comerciales con aseguradoras aliadas, explorando oportunidades de crecimiento en esta modalidad.

2.4.4 GESTIÓN DE ACTUARÍA

Durante 2024, la Compañía continuó fortaleciendo la función actuarial en sus distintos frentes: pricing y función actuarial, asegurando una gestión eficiente, optimización de operaciones y el mantenimiento de la independencia técnica requerida.

Ajuste de Notas Técnicas

A lo largo del año, se realizaron ajustes significativos en las notas técnicas con el propósito de garantizar que las metodologías y cálculos reflejen con precisión los riesgos y las condiciones actuales del mercado. Estas revisiones permitieron mantener la suficiencia de reservas y asegurar el cumplimiento de los estándares normativos.

Adicionalmente, se trabajó en la actualización y creación de notas técnicas para nuevos productos, lo que incluyó:

- Evaluación de riesgos.
- Definición de metodologías de cálculo.
- Implementación de modelos estadísticos.

Gracias a estos esfuerzos, se lograron lanzar nuevos productos con una base técnica sólida y sustentada en análisis actuarial.

Atención a Requerimientos Regulatorios

La Gerencia Técnica y su equipo actuarial brindaron apoyo continuo en la atención de requerimientos de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) y la Revisoría Fiscal, asegurando el cumplimiento normativo mediante:

- Elaboración de informes actuariales sobre constitución y cálculo de reservas.
- Respuesta a consultas técnicas.
- Participación en auditorías externas.

Estas acciones fortalecieron la transparencia y solidez del marco técnico de la compañía.

Optimización de Metodologías para el Cálculo del RSONA

En el último trimestre de 2024, se implementó una actualización en la metodología de cálculo de la

Reserva de Siniestros Ocurredos, pero No Avisados (RSONA), basada en el método “chain ladder”. Este enfoque permitió:

- Mejorar la precisión en la estimación de siniestros no reportados.
- Mantener la suficiencia de las reservas.
- Garantizar eficiencias financieras sin comprometer la estabilidad del portafolio.

El modelo fue certificado por el equipo de reservas y el Actuario Responsable, garantizando su adecuación y cumplimiento normativo.

2.4.5 GESTIÓN DE RESEVAS

Actividades Destacadas:

1. Evaluación de Reservas Técnicas: Se llevó a cabo una evaluación mensual de la adecuación de las reservas técnicas, garantizando que reflejen con precisión los riesgos asumidos por la compañía y cumplan con la regulación vigente.
2. Certificación de Reservas: Se emitieron las certificaciones correspondientes a 2024, asegurando la suficiencia y adecuación de las reservas técnicas, proporcionando confianza a los grupos de interés sobre la solidez financiera de la compañía.
3. Metodología de Cálculo de RSONA: Se revisó y certificó la metodología implementada para el cálculo de la RSONA en el ramo de salud, asegurando que refleje con precisión los riesgos asumidos.
4. Evaluación de la Razonabilidad de Contratos de Reaseguro: En cumplimiento de la Circular Externa 027 de 2022, se aplicó la metodología establecida para evaluar la razonabilidad de los contratos de reaseguro en salud y vida grupo. Este proceso permitió: Optimizar la transferencia de riesgo, y garantizar la estabilidad financiera de los productos aseguradores.
5. Independencia Técnica: La función actuarial mantuvo total independencia técnica frente a la administración de la entidad aseguradora, asegurando objetividad y precisión en sus evaluaciones y certificaciones.

Actuario Responsable

El Actuario Responsable certificó que los saldos de las reservas técnicas al cierre de diciembre de 2024 fueron calculados conforme a la normativa vigente, incluyendo el Decreto 2973 de 2013 y la Circular Externa 029 de 2014 de la SFC.



Adicionalmente, se verificó que la información utilizada fuera suficiente, fiable y precisa, permitiendo cálculos consistentes y adecuados de las provisiones técnicas.

Se certificó que las reservas técnicas constituidas por la aseguradora son suficientes para respaldar los compromisos y obligaciones contraídas en los contratos de seguro.

Las metodologías e hipótesis utilizadas cumplen con la normatividad vigente. Las reservas técnicas incluyen:

- Reserva de Prima No Devengada (RPND).
- Reserva de Insuficiencia de Primas (RIP).
- Reserva Matemática.
- Reserva de Siniestros No Avisados (IBNR).
- Reserva de Siniestros Avisados.

2.4.6 EVALUACIÓN MÉDICA

Durante 2024, la Gerencia Técnica y su equipo de Evaluación Médica demostraron un desempeño destacado en la gestión de casos, con un enfoque estratégico en la contención de siniestralidad y el cumplimiento de las políticas establecidas. La gestión se llevó a cabo bajo un riguroso análisis integral de cada cliente presentado, asegurando una adecuada toma de decisiones.

Este desempeño se refleja en los siguientes resultados:

- 16% de los casos recibidos en 2024 fueron cerrados o declinados, ya sea por incumplimiento de requisitos o por riesgos no asegurables.
- Cumplimiento del tiempo de evaluación de 12 horas máximo por caso, garantizando eficiencia y agilidad en el proceso.

En 2024, los conceptos de asegurabilidad emitidos en Colombia se clasificaron en las siguientes categorías: Aprobados, Declinados, Pospuestos (por motivos médicos o situaciones no resueltas), Rehabilitación / Aumentos de valor asegurado, Casos cerrados (por carencia de documentación o a solicitud del cliente), entre otros.

Se resalta que únicamente el 3.05% de la población evaluada fue declinada, debido a la presencia de riesgos no asegurables o condiciones médicas severas con alta probabilidad de siniestralidad futura.

Este resultado refleja la eficiencia del equipo de evaluación médica en la gestión de riesgos, asegurando la sostenibilidad del portafolio y manteniendo un equilibrio entre accesibilidad y control técnico.

2.5 ÁREA DE OPERACIONES Y SERVICIO

2.5

El 2024 fue un año lleno de desafíos importantes para la Dirección de Operaciones y Servicio al Cliente. Como parte de estos fue crear el área de servicio al cliente, consolidar procesos clave para la operación de vida grupo y mejorar procesos en la gestión de operaciones de vida individual, y así entre otros retos que nos impulsaron a seguir adelante. A pesar de las dificultades, logramos avanzar con éxito en cada uno de estos proyectos, lo que nos deja una sensación de satisfacción por el trabajo bien hecho. Gracias a un enfoque claro, al esfuerzo en equipo y a la estrategia que nos guiaba, no solo alcanzamos estos objetivos, sino que también pusimos las bases para lo que esperamos sea un 2025 lleno de transformación, mayor eficiencia y una mejor experiencia para nuestros clientes.

Operaciones Vida Individual

Durante el año 2024, el área de Operaciones de

Vida Individual logró avances clave en la optimización de procesos, destacándose por una gestión altamente eficiente que permitió reducir los tiempos de emisión de pólizas en un 50%, alcanzando un promedio general de 3.46 días. Las pólizas estándar se emitieron en tan solo 1 día, lo que fortaleció significativamente nuestra competitividad en el mercado y mejoró la eficiencia operativa del área.

En línea con los objetivos estratégicos, se apoyó la parametrización y lanzamiento del producto temporal deudor, con el reto de emitir pólizas estándar en menos de 4 horas. Este desafío implicó no solo la mejora de los procesos internos, sino también garantizar el cumplimiento de los acuerdos en los demás productos al mismo tiempo que se optimizaba la capacidad del equipo para gestionar nuevos negocios en menos de las cuatro horas estipuladas.

En términos de tecnología, conseguimos estabilizar la implementación de Salesforce, integrándolo

la de manera eficiente con nuestras herramientas de gestión existentes. Esta integración ha generado mejoras sustanciales en procesos clave tanto dentro del área como a nivel transversal en la organización, optimizando la comunicación y la visibilidad de la información.

En el ámbito de la gestión de negocios, alcanzamos un cumplimiento del 100% en la atención de todos los negocios radicados cada mes, respetando los tiempos definidos y garantizando que ningún negocio quedara sin procesar, incluso durante los periodos críticos de cierre. Esto demuestra el compromiso de nuestro equipo con la eficiencia y la calidad en la atención a nuestros clientes.

Finalmente, con el fin de optimizar el conocimiento y la flexibilidad del equipo, implementamos un programa de Cross Training, capacitando a todo el personal en una variedad de funciones clave. Este programa permitió fortalecer un equipo integral y polivalente, capaz de asumir y ejecutar tareas con alta eficiencia y adaptabilidad ante cualquier desafío operativo.

Operaciones Vida Grupo

Uno de los hitos más significativos alcanzados por Vida Grupo fue la implementación de la Mesa de Control de solicitudes, un sistema que ha optimizado la visibilidad y seguimiento de las solicitudes entrantes al área. Esta iniciativa ha asegurado el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio establecidos para cada proceso y para cada bróker, elevando nuestros estándares de eficiencia y precisión en la atención.

La puesta en marcha de un dashboard de indicadores ha sido clave para monitorear en tiempo real las tendencias y desviaciones en la gestión del equipo, permitiéndonos adoptar medidas correctivas de manera preventiva. Este enfoque proactivo ha fortalecido la capacidad para ofrecer un servicio superior tanto a clientes como a brókers, alineándose con los objetivos estratégicos de la organización.

En 2024, y gracias al respaldo y confianza de la casa matriz, logramos la exitosa migración de los procesos de emisiones y renovaciones desde Ecuador a Colombia. Este movimiento ha tenido un impacto positivo en los tiempos de respuesta, mejorando la eficiencia operativa y optimizando la experiencia de nuestros stakeholders.

A lo largo del año, se impulsaron mejoras sustanciales en los reportes de asistencia de las pólizas, lo que ha permitido una optimización en tiempos de gestión y un incremento en la satisfacción de nuestros proveedores y clientes. A su vez, estas mejoras han generado una significativa eficiencia operativa al reducir las consultas manuales, lo que se traduce en una mayor agilidad y precisión en el proceso.

Además, implementamos procesos de eficiencia y transformación en subprocesos clave, tales como la gestión de cobros, cargue de extra-primas y reactivación de usuarios. Estas acciones han permitido una gestión más ágil de las solicitudes de nuestros tomadores y asegurados, reafirmando nuestro compromiso con la mejora continua y la optimización de nuestras operaciones.

2.6 EQUIPO HUMANO

2.6

2.6.1 IDENTIDAD CORPORATIVA

2.6.2



Bajo el eslogan de BMI “Innovating Tradition” seguimos trabajando en nuestra identidad corporativa, siendo nuestros valores los principales protagonistas: Integridad, Empatía, Responsabilidad, Compromiso





Nuestros atributos y comportamientos corporativos, a su vez, nos permiten centrarnos en las prioridades de nuestro negocio.



El cliente es nuestro
centro



Trabajamos
colaborativamente



La excelencia nos
diferencia



El resultado nos
moviliza



Vibramos con el
cambio

A estos atributos redefinimos las competencias que nos acompañaron durante todo este proceso y son base hoy en el éxito de nuestra organización:

- Orientación al Cliente + Comunicación Efectiva
- Trabajo en Equipo y Colaboración + Flexibilidad y Adaptación
- Aprendizaje Continuo + Iniciativa
- Empuje por Obtener Resultados + Planificación y Organización
- Liderazgo
- Comunicación Efectiva + Impacto e Influencia
- Planificación y Organización
- Toma de decisiones + Visión Estratégica
- Flexibilidad y Adaptación + Innovación

2.6.3 NUESTROS COLABORADORES

La Compañía contribuyó con la generación de empleo ofreciendo oportunidades vinculación. Durante el año 2024 la planta de colaboradores aumentó en un 14% versus el cierre de año del 2023, incluyendo posiciones corporativas.

Estamos comprometidos con la igualdad de oportunidades para las mujeres, por ello el 68% de la planta global de colaboradores está compuesta por mujeres. Donde la diversidad y la inclusión son evaluadas permanentemente.

2.6.4 PROGRAMA DE BIENESTAR

Durante el 2024 tuvimos la oportunidad de efectuar el lanzamiento de nuestro programa de "Bien-Estar en BMI". Mediante la implementación de iniciativas que fomenten la salud física, financiera, social, profesional y mental-emocional, buscamos generar un entorno laboral sano y equilibrado que pro-

mueva el bienestar integral de los colaboradores generando un ambiente propicio para el desarrollo personal y profesional.

A través de, BMI Enseña, BMI Entrega y BMI para Ti, buscamos definir actividades que impacten los ejes definidos por la organización segmentados en los siguientes campos de acción:

- Eje físico
- Eje Mental y Emocional
- Eje Financiero
- Eje Social
- Eje profesional.

Por lo anterior, durante el 2024 diseñamos diferentes actividades que promuevan cada uno de nuestros ejes y generen un impacto favorable al interior de la organización. Algunas actividades desplegadas bajo este programa fueron:

- Semana de la salud
- Celebración fechas especiales (San Valentín, día de la mujer, día del hombre, día de la madre, día del padre, día del niño etc.).
- Promoción de torneos deportivos en alianza con Fasecolda
- Actividades de bienestar
- Día de la familia
- Fallecimiento y calamidad doméstica
- Día libre de cumpleaños
- Mantenimiento esquema híbrido de trabajo
- Auxilio de medicina prepagada
- Póliza de vida
- Happy Friday

¡Seguiremos construyendo nuevos beneficios y trabajando en el bienestar, de nuestros colaboradores!



2.6.5 FORMACIÓN, DESARROLLO Y DESEMPEÑO

Como parte del compromiso institucional con el desarrollo integral de los colaboradores internos, se diseñó y desarrollaron 15 programas de formación logrando impactar a todos los niveles de cargos de la Compañía. BMI Colombia trabaja en brindar oportunidades de desarrollo dentro de la compañía, para lo cual en el año, 10 colaboradores tuvieron promoción de cargos. También se desarrolló el programa de desempeño, con una metodología de Evaluación 90° + autoevaluación, con un enfoque 70/30, en donde nuestros colaboradores fueron evaluados desde una mirada Objetivos y Competencias alineadas a atributos organizacionales. En este programa participaron todos los colaboradores con antigüedad igual o superior a seis meses.

2.6.6 SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL – SGSSL

Durante el 2024, fortalecimos nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), enfocándonos principalmente en la prevención de riesgos e integrando procesos de forma-

ción y capacitación para nuestros colaboradores.

Con el crecimiento de nuestro equipo, ajustamos y robustecimos el sistema cumpliendo con los requisitos mínimos.

Como parte de este fortalecimiento, llevamos a cabo las siguientes acciones:

- Sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo (inducción, roles y responsabilidades, políticas del sistema de gestión en SST)
- Prevención de riesgo ergonómico y biomecánico.
- Formación al COPASST: roles y responsabilidades
- Formación de brigadas de primeros auxilios
- Riesgo psicosocial
- Salud visual y auditiva
- Entre otras capacitaciones
- Semana de la salud.

Cumplimiento basado en estándares mínimos: De acuerdo con lo contemplado en la normatividad colombiana se presentó ante la ARL COLMENA la autoevaluación de estándares mínimos cumpliendo con los tiempos estipulados (31 de diciembre de 2024)

	INFORME ESTÁNDARES MÍNIMOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SG-SST (RESOLUCIÓN 312 DE 13 FEBRERO DE 2019)	 
--	---	---

Resultados	
Total ítems Cumple	60
Total ítems No cumple	0
Total ítems No aplica	0
Valoración	100

Nivel de cumplimiento	Calificación	Recomendaciones
ACEPTABLE	Mayor al 85%	• Mantener la calificación y evidencias a disposición de Ministerio de Trabajo. Incluir en el Plan Anual de Trabajo las mejoras que se establezcan de acuerdo con la evaluación.



Actividades de higiene ocupacional: Se desarrollan las siguientes actividades de higiene ocupacional:

- Documento base para la asesoría en evaluación de iluminación.
- Asesoría en la realización de inspecciones a los puestos de trabajo para DME.
- Encuesta de inspecciones de puesto de trabajo en casa.
- Batería de riesgo psicosocial.
- Actividad de pausas activas.

Funcionamiento del COPASST: El COPASST cumplió con las actividades propuestas en cada una de las reuniones, siendo parte activa del funcionamiento del sistema de gestión. Actualmente el COPASST se encuentra capacitado en sus funciones, curso de 50 horas y participan activamente en la rendición de cuentas del sistema de gestión.

Funcionamiento del comité de convivencia laboral: Actualmente se encuentra conformado y en funcionamiento. Se realizaron reuniones presenciales del comité y no se presentaron casos para estudio.

Brigadas de emergencia: Las brigadas de emergencia continúan en funcionamiento, se logró realizar el simulacro de evacuación distrital y capacitación de manera presencial.

Semana de la salud: Se desarrolló la primera semana de la salud con actividades de promoción y prevención:

- Capacitación salud visual y auditiva
- Hábitos de vida saludable
- Tamizaje odontológico
- Bienestar mental
- Prevención de alcohol, drogas y vapeadores.
- Entre otras.



2.7. EVOLUCIÓN PREVISIBLE DE LA SOCIEDAD

2.7

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

alternativas para operar la Compañía, permitirá incrementar los niveles de productividad y eficiencia, sin sacrificar los elementos de control, ni los altos estándares de calidad. Bajo las premisas anteriores, la Administración ha elaborado un completo documento de planeación estratégica de la Compañía y del presupuesto para el año 2025, el cual se presentó a consideración de la Junta Directiva.

2.8

2.8. SISTEMAS OPERATIVOS Y DE TECNOLOGÍA

BMI Seguros Colombia se mantiene a la vanguardia de los avances tecnológicos, impulsando mejoras en procesos internos de gestión y optimización de la experiencia del cliente. Durante 2024, la Compañía enfocó sus esfuerzos en la actualización y modernización de sus sistemas de hardware y software, garantizando una operación más eficiente y un servicio de alta calidad.

Infraestructura Tecnológica

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

Sistemas Operativos para Usuarios

- Windows 10 Professional
- Windows 11 Professional

Sistemas para Servidores

- Windows Server 2019
- Windows Server 2022

Aplicativos Principales

- Virtual Time (VT): Plataforma versátil diseñada para la gestión de seguros, con un enfoque centrado en la experiencia del cliente.
- ICS: Sistema integral para la administración de seguros de salud y vida. Basado en Windows, soporta múltiples monedas e idiomas, facilitando el procesamiento y pago eficiente de reclamos.
- J.D. Edwards Enterprise One (JDE): Suite de aplicaciones especializadas en la gestión financiera, distribución, logística y recursos humanos, ideal para empresas con presencia multinacional.
- Hyland OnBase (OnBase): Solución de gestión de contenido empresarial (ECM) que centraliza la administración de documentos y la automatización de procesos comerciales.
- Salesforce: Plataforma CRM en la nube que optimiza la gestión de relaciones con los clientes, integrando áreas como marketing, ventas, servicio al cliente y comercio electrónico.

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



3. SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y COMPLIANCE – **SIARC**

En cumplimiento de la normatividad vigente en materia de Sistemas de Administración de Riesgos, BMI Seguros Colombia cuenta con el Manual del Sistema Integral de Administración de Riesgos y Compliance (SIARC). Este sistema integra todos los riesgos a los que se expone la Compañía en el desarrollo de su objeto social y define su apetito de riesgo mediante el Marco de Apetito de Riesgos (MAR).

La estrategia de administración de riesgos abarca todos los riesgos inherentes a la operación, incorporando modelos de cuantificación alineados con el MAR. Esto permite determinar el capital adecuado en función del nivel de riesgo asumido. Adicionalmente, el SIARC proporciona una visión integral de la gestión de riesgos, considerando el entorno interno de la organización y los mercados donde opera, garantizando un sistema acorde con:

- El perfil y apetito de riesgo de la Compañía.
- El plan de Negocios.
- La naturaleza, tamaño y complejidad de las actividades desarrolladas.

Desde la Junta Directiva y el Comité de Inversiones y Riesgos, se impulsa la cultura organizacional en gestión de riesgos, supervisando la estructura del SIARC mediante:

- Cumplimiento de políticas.
- Monitoreo del MAR y los límites generales de exposición y concentración.
- Gobierno de riesgos y toma de decisiones ante desviaciones.
- Supervisión de auditoría interna para evaluar la eficacia y oportunidad de la gestión de riesgos, cuyos hallazgos son reportados al Comité de Auditoría.

Principales Actividades Realizadas en 2024

Durante 2024, se llevaron a cabo diversas acciones estratégicas para fortalecer la administración de riesgos, entre ellas:

- Plan de capacitación dirigido a colaboradores y terceros, abordando temas clave como:
 - Seguridad de la Información.
 - Ciberseguridad.
 - Plan de Continuidad del Negocio (PCN).
 - Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR).
 - Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT).
- Envío de cápsulas informativas y contenido de interés a todos los colaboradores, reforzando la cultura de riesgos.
- Capacitación anual durante la Semana de Cumplimiento y Riesgos (mayo 2024), en la que se evaluó y capacitó a todos los colaboradores en SIAR, PCN y SARLAFT.

Adicionalmente, se realizó un seguimiento continuo al apetito de riesgos, niveles de tolerancia y capacidad de riesgo, conforme a las directrices de la Junta Directiva.

Resultados Financieros Relacionados con la Gestión de Riesgos

- Proyección de fondos propios: COP 20.636 millones.
- Cierre de fondos propios al 2024: COP 25.997 millones.

A continuación, se detalla la gestión específica de los principales riesgos de la Compañía.

3.1

3.1. RIESGOS FINANCIEROS

En el marco del Sistema Integral de Administración de Riesgos y Compliance (SIARC), BMI Seguros Colombia gestiona de manera estructurada los principales riesgos financieros derivados del uso de instrumentos financieros, los cuales incluyen:

- Riesgo de Mercado
- Riesgo de Liquidez
- Riesgo de Crédito y/o Contraparte

3.1.1. RIESGO DE MERCADO

El riesgo de mercado se refiere a la posibilidad de incurrir en pérdidas derivadas de la disminución en el valor del portafolio de inversiones de la Compañía, debido a variaciones en los precios de los activos financieros.

Los objetivos de la administración del riesgo de



mercado incluyen:

- Identificar y administrar los factores que afectan los activos de la Compañía, evaluando su impacto en los resultados financieros.
- Establecer políticas de mitigación y control, reduciendo la exposición a riesgos de mercado.
- Definir los principales factores de riesgo que pueden afectar los activos de la entidad.
- Implementar mecanismos y planes de acción para mitigar impactos adversos.
- Evaluar las posibles consecuencias en caso de materialización del riesgo.

Para la cuantificación del riesgo de mercado, la Compañía adoptó la metodología establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia, según el Anexo 7 del Capítulo XXXI de la CBCF.

Resultados 2024

- El cálculo del Valor en Riesgo (VaR) del portafolio al cierre del año fue de COP 546 millones,
- Esta cifra se mantiene dentro del límite del 5% del valor total del portafolio, asegurando un adecuado control del riesgo de mercado.

3.1.2. RIESGO DE LIQUIDEZ

El riesgo de liquidez hace referencia a la posibilidad de que la Compañía no pueda cumplir oportuna y plenamente con sus obligaciones de pago, ya sea por insuficiencia de recursos líquidos o por la necesidad de incurrir en costos inusuales de fondeo. También puede derivar en la liquidación de activos a precios inferiores a los contables, generando pérdidas adicionales. La administración del riesgo de liquidez se estructura en dos ejes principales:

- Disponibilidad de fondos: Garantizar la capacidad de atender pagos de corto plazo, incluyendo siniestros y ajuste de reservas.
- Relación Activo-Pasivo (ALM): Controlar el descalce entre activos y pasivos, asegurando que los recursos disponibles cubran las reservas técnicas en términos de plazo y tasa de interés.

Para mitigar este riesgo, la Compañía cuenta con procedimientos claros para la gestión de activos y pasivos, asegurando que las inversiones sean acordes con las necesidades de liquidez y perfil de riesgo.

Adicionalmente, se monitorean factores clave como:

- Estructura del reaseguro.

- Condiciones de inversión.
- Impacto en la solvencia de la entidad.
- Resistencia del portafolio ante distintos escenarios de mercado.

Resultados 2024

- Al cierre del año, BMI Seguros Colombia reportó un exceso de capital mínimo de COP 5.633 millones, lo que evidencia una sólida posición de liquidez.

3.1.3. RIESGO DE CRÉDITO Y/O CONTRAPARTE

El riesgo de crédito y/o contraparte se define como la posibilidad de incurrir en pérdidas por el incumplimiento de obligaciones por parte de reaseguradores, asegurados, intermediarios de seguros y otras compañías con las cuales se realizan operaciones de coaseguro. Este riesgo también abarca el riesgo de crédito indirecto, por ejemplo, en la expedición de pólizas de cumplimiento.

Estrategia de Administración del Riesgo de Crédito:

- Identificación, cuantificación y monitoreo de la exposición a pérdidas derivadas de eventos de crédito, tanto en emisores de títulos en poder de la Compañía como en reaseguradores y coaseguradores.
- Definición de límites de exposición, considerando emisores de bonos, deudores y contraparte en contratos de reaseguro.
- Supervisión del cumplimiento de límites, mediante el modelo de evaluación CAMEL de emisores en el portafolio de inversiones.

Resultados 2024:

- Durante el año, no se presentaron sobrepasos en los límites de riesgo de crédito y/o contraparte establecidos para BMI Seguros Colombia.





Resumen de la Gestión de Riesgos Financieros en 2024

TIPO DE RIESGO	ESTRATÉGIA DE CONTROL	RESULTADO 2024
Riesgo de Mercado	Monitoreo de exposición y VaR.	VaR de COP 546M, dentro del límite del 5%.
Riesgo de Liquidez	Gestión de ALM y monitoreo de liquidez.	Exceso de capital mínimo: COP 5.633M.
Riesgo de Crédito y Contraparte	Evaluación CAMEL, supervisión de límites.	No se registraron sobrepasos de límites.

3.2

3.2. RIESGOS NO FINANCIEROS Y DE NEGOCIO

La gestión de estos riesgos en BMI Seguros Colombia se basa en el modelo COSO, permitiendo un análisis integral de riesgos tanto a nivel global como en divisiones, unidades operativas y funciones específicas. Este enfoque asegura que la gestión de riesgos se adapte al nivel de exposición y la estructura organizacional de la Compañía.

El modelo COSO comprende ocho componentes clave, fundamentales para la administración efectiva de los riesgos:

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

La aplicación de estos principios permite fortalecer la estrategia de gestión de riesgos operativos y estratégicos, asegurar la alineación de objetivos y mejorar la cultura de compliance en la Compañía. Los riesgos gestionados en este apartado incluyen:

- Riesgos operacionales, seguridad de la información, ciberseguridad y gestión de tecnología.
- Riesgos estratégicos, prioritarios y técnicos de seguros.

3.2.1. RIESGO OPERACIONAL

En cumplimiento del Capítulo XXXI de la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia, la Compañía ha implementado un Sistema de Administración de Riesgo Operacional basado en la Norma Técnica

Internacional ISO 31000, aprobado por la Junta Directiva.

Fases del Sistema de Administración de Riesgo Operacional

Identificación de Riesgos

- Se fortaleció la identificación de riesgos mediante un análisis de la cadena de valor, macroprocesos y matriz de objetivos priorizados.

Medición y Evaluación

- Desarrollo de tablas de valoración de impacto y frecuencia.
- Definición de dimensiones del mapa de riesgos con enfoque cualitativo y cuantitativo.
- Todos los procesos de la Compañía se mantuvieron dentro del nivel de riesgo aceptable, con planes de acción definidos para riesgos en niveles tolerables.

Control y Mitigación

- Se implementaron evaluaciones de eficiencia de controles para reducir el riesgo residual.

Monitoreo

- Seguimiento semestral del perfil de riesgos, cubriendo el 100% de los procesos de la Compañía.

Perfil Consolidado del Riesgo Operacional:

En total, se han identificado 42 riesgos, de los cuales el 40,5% corresponde a procesos misionales, el 40,5% a procesos de apoyo y el 19% a procesos estratégicos.



MACROPROCESO	NÚMERO DE RIESGOS
Apoyo	17
Estratégico	8
Misional	17
Total general	42

Clasificación del Riesgo Inherente:

De los 42 riesgos de la Compañía, el total del riesgo inherente se encuentra distribuidos de la siguiente manera.

NIVEL DE RIESGO	CANTIDAD DE RIESGOS
Nivel Extremo	30
Nivel Alto	10
Nivel Moderado	2

Clasificación del Riesgo Neto:

De acuerdo con la calificación de las características y eficiencia de los controles, así como el impacto que estos tienen en la probabilidad y el impacto inherente, el perfil de riesgos de la Compañía se encuentra establecido de la siguiente manera:

NIVEL DE RIESGO	CANTIDAD DE RIESGOS
Nivel Extremo	0
Nivel Alto	0
Nivel Moderado	1
Riesgo Bajo	41

La Dirección de Riesgos confirma que el riesgo neto se mantiene en un nivel bajo, en cumplimiento con el apetito de riesgo establecido.

Administración de Continuidad del Negocio

La continuidad del negocio es un componente fundamental de la gestión de riesgos corporativos, garantizando la operatividad de la Compañía ante eventos adversos.

Estrategia de Continuidad del Negocio:

- Análisis de Impacto Empresarial (BIA).
- Desarrollo de Planes de Continuidad del Negocio.
- Pruebas y Ejercicios de Simulación.
- Gestión de Proveedores y Socios.
- Recuperación ante Desastres.

Actividades Ejecutadas en 2024

Prueba "Sin Personas"

- Evaluación de la capacidad de operación en ausencia de personal clave.
- Validación de backups y análisis de su capacidad de respuesta.

Activación del Plan de Comunicación

- Planificación de comunicaciones en caso de emergencia.
- Evaluación de la eficiencia de los canales de comunicación.

Prueba "Sin Instalaciones"

- Simulación de capacidad operativa en contingencias (desastres naturales, disturbios, etc.).
- Evaluación del desempeño en modo remoto desde ubicaciones alternas.

3.2.2. RIESGOS ESTRATÉGICOS, PRIORITARIOS Y TÉCNICOS DE SEGUROS

Los riesgos propios del negocio siguen la misma metodología de gestión de riesgo operacional, integrándose en la matriz de gestión integral de riesgos estratégicos.

Gestión del Capital y Apetito de Riesgo

Un componente clave en la definición del Marco de Apetito de Riesgos (MAR) es la gestión del capital, asegurando que las decisiones se alineen con:

- El margen de solvencia bajo requerimientos regulatorios.
- El Modelo Interno de Capital, basado en el Quantitative Impact Study (QIS) versión 5, bajo el estándar europeo Solvencia II.



Este modelo evalúa los impactos de los siguientes riesgos:

- Riesgo de Mercado
- Riesgo de Crédito en Reaseguro
- Riesgo Operativo
- Riesgo de No Vida (Salud Colectivo e Individual)
- Riesgo de Vida (Vida Individual y Vida Grupo)
- Riesgos por Intangibles

El análisis cuantitativo del capital expuesto permite integrar todos los riesgos a los que está expuesta la Compañía.

Resultado 2024:

El modelo interno de capital arrojó un margen de solvencia adecuado, dentro del rango aprobado

por la Junta Directiva y en cumplimiento con la normativa colombiana. Este resultado confirma el objetivo del SIARC y del MAR, asegurando la estabilidad financiera de la Compañía.

3.2.3. EVENTOS DE RIESGO EN 2024

Durante el año, la Dirección de Riesgos monitoreó y analizó eventos de riesgo reportados a través de Novasec, el correo gestionderiegos@bmicos.com, y reportes directos.

Eventos Reportados

- Total de eventos registrados: 12
- Impacto financiero: Ninguno de los eventos generó pérdidas reflejadas en el balance.

DISTRIBUCIÓN DE EVENTOS POR PROCESO

PROCESO GENERADOR	% DE EVENTOS
Comercialización	33%
Emisión y Operación	25%
Atención al Cliente	8%
Atención y Reclamaciones	8%
Gestión Integral del Riesgo y Compliance	8%
Suscripción y Desarrollo de Producto	8%
Suscripción y Desarrollo de Producto - Emisión y Operación	8%

FACTORES DE RIESGO ASOCIADOS A LOS EVENTOS REPORTADOS

CAUSA DEL EVENTO	% DE CASOS
Mala ejecución y administración de procesos	59%
Fraude interno	30%
Fallas tecnológicas	8%
Daños a activos físicos	8%



La gestión de riesgos operacionales y estratégicos en 2024 permitió a la Compañía:

- Mantener el riesgo neto en niveles bajos, alineado con el apetito de riesgo.
- Optimizar la identificación y monitoreo de riesgos mediante el modelo COSO.

- Garantizar la continuidad del negocio a través de pruebas y simulaciones efectivas.

Estos resultados reflejan el compromiso de BMI Seguros Colombia con la solidez operativa y la administración efectiva de riesgos.



3.3

3.3. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO SARLAFT

El Sistema de Administración de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) permite a la Compañía identificar y gestionar los riesgos asociados al lavado de activos (LA) y la financiación del terrorismo (FT), asegurando procedimientos efectivos para el conocimiento oportuno de clientes actuales y potenciales.

Durante el período comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2024, BMI Seguros Colombia mantuvo una gestión continua del SARLAFT, con el objetivo de prevenir que la Compañía sea utilizada para canalizar recursos ilícitos.

Para ello, la Compañía cuenta con un Manual

aprobado por la Junta Directiva, el cual ha sido divulgado en toda la organización y cumple con todas las etapas y elementos descritos en la Circular Básica Jurídica.

3.3.1. POLÍTICAS DEL SARLAFT

El SARLAFT se basa en políticas de cumplimiento obligatorio para todos los colaboradores, entre las cuales se destacan:

- Política de Conocimiento del Cliente
- Política de Reporte de Operaciones Inusuales y Sospechosas
- Política de Control y Monitoreo de Transacciones

- Política de Definición y Seguimiento de Perfiles de Riesgo
- Política de Administración del Riesgo Reputacional y de Contagio
- Política de Cumplimiento de Listas Internacionales Vinculantes
- Política de Atención de Indemnizaciones
- Política de Respuesta a Autoridades Competentes
- Política de Sanciones Financieras Dirigidas
- Política para Procedimientos Especiales en Países de Mayor Riesgo
- Política sobre Consecuencias del Incumplimiento del SARLAFT

3.3.2. PROCEDIMIENTOS DEL SARLAFT

Para garantizar el funcionamiento eficiente del SARLAFT, la Compañía ha implementado procedimientos clave, entre ellos:

- Consulta en Listas Vinculantes
- Identificación de Señales de Alerta y Detección de Operaciones Inusuales
- Uso de Firma Electrónica en Procesos Críticos
- Reportes a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF)
- Atención de Requerimientos de Entidades Judiciales
- Debida Diligencia en la Vinculación de Clientes y Terceros
- Monitoreo de Personas Expuestas Públicamente (PEP)

Además, el SARLAFT incorpora un procedimiento especial de segmentación con tableros de control, seguimiento a indicadores y análisis prospectivos para una evaluación continua del riesgo.

3.3.3. METODOLOGÍA Y ETAPAS DEL SARLAFT

El marco metodológico de implementación y administración del riesgo LAFT sigue los lineamientos de COSO ERM y la Norma Técnica ISO 31000, centrándose en la segmentación de factores de riesgo.

Segmentación del Riesgo

La segmentación permite optimizar recursos y definir controles diferenciados para clientes y operaciones. Para ello, se utiliza un análisis clúster que agrupa elementos similares según técnicas estadísticas multivariantes.

Para garantizar la precisión del modelo, se aplicaron medidas de validación como:

- Índice Dunn, que evalúa la calidad de la segmentación.
- Silueta Promedio, que mide la coherencia de los grupos formados.

Con base en estos resultados, se definieron las metodologías idóneas para la clasificación de clientes, productos, canales y jurisdicciones según su nivel de riesgo.

3.3.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL SARLAFT

En cumplimiento de la Circular Básica Jurídica (Parte I, Título IV, Capítulo IV), la Compañía cuenta con una estructura organizacional diseñada para soportar la gestión del SARLAFT, garantizando independencia en los procesos de monitoreo, supervisión y control.





3.3.5. ÓRGANOS DE CONTROL DEL SARLAFT

Dando cumplimiento a la normativa vigente, la Dirección de Auditoría y la Revisoría Fiscal realizan una evaluación anual de la efectividad del SARLAFT.

Este proceso tiene como objetivo identificar posibles deficiencias y proponer mejoras en la gestión del riesgo, asegurando la actualización continua del sistema.

A la fecha de ejecución de este informe, se encuentra en curso la revisión del SARLAFT correspondiente a 2024.

3.3.6. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

BMI Seguros Colombia dispone de una infraestructura tecnológica robusta para soportar el SARLAFT, asegurando la integridad y trazabilidad de la información en cada etapa del proceso.

3.3.7. DIVULGACIÓN Y REPORTES DEL SARLAFT

Durante 2024, la Compañía:

- Cumplió con el envío oportuno de reportes a la UIAF.
- Presentó reportes trimestrales a la Junta Directiva, con información detallada sobre la gestión del SARLAFT y sus avances.

Estas acciones garantizaron la transparencia y supervisión efectiva del sistema.

3.3.8. CAPACITACIÓN EN SARLAFT

Como parte del fortalecimiento del sistema, se diseñó y ejecutó un plan de capacitación dirigido a funcionarios e intermediarios, con el objetivo de reforzar el conocimiento sobre la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo.

3.3.9. SUPERVISIÓN Y VISITAS DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA

En 2024, la Dirección de Riesgos atendió el tercer requerimiento de la visita extra situ realizada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Este proceso, iniciado en 2023 por la Delegatura para Riesgo de LAFT, tuvo como objetivo evaluar el diseño y efectividad del SARLAFT de la Compañía.

A la fecha, la Compañía ha cumplido con todos los requerimientos exigidos, asegurando el adecuado funcionamiento del sistema.

Conclusión

La gestión del Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) en 2024 permitió a la Compañía:

- Fortalecer el monitoreo y prevención del riesgo LAFT.
- Asegurar la adecuada identificación y segmentación de clientes y operaciones.
- Mantener el cumplimiento normativo y regulatorio exigido por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Optimizar la infraestructura tecnológica y procesos de monitoreo.
- Garantizar una supervisión efectiva a través de órganos de control internos y externos.

Estos resultados reafirman el compromiso de BMI Seguros Colombia con la transparencia, cumplimiento normativo y prevención de riesgos financieros y reputacionales.



4. ORIENTACIÓN **AL CLIENTE**



En 2024, se estableció oficialmente el área de Servicio al Cliente, consolidando la centralización de la atención de solicitudes tanto de clientes internos como externos en un único espacio. Este proceso permitió la creación de una gestión estándar basada en procedimientos y políticas claras y definidas. A lo largo del año, el área se estabilizó y gestionó más de 3,300 solicitudes, asegurando un servicio coherente y eficiente.

Uno de los principales hitos fue el lanzamiento de un nuevo canal de recepción de solicitudes, acompañado de la creación de un buzón de correo con una denominación más comercial, lo que facilitó la identificación y gestión de las solicitudes. Además, se asumió el control progresivo de nuevos procesos previamente ejecutados por distintas áreas de la compañía, tanto a nivel local como en casa matriz.

La construcción y monitoreo del dashboard de indicadores fue fundamental para identificar áreas de mejora y evaluar la posibilidad de integrar soluciones tecnológicas para la optimización de procesos. Este monitoreo constante permitió la implementación de acuerdos de niveles de servicio (ANS) con las distintas áreas de la compañía, lo que a su vez propició la optimización de tiempos en la atención de solicitudes. Esta mejora de los tiempos de respuesta no solo incrementó la eficiencia operativa, sino que también contribuyó a

generar una mejor experiencia para los clientes e intermediarios.

Uno de los resultados más destacados fue la disminución de tiempos de respuesta en el primer semestre de 2024, donde el tiempo promedio para la modificación de pólizas individuales fue de 5 días hábiles, reduciéndose a 3 días hábiles en el segundo semestre. Este avance fue posible gracias a la implementación de mejoras procesales y una gestión más ágil.

Además, el área de servicio participó activamente en la capacitación de la fuerza comercial, contribuyendo al mayor conocimiento de los procesos de la compañía entre los intermediarios. Como resultado, se logró una disminución significativa en las solicitudes devueltas, pasando del 21.6% en el primer semestre al 9% en el segundo semestre, especialmente en las áreas de modificaciones y cancelaciones.

Con el objetivo de ofrecer una comunicación más profesional y coherente con la imagen de la marca, se ajustaron las cartas de respuesta a las solicitudes de los clientes, alineándolas con el tono de comunicación de la compañía. Esta mejora permitió ser más claros y asertivos en nuestras respuestas, fortaleciendo la relación con los clientes y brindando un servicio de mayor calidad.

4.1

4.1. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

Durante este periodo, nos dedicamos a mejorar la infraestructura de nuestro sistema de atención al consumidor para garantizar una comunicación efectiva y oportuna con nuestros usuarios. Implementamos un esquema de omnicanalidad que ofrece múltiples vías de contacto, incluyendo:

- **Telefónico:** Nuestro centro de atención al cliente en Bogotá (601) 5187700 y la línea nacional 018000-978625 permanecieron activos para atender cualquier consulta o solicitud.
- **Presencial:** Mantuvimos nuestra oficina ubicada en Carrera 11 No. 84 A- 09, Torre sur, Oficina 903 en Bogotá, abierta para recibir a nuestros clientes en persona y brindarles la atención personalizada que merecen.
- **Correo Electrónico:** A través de la dirección de

correo electrónico servicioalclientecol@bmicos.com, nuestros clientes pudieron comunicarse con nosotros de manera ágil y efectiva.

- **Plataforma Web:** La página web www.bmicol.com.co continuó siendo una fuente de información y recursos para nuestros clientes, ofreciendo la posibilidad de realizar trámites en línea y acceder a contenido relevante.

Además, facilitamos el acceso a instancias regulatorias para presentar solicitudes y quejas, demostrando nuestro compromiso con la transparencia y el cumplimiento normativo:

- **Defensoría del Consumidor Financiero:** Nuestro canal de comunicación defensoriabmi@legalcrc.com estuvo disponible para cualquier

consulta o reclamo relacionado con nuestros servicios.

- **Superintendencia Financiera de Colombia:** Nuestros clientes tuvieron la posibilidad de contactar a la Superintendencia Financiera de Colombia a través de su página web www.superfinanciera.gov.co o mediante el correo electrónico super@superfinanciera.gov.co para asuntos regulatorios.

Mejoras Continuas:

BMI Seguros Colombia se compromete con la mejora continua de la experiencia del cliente y la promoción de una cultura organizacional centrada en el consumidor. Durante el año 2024, destacamos las siguientes actividades realizadas:

• Educación Financiera:

Organizamos diversas actividades de educación financiera en colaboración con instituciones educativas y el gremio asegurador para promover la educación financiera entre nuestros clientes y la comunidad en general.

Actividades Gremiales: Como parte de su compromiso con la educación financiera, la Compañía

continúa desarrollando el plan gremial de educación financiera impulsado por FASECOLDA (Federación de Aseguradores Colombianos). Este programa busca ofrecer una formación adecuada en finanzas y seguros a los consumidores financieros, colaboradores, intermediarios y a la comunidad en general.

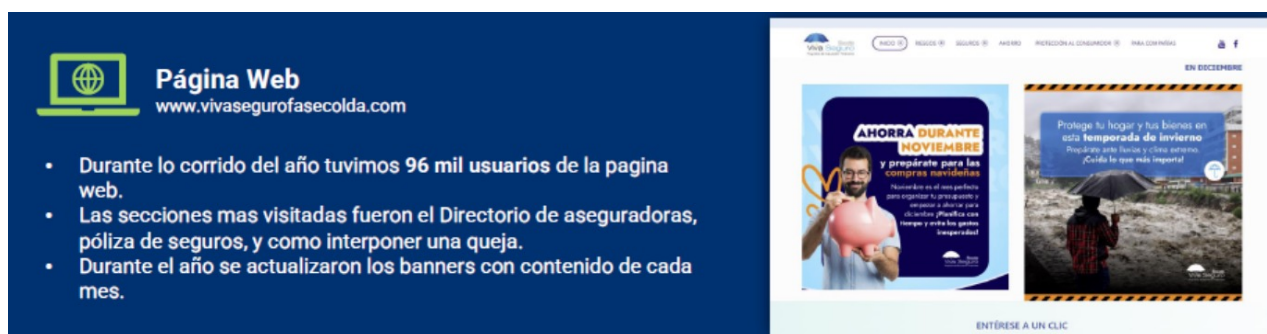
Para ello, se utiliza el portal web VIVA SEGURO <https://vivasegurofasecolda.com/>, el cual está disponible a través de la página oficial de la Compañía <http://www.bmicol.com.co/>.

Ahora bien, durante el año 2024 el programa VIVA SEGURO llevo a cabo las siguientes actividades:

1. Estrategia en Redes Sociales:

Con el objetivo de ampliar el alcance de los programas de educación financiera dirigidos a los consumidores financieros y la comunidad en general, la Compañía apoyó la difusión de diversos talleres y actividades educativas implementadas a través de la página web de VIVA SEGURO - FASECOLDA y sus redes sociales.

Como resultados logrados para el segundo semestre del año 2024 se destacan los siguientes indicadores del programa:



(Fuente – Programa Viva Seguro Fasecolda)

En la plataforma de YouTube cerró el año con 1240 seguidores.



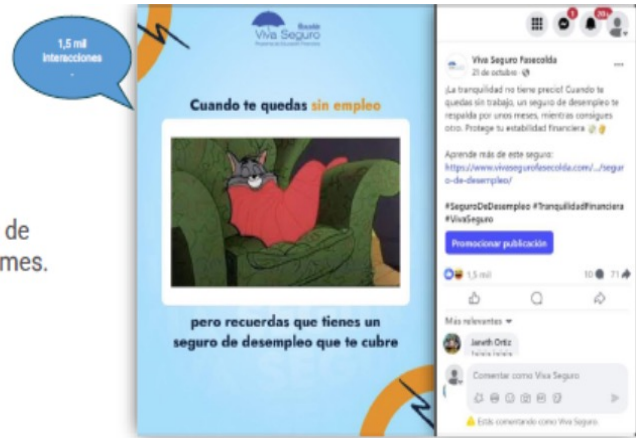
- Cerramos el año con 1.240 seguidores.
- Se destaca el contenido de Historias de Amparo, actualmente contamos con 177 videos.
- Esperamos el próximo año aumentar el dinamismo de la plataforma, se esta analizando la creación de un podcast.



En la aplicación de FACEBOOK:



- En este momento contamos con **12 mil seguidores**.
- Se publicaron a lo largo del año, piezas enfocadas en gestión de riesgos y el uso de seguros enfocado en la temática de cada mes.
- Se utilizó contenido educativo como imágenes informativas, memes, y reels.



(Fuente – Programa Viva Seguro Fasecolda)

Herramientas, aplicaciones y página web que la Compañía seguirá compartiendo para el año 2025, en aras de brindar una adecuada educación financiera a todos sus consumidores financieros.

2. Pasaje Seguro:

Se continúa desarrollando la actividad “Pasaje Seguro”, una estrategia educativa y lúdica diseñada para invitar a los consumidores financieros a reflexionar sobre sus hábitos de compra y adoptar comportamientos adecuados al momento de elegir productos del sector asegurador. La dinámica incluye un recorrido académico enfocado en evaluar aspectos clave como:

- La lectura de las pólizas.
- La comparación entre productos.
- La búsqueda de asesoría profesional.

Para el año 2024, esta actividad se ejecutó en diferentes municipios de Colombia como Terralta – Córdoba y se adicionaron más Kits móviles de aprendizaje con el propósito de incentivar la participación de la comunidad en general.

Este programa busca crear conciencia y fomentar la comparación de coberturas de seguros según

las opciones del mercado y promover la lectura de las condiciones generales de las pólizas.

Actualmente, el programa cuenta con el sello de acreditación de educación financiera de alta calidad otorgado por la Superintendencia Financiera de Colombia.

3. Nueva Pangea:

En el segundo semestre de 2024, se amplió significativamente el alcance del proyecto lúdico-pedagógico “Nueva Pangea”, un programa académico diseñado para fomentar principios básicos de educación financiera en niños, niñas, adolescentes y jóvenes de diversas instituciones educativas del país. Su objetivo principal es promover el desarrollo de competencias que les permitan tomar decisiones económicas, financieras y de gestión de riesgos de manera informada y responsable.

A noviembre del año 2024, el programa cuenta con los siguientes indicadores:



(Fuente – Programa Viva Seguro Fasecolda)



Con el siguiente alcance poblacional:

Estado de implementación de Nueva Pangea en las Instituciones				
Institución Educativa	Docentes y directivos formados en la transferencia metodológica de Nueva Pangea	Estudiantes expedicionarios que implementan Nueva Pangea	Docentes graduados Clan Mentor	Docentes activos pendientes por graduar
TOTAL	184	1.990	82	102

(Fuente – Programa Viva Seguro Fasecolda)

Este programa ha sido implementado gracias al respaldo del Ministerio de Educación Nacional y Asobancaria, quienes contribuyeron económicamente para hacer posible esta iniciativa.

4. Ferias Educativas y Financiera para la Economía Popular:

Durante el segundo semestre de 2024, el programa de educación financiera Viva Seguro, liderado por Fasecolda en alianza con Banca de las Oportunidades, desarrolló una serie de actividades lúdicas y pedagógicas en ferias educativas y financieras. Estas iniciativas buscaron superar las barreras de autoexclusión, desinformación y desconfianza que enfrentan los consumidores financieros en zonas marginales del país.

- El programa tuvo como objetivos principales:
- Promover una estrategia efectiva de inclusión financiera.
 - Generar incentivos a través del Grupo Bicentenario.
 - Ampliar la oferta de productos financieros y servicios del sector asegurador.

Esta estrategia logró un impacto significativo en diversas regiones del país, promoviendo mayor conocimiento y confianza en la gestión financiera entre las comunidades participantes.



(Fuente – Programa Viva Seguro Fasecolda)



En este contexto, la Compañía reafirma su compromiso de brindar el apoyo necesario para continuar implementando este tipo de iniciativas en las zonas más vulnerables, contribuyendo así a generar un impacto positivo en las comunidades y promoviendo la inclusión financiera en el país.

5. Sueñoscopio:

En 2024 se dio continuidad a la implementación del “Sueñoscopio Virtual”, una herramienta tecnológica interactiva que guía a jóvenes de 22 a 28 años a través de un recorrido compuesto por cuatro estaciones. Este recurso busca fortalecer sus capacidades de planeación, ahorro y establecimiento de metas, promoviendo una conciencia financiera orientada a la mitigación de riesgos.

Este innovador recurso está disponible en el sitio web de Viva Seguro – Fasecolda, mediante el enlace: <https://vivasegurofasecolda.com/suenoscopio/>

6. Actividades de Educación financiera propios:

En noviembre de 2024, la Compañía llevó a cabo una capacitación general dirigida a todos sus colaboradores y la comunidad en general, la cual fue impartida por la Dra. María Camila Ustariz, miembro del equipo del Defensor del Consumidor Financiero de BMI Colombia.

Durante esta sesión, se profundizó en temas clave relacionados como:

- El Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) y su normatividad aplicable.
- Las obligaciones de las entidades vigiladas.
- Los derechos y responsabilidades de los consumidores financieros.
- Los procesos y términos de atención de PQRS.
- La atención a consumidores financieros en situación de discapacidad.
- El rol y las funciones del Defensor del Consumidor Financiero (DCF).

Segunda capacitación SAC

Estimado colaborador,

Te invitamos a formar parte de la segunda capacitación de SAC donde conocerás sobre el correcto manejo del sistema de atención al consumidor financiero.

Viernes 22

9h00

Microsoft Teams

Te recordamos que tu presencia en este espacio es de carácter obligatorio.

¡Te esperamos!

Atentamente,
Secretaría General

Al finalizar la capacitación, se llevó a cabo una evaluación dirigida a todos los asistentes. De los participantes evaluados, el 80% obtuvo calificaciones en los niveles de “Excelente” y “Bueno”, lo que refleja el alto nivel de comprensión alcanzado durante la sesión.



• Atención de PQR:

La Compañía consolidó los resultados de las quejas y peticiones instauradas por consumidores financieros durante el año 2024, especificando los canales de atención por los cuales fueron recibidas (Directo, DCF y entes de control), así como, el seguimiento de los principales motivos de petición y/o inconformidad.

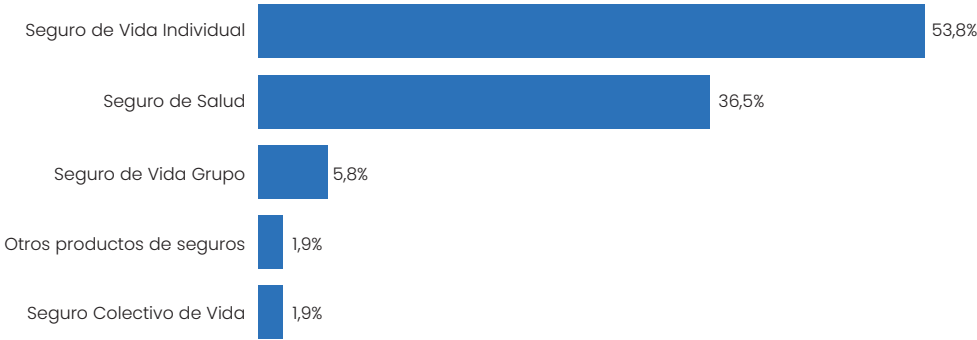
1. Quejas recibidas a través de la Defensoría del Consumidor Financiero.

Para el segundo semestre del año 2024 se recibió por parte del equipo de la Defensoría del Consumidor Financiero los informes correspondientes a los meses de julio a diciembre de 2024.

Por otro lado, se informa que para el mes de noviembre de 2024 la Defensoría del Consumidor Financiero efectuó una citación a Audiencia de Conciliación en los términos establecidos en el artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, requerida por la entidad vigilada, con el fin de dirimir una controversia suscitada por la nulidad de un contrato de seguro de vida individual Temporal por declaración inexacta y/o reticente.

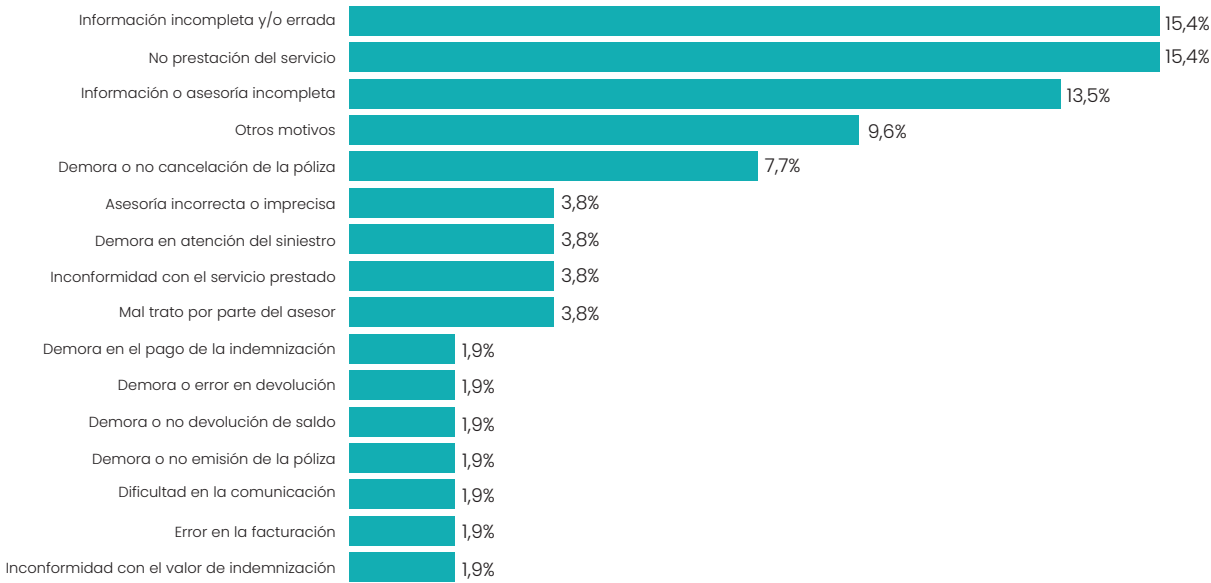
2. PQR Directos

Durante el segundo semestre del año 2024, la Compañía recibió cincuenta y dos (52) quejas directas por parte de consumidores financieros clasificadas en los siguientes ramos:



Dentro de las cuales destacan los siguientes motivos de inconformidad.

Quejas por motivo (% TOP 20 motivos)



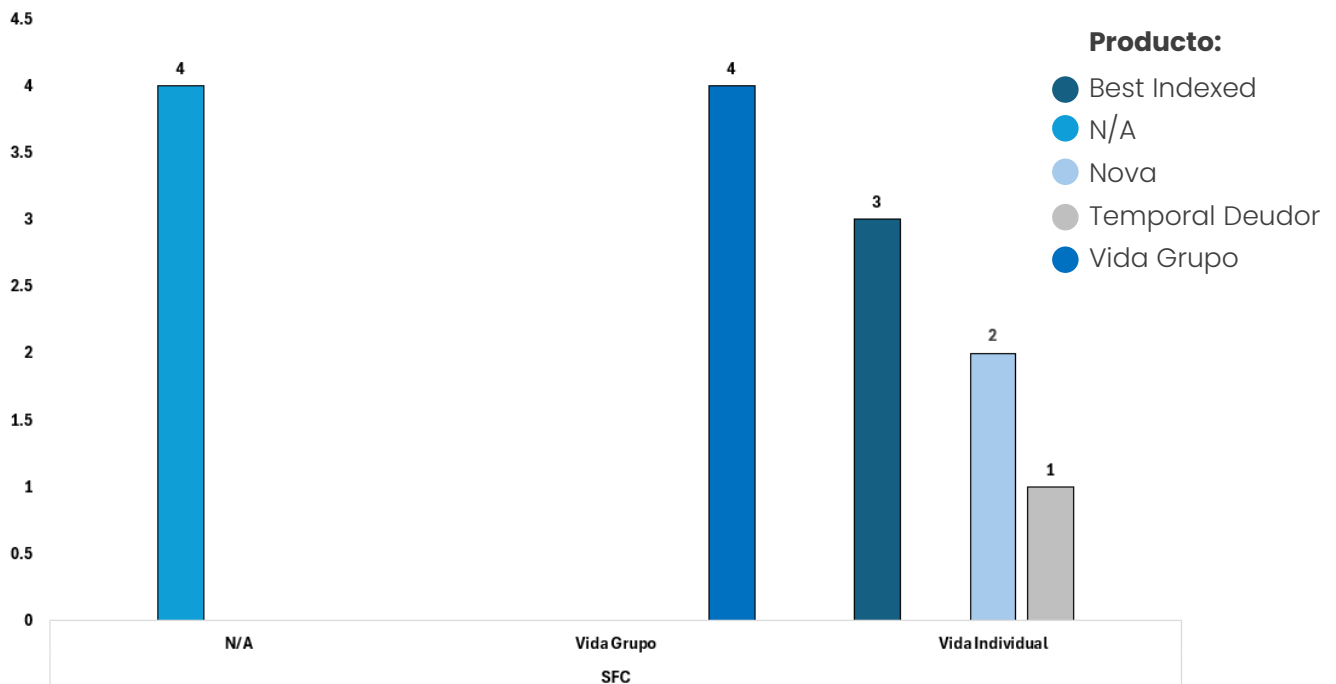


Sobre el particular, es del caso señalar que el indicador de quejas se tiene definido y alineado con la tipificación prevista en la herramienta tecnológica SmartSupervision. Es importante precisar que en este listado no se contemplan aquellos casos mediante los cuales los consumidores presentan solicitudes de indemnización y/o peticiones que no representan una inconformidad.

3. Reclamaciones recibidas a través de entes de control

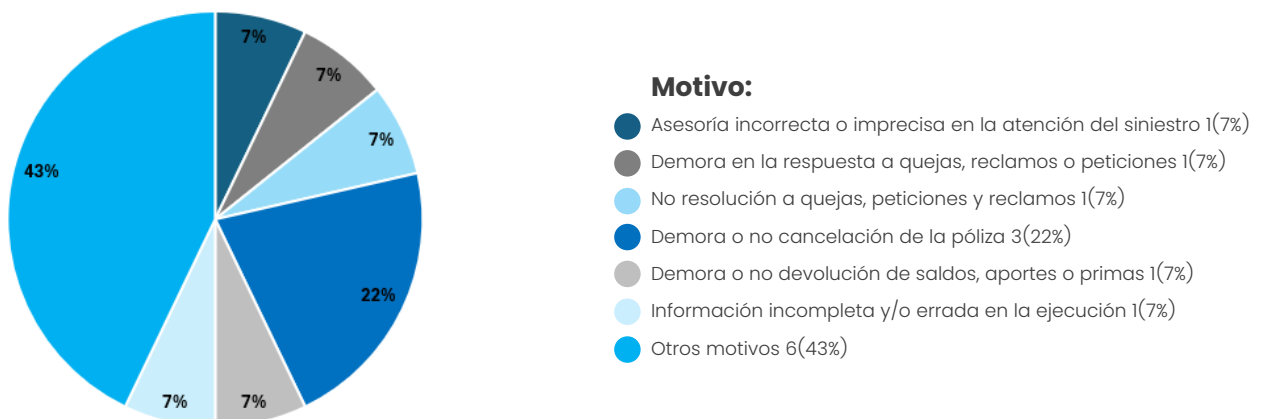
Durante el 2024, recibimos por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia catorce (14) quejas presentadas por consumidores financieros, discriminadas así:

Total quejas SFC segundo trimestre 2024 Ramo - Producto



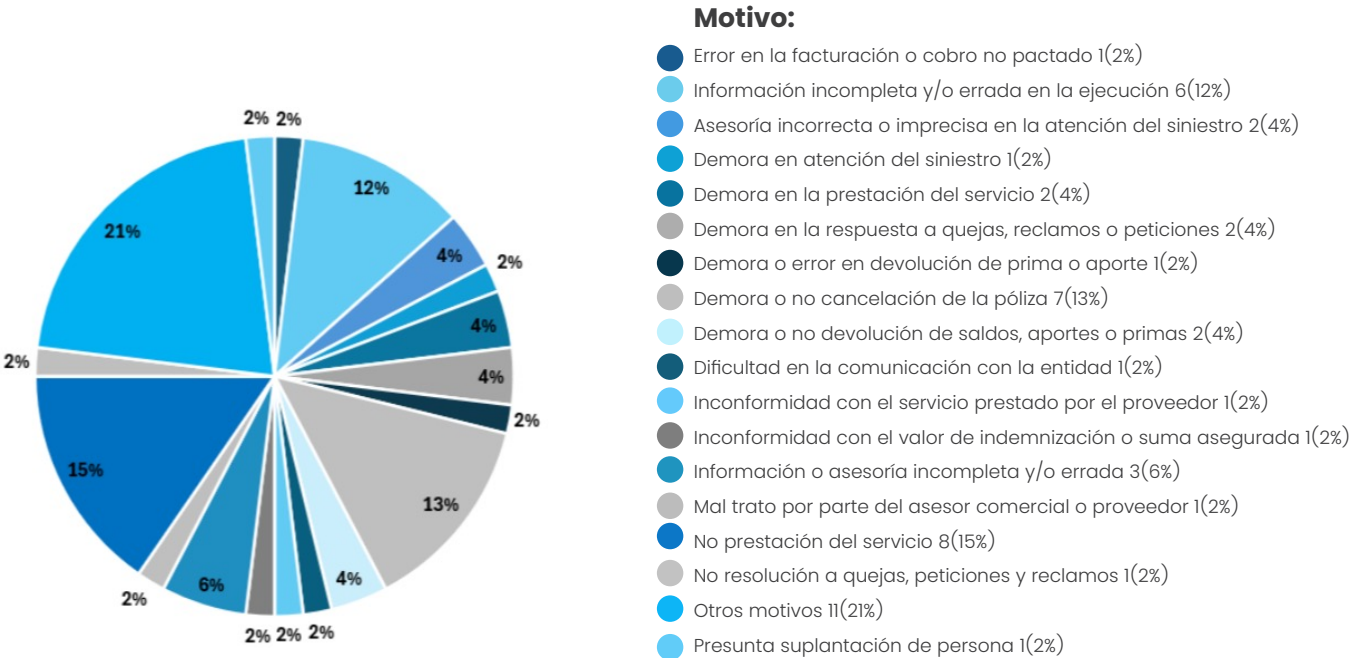
En línea a lo expuesto, se destacan los principales motivos de inconformidad según la clasificación de Smart supervisión.

Motivos quejas SFC segundo semestre 2024





Totalizando los motivos de inconformidad así:

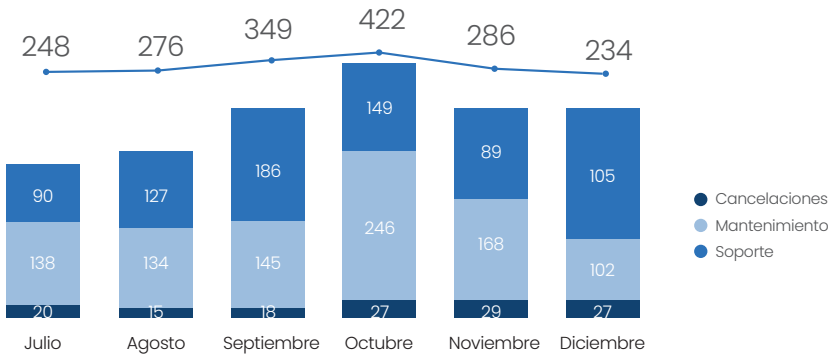


Como se observa, la principal tipología corresponde a otros motivos, es decir una multiplicidad de interacciones que no han sido posible catalogarse dentro de los descriptores designados en el formato de quejas del cual se alimenta la herramienta SmartSupervisión. Frente a esta situación se reforzarán los criterios de asignación para identificar las causas raíz que permitan la implementación de planes de acción ante circunstancias que afecten

el trato justo o la debida atención al consumidor financiero.

4. **Peticiones recibidas por la Dirección de Operaciones y Servicio al Cliente**

La dirección de Operaciones y Servicio al Cliente tramitó un total de 1.815 solicitudes de consumidores financieros, para un promedio de 302 al mes como se muestra a continuación:

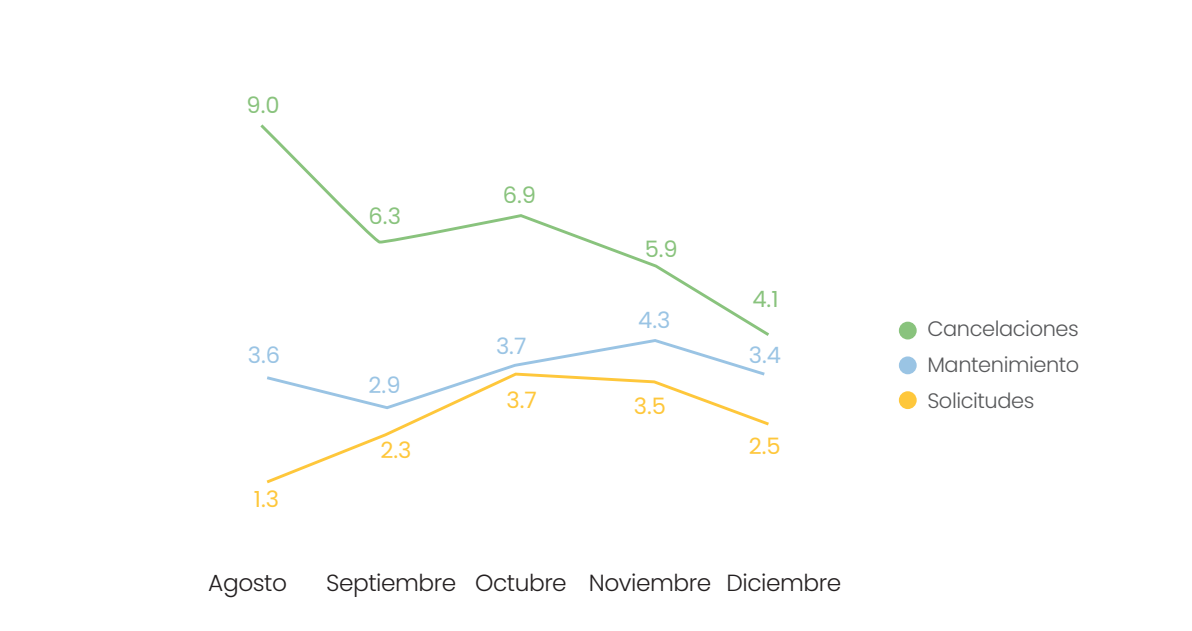




Ahora bien, en aras de evaluar la efectividad y evolución del promedio de respuesta en días hábiles de por cada tipo de solicitud, la dirección de Ope-

raciones y Servicio al Cliente presentan la siguiente gráfica:

Promedio de días hábiles de respuesta



Finalmente, la dirección de Operaciones y Servicio al Cliente ilustra el detalle de los tiempos de respuesta de los mantenimientos por cada tipo de modificación.

Promedio de días hábiles de respuesta

	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Casa matriz	7.3	8.2	9.0	11.1	6.5	7.9
Cambios de valor asegurado	9.0	9.9	7.6	5.7	5.4	7.0
rehabilitación de pólizas	5.4	5.4	10.4	13.7	8.0	8.8
Colombia	1.9	3.2	2.2	2.8	3.9	1.7
Actualización de datos	2.1	3.1	1.0	1.6	2.6	1.0
cambio de clave intermediario	5.0	6.0	2.7	5.1	8.9	1.3
Cambio de tomador	1.5	30.8	14.0	8.7	5.7	5.0
Cambio de frecuencia de pago	1.3	1.3	1.2	1.0	1.6	1.7
Cambios de modalidad de pago	0.9	4.1	1.3	1.4	2.3	2.1
Corrección aplicación de pagos	6.3	3.0	5.3	9.1	7.3	
Modificación prima	1.0	1.0	1.7	2.0	2.3	1.0
Modificaciones de beneficiarios	2.7	3.7	2.7	1.8	4.1	3.4
Prestamos y liquidaciones parciales	7.3	6.0	9.0	7.6	4.8	2.0
Proyecciones	0.8	0.5	1.3	1.3	1.8	0.5



4.2

4.2. GESTIÓN DE RECLAMOS Y SINIESTROS

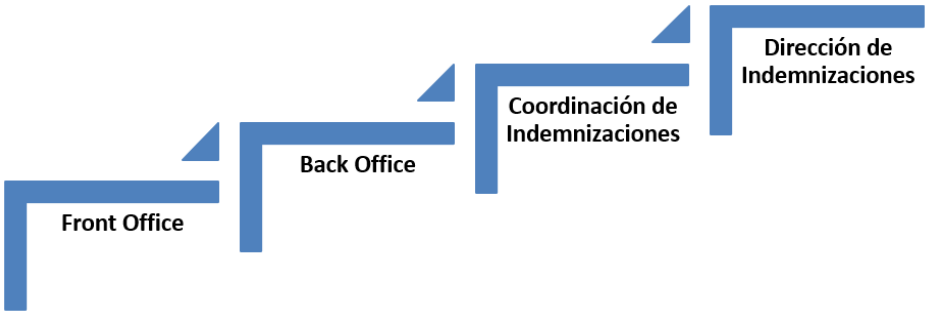
La gestión de reclamos y siniestros es un pilar fundamental en la Compañía, ya que representa la tangibilización de nuestra promesa de valor. En el momento del siniestro, nuestro compromiso es brindar a los clientes respaldo, confianza y un servicio que no solo cumpla, sino que supere sus expectativas.

En este sentido, a lo largo de 2024, la gestión de siniestros se enfocó en los siguientes ejes estratégicos:

- Estandarización de modelos de comunicación: Se optimizaron y unificaron los formatos utilizados en el área, incluyendo cartas de objeción, solicitudes de documentos y notificaciones de glosas, garantizando mayor claridad y uniformidad en las interacciones con los asegurados

y prestadores.

- Optimización de la gestión de cartera con prestadores de salud: Se implementó un proceso estructurado de conciliación de cartera con los prestadores de servicios médicos (IPS), logrando una reducción del 20% en la cartera pendiente mediante reuniones mensuales de conciliación.
- Reestructuración del área: Se redefinieron los perfiles y roles dentro del equipo, permitiendo un mejor seguimiento de actividades y la identificación de oportunidades de mejora en cada línea de negocio. Esta reestructuración contribuyó a la reducción de tareas operativas y a un enfoque más estratégico en la gestión de siniestros.



- Automatización del proceso de radicación de siniestros: Se implementó un cargue semi-automático de siniestros, lo que permitió agilizar la radicación y asignación de avisos, optimizando el uso del recurso humano y reduciendo significativamente los tiempos de procesamiento.

Gestión de Reclamaciones y atención Siniestros en 2024

Durante 2024, la compañía gestionó un total de 5.837 solicitudes de indemnización, distribuidas de la siguiente manera:

- Vida Individual:** 14 solicitudes
- Vida Grupo:** 2.984 solicitudes
- Salud Colectivo:** 2.257 solicitudes
- Salud Individual:** 582 solicitudes

TOTAL	PAGADOS	OBJETADOS	S. DOC	TOTAL
Reclamos	4959	228	650	5837
Porcentaje	85%	4%	11%	100%



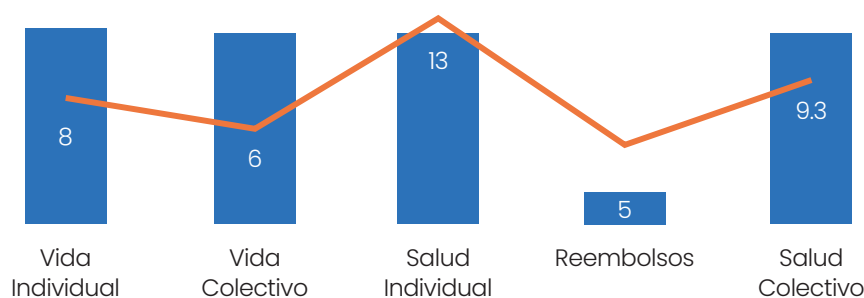
En total, la compañía efectuó pagos por COP 18.960 millones en siniestros.



En términos de resultado de gestión:

85% de las reclamaciones recibidas fueron atendidas favorablemente.
11% de los reclamos no se formalizaron.
4% de las reclamaciones fueron objetadas.

Tiempo promedio de atención



Planificación y objetivos para este año 2025

- Disminuir el porcentaje de solicitudes de cartera los prestadores de servicios médicos, en un 50%.
- Desarrollar el cargue masivo de constitución de reservas y pagos.
- Desarrollar el envío automático de soportes de pago de vida grupo y salud colectivo.
- Diseñar e implementación de dashboard para llevar información correcta de cifras e indicadores del área.



Canales de Atención

En caso de requerir información de alguno de los productos contratados, el Asegurado/Beneficiario/Intermediario, pueden contactarnos por los siguientes canales.



Teléfono
(601) 518 7700
(601) 514 3099 - Bogotá



Web
Formulario de contacto
bmicos.com



Correo electrónico
Vida
siniestrosvida@bmicol.com.co
Salud
reembolsosalud@bmicol.com.co

LÍNEA MÉDICA: PROCESO E INDICADORES 2024.

1.
Ingreso de llamada solicitando autorización.
(Servicio médico).

2.
Validación de los derechos en las bases de asegurados.

3.
Definición inicial o filtro de análisis del evento si es enfermedad común o complicación de procedimientos estéticos.

4.
Direccionamientos a la IPS idónea y más cercana para atención inicial.

5.
Referencia y contrareferencia de pacientes.

6.
Seguimiento desde la atención de urgencia hasta el egreso del paciente.

7.
Autorizaciones de medicamentos, curaciones, estancia, cirugías.
(Derivados de la urgencia).

8.
Seguimientos de hospitalizaciones y sus egresos.

9.
Autorización de servicios especializados para los afiliados.

10.
Cotización de exámenes previos de adquirir la póliza.

11.
Seguimiento a las IPS de la RED, recordando la prestación de servicios para BMI Colombia.

12.
Agendamiento de consultas médicas - Seguimiento al afiliado.

4.3

4.3. AMPLIACIÓN DE LA RED MÉDICA

Durante 2024, se fortaleció la gestión de la red médica, alcanzando los siguientes resultados:

- Gestión del 74% de los documentos de la red médica, asegurando la actualización y cumplimiento de requisitos.
- 145 capacitaciones realizadas, fortaleciendo el conocimiento y alineación de los actores del sistema de salud.
- Renovación del 97% de las IPS, garantizando la continuidad y calidad del servicio para los asegurados.
- Actualización del directorio médico, que ahora

- cuenta con:
- 398 IPS,
 - 402 especialistas,
 - 10 laboratorios, y
 - 898 IPS Médico Institucional.

Adicionalmente, se incorporaron 33 nuevos prestadores de servicios, ampliando la oferta de atención y mejorando la cobertura para los asegurados. Estos avances pueden observarse en la gráfica que detalla los ingresos asociados a la expansión de la red.

5. CUMPLIMIENTO



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

Para el adecuado monitoreo y control de esta importante labor, la Compañía cuenta con un Comité de Cumplimiento, el cual se encuentra conformado con los líderes de las áreas de control de la Compañía (Riesgos, Auditoría y Secretaría General). Lo anterior, sin perjuicio de la obligación que radica

en cabeza de todas las áreas y empleados de BMI COLOMBIA de contribuir con dar cumplimiento a las normas, instrucciones, políticas y procedimientos que regulan la actividad de BMI COLOMBIA.

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

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

5.1

5.1. NORMATIVA Y ENTES DE CONTROL

Durante el año 2024 entraron en vigor las siguientes normas, que resultan relevantes para la operación de las compañías de seguros:

Entidad	Tipo	Número	Descripción
Congreso de la República	Ley	2381 de 2024	Por medio de la cual se establece el sistema de protección social integral para la vejez, invalidez y muerte de origen común.
Congreso de la República	Ley	2430 de 2024	Por la cual se modifica la Ley 270 de 1996 estatutaria de la administración de justicia.
Congreso de la República	Ley	2437 de 2024	Por medio del cual se establece la legislación permanente de los decretos legislativos 560 y 772 de 2020, decretos reglamentarios 842 y 1332 de 2020 en materia de insolvencia empresarial.
Congreso de la República	Ley	2439 de 2024	Por medio de la cual se modifica la ley 1480 de 2011 y se crean medidas de protección en favor del consumidor de comercio electrónico.
Ministerio de Hacienda	Decreto	1271 de 2024	Por el cual se incorpora la norma de información financiera niif 17, contratos de seguro.
Ministerio de Hacienda	Decreto	1272 de 2024	Por el cual se modifica el decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con el régimen de reservas técnicas de las compañías de seguros.
Ministerio de Hacienda	Decreto	1558 de 2024	Por el cual se modifica el decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con las norma aplicables a las administradoras del componente complementario de ahorro individual del pilar contributivo relativas a la autorización, administración y reglas de gobierno corporativo.



Superintendencia Financiera	Circular externa	003 de 2024	Imparte instrucciones para la gestión de los límites a las grandes exposiciones y concentración de riesgos de los establecimientos de crédito, y de los cupos individuales de crédito de las demás entidades vigiladas.
Superintendencia Financiera	Circular externa	015 de 2024	Modifica el numeral 6 del capítulo 10 i, título iii, parte i de la circular básica jurídica - cláusulas y prácticas abusivas.
Superintendencia Financiera	Circular externa	016 de 2024	Imparte instrucciones relativas a los programas de educación financiera a través de entidades sin ánimo de lucro.
Superintendencia Financiera	Circular externa	017 de 2024	Imparte instrucciones relativas al rol de los actuarios responsables de las entidades aseguradoras.
Superintendencia Financiera	Circular externa	019 de 2024	Modifica la proforma f.1000-166 (formato 411) «smartsupervision - gestión de la queja o reclamo»

Finalmente, destacamos la adecuada disposición y compromiso de todas áreas en materia de cumplimiento, la cual permitió la atención adecuada y oportuna de los requerimientos regulatorios provenientes de parte de las autoridades administrativas y de entes de inspección y vigilancia.

5.2 CULTURA DE CUMPLIMIENTO

5.2

A lo largo del 2024, BMI Colombia reforzó su compromiso con la consolidación de una sólida cultura de cumplimiento, reconociéndola como un pilar estratégico para la sostenibilidad y la excelencia operativa de la Compañía. Este proceso se ha desarrollado con un enfoque integral, asegurando que todos los niveles de la organización adopten prácticas alineadas con las exigencias normativas y los estándares éticos que rigen nuestra actividad.

Uno de los hitos más destacados en este ámbito ha sido la labor realizada por el Comité de Cumplimiento, órgano delegado por la Junta Directiva para liderar y supervisar la gestión de esta función corporativa clave. El Comité demostró un alto nivel de disciplina y compromiso, reuniéndose en once (11) sesiones durante el año. En estas sesiones, se analizaron y discutieron los temas más relevantes en materia de cumplimiento, tales como la implementación de nuevas normativas, la actualización de políticas internas y la evaluación de los riesgos regulatorios. Este espacio de deliberación y toma de decisiones ha sido esencial para garantizar una gestión proactiva y alineada con las mejores prácticas del sector.

Adicionalmente, como parte de las iniciativas orientadas a promover la cultura de cumplimiento, se continuó fortaleciendo la divulgación de información relevante a través del Boletín Jurídico. Este instrumento de comunicación, diseñado con un en-

foque simple y didáctico, se ha consolidado como una herramienta eficaz para informar a todos los colaboradores de la Compañía sobre las principales novedades normativas y regulatorias que impactan nuestra operación. Su periodicidad y claridad han permitido fomentar una mayor comprensión de las obligaciones legales y reforzar el compromiso colectivo con el cumplimiento normativo.

Estas acciones no solo reflejan la importancia que BMI Colombia otorga al cumplimiento como un factor diferenciador, sino que también demuestran su apuesta por integrar esta cultura en el ADN corporativo. La gestión desarrollada durante el 2024 ha sentado bases firmes para seguir fortaleciendo un entorno organizacional basado en la ética, la transparencia y la responsabilidad.



Compliance Week

Muy relevante para la función de cumplimiento fue la cuarta versión de nuestra "Compliance Week", liderada por el Comité de Cumplimiento de la Compañía. En ella 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.



¡Prepárate para vivir la Compliance Week!

Una semana llena de conocimiento donde reforzarás información relacionada a riesgos, cumplimiento y otros temas que te servirán para generar una adecuada autogestión y prevención dentro la compañía.

Pronto te agendaremos varios espacios de carácter obligatorio, donde podrás ganar increíbles premios.

Adjunto a este correo, encontrarás el cronograma de actividades.

¡En BMI Colombia estamos comprometidos con el cumplimiento de la normas!

Atentamente,
Comité de Cumplimiento

Las actividades de esta actividad se llevaron a cabo durante el mes de mayo, dentro de las cuales, entre otras, destacamos las siguientes:



Semana de Cumplimiento y Riesgos
05 al 09 de Junio 2023

Fecha	Tema	Modalidad	Horario
Martes 14 de mayo	1. Apertura y bienvenida 2. Capacitación revisoría fiscal y ciberseguridad	Virtual	8h00 a 10h00
Miércoles 15 de mayo	Tema de interés general enfocado en seguros	Presencial	8h00 a 10h00
Miércoles 15 de mayo	SAC: defensor del consumidor y protección de datos	Presencial	14h00 a 16h00
Jueves 16 de mayo	1. Capacitación de sistema integral de administración de riesgos 2. Evaluación de Riesgos	Virtual	8h00 a 9h30
Viernes 17 de mayo	1. Capacitación Compliance Risk 2. Cierre y premiación	Presencial	10h00 a 12h30

La Compliance week abordó actividades lúdicas relativas a distintos asuntos relacionados con las temáticas de cumplimiento, tales como: charlas, trivias, juegos, entre otros. El cierre de la semana fue exitoso con premios a los colaboradores que participaron activamente en las actividades.

Últimas trivias de la Compliance Week

¡Participa en la última trivia de la Compliance Week!

Nos complace comunicarte que hemos culminado con nuestra Compliance Week, por este motivo, te invitamos a completar las últimas trivias que pondrán a prueba tu conocimiento sobre las capacitaciones llevadas a cabo previamente.

Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC
"La trivia es de carácter obligatorio por cumplimiento legal."

[Clic AQUÍ para completar la trivia de SAC](#)

Secretaría General
[Clic AQUÍ para completar la trivia](#)

Las trivias estarán habilitadas hasta el mediodía de hoy viernes 17 de mayo.

Los colaboradores que obtengan mayor cantidad de puntos a lo largo de la semana, podrán ser ganadores.

Trivia: Plan de Continuidad de Negocio

¡Participa en la segunda trivia de la Compliance Week!

Te invitamos a revisar el siguiente video acerca del plan de continuidad de negocio para responder la pregunta de la segunda trivia que hemos preparado para ti.

[Clic AQUÍ para ver el video](#)

Los colaboradores que obtengan mayor cantidad de puntos a lo largo de la semana, podrán ser ganadores.

[Completa la trivia AQUÍ](#)

Atentamente,
Comité de Cumplimiento

5.3

5.3. ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**Ética Corporativa**

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

fianza que se construyen en el desarrollo de sus actividades.

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



6. ESTRUCTURA **DE GOBIERNO**



6.1

6.1 ASAMBLEA DE ACCIONISTAS

Al 31 de diciembre del 2024, la participación accionaria en BMI Colombia es la siguiente:

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

Con relación a las actividades y decisiones adoptadas por los accionistas durante el 2024, indicamos que durante esa anualidad la Asamblea se reunió en

una oportunidad de manera, cumpliendo los requisitos legales que en materia de convocatoria, quorum y decisiones le exige la normativa acatar y adoptar.

Sesión/Acta	Tipo de sesión	Fecha	Decisiones relevantes
015	Ordinaria	2024/03/22	Presentación de los estados financieros 2023 y sus notas. Informes de la Junta Directiva y del Representante Legal. Dictamen del Revisor Fiscal. Informe del Comité de Auditoría 2023. Informe del Sistema de Control Interno 2023. Informe anual del Defensor del Consumidor Financiero 2023. Elección del Defensor del Consumidor Financiero para el periodo 2024-2026 y fijación de honorarios. Elección de la Junta Directiva y fijación de los honorarios. Elección de la firma de Revisoría Fiscal y fijación de honorarios. Presentación del Plan Anual de Capitalizaciones.

6.2

6.2. JUNTA DIRECTIVA

Durante el 2024, 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.

Durante el 2024 la Junta Directiva aprobó las principales políticas y manuales de la organización, entre ellos, solo para destacar algunos:

- Aprobación del Presupuesto y plan estratégico para el año 2024.
- Plan anual de capacitaciones 2024.
- Ajustes al Manual de Intermediarios.
- Actualización al Marco de Apetito de Riesgo.



- Actualización al Manual del Plan de Continuidad del Negocio.
- Ajuste al Manual de Comunicaciones.
- Actualización al Manual del Sistema de Control Interno.
- Actualización al Código de Buen Gobierno.
- Actualización del Reglamento del Comité de Inversiones y de Riesgos.
- Actualización de la Política de Reaseguro y Coaseguro.
- Aprobación de la Política de Firmas.
- Actualización del Manual SIARC.
- Actualización del Manual SARLAFT.
- Actualización de la Política de Cumplimiento.
- Actualización al Manual Técnico de Asignación de Gastos Directos e Indirectos.
- Actualización Política de la Función Actuarial.

En todas las sesiones ordinarias de Junta Directiva se presentaron para aprobación de esta 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, técnicas y el avance de los proyectos estratégicos.

En cuanto a la composición y permanencia de los directores, informamos que en sesión ordinaria de Asamblea de Accionistas llevada a cabo el 22 de marzo, se ratificaron los miembros del directorio en sus respectivos roles y renglones y se ocupó la vacante que se presentaba en la suplencia del renglón cuarto, siendo designado el doctor Luis Felipe Jiménez. La siguiente es la composición actual de la Junta Directiva de BMI Colombia:

Principales	Suplentes personales
Andrew Sierra	VACANTE
Manuel Pelati Morales	Anthony Félix Sierra
Carlos Alberto Sánchez Rodríguez	Emerson Enciso
Rubén Darío Lizarralde	Luis Felipe Jiménez
Rebeca Herrera Díaz	Guillermo Duarte Quevedo

Durante el año 2024, 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

6.3. COMITÉS DE APOYO DE LA JUNTA DIRECTIVA

Comité de Auditoría	Comité de Inversiones y de Riesgos:	Comité de Suscripción y Siniestros:	Comité de TI	Comité de Cumplimiento:
Durante el 2024, el Comité de Auditoría se reunió en cuatro oportunidades, conociendo y decidiendo sobre los temas de su competencia.	Durante el 2024, el Comité de Inversiones y de Riesgos se reunió en doce oportunidades de manera ordinaria. En todos los casos conoció y tomó decisiones sobre los temas de su competencia.	Durante el 2024, el Comité de Suscripción y Siniestros se reunió en cinco oportunidades, conociendo y decidiendo sobre los temas de su competencia.	Durante el 2024, el Comité de TI se reunió en tres oportunidades, conociendo y decidiendo sobre los temas de su competencia.	Durante el 2024, el Comité de cumplimiento se reunió en once oportunidades, conociendo y decidiendo sobre los temas de su competencia.



Durante el año 2024, 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

6.4. REPRESENTANTES LEGALES

Al cierre de 2024 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

6.5. OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

La oficialía de Cumplimiento de BMI Seguros Colombia no presentó cambios en su estructura durante el 2024:

- Oficial de Cumplimiento Principal: XIOMARA CARRERA.
- Oficial de Cumplimiento Suplente: NATALIA MATA LLANA.

7. INFORMACIÓN ADICIONAL Y DECLARACIONES



7.1

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 2024, con nuestra Casa Matriz se realizaron reembolsos de gastos por concepto de

servicios, honorarios y soporte técnico por valor de COP\$281 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 inició en el tercer trimestre de 2023.

7.2

7.2. ACONTECIMIENTOS IMPORTANTES ACAECIDOS DESPUÉS DEL EJERCICIO

Con posterioridad al fin del ejercicio del 2024 y hasta la fecha de presentación del presente informe, no se han presentado acontecimientos relevantes que merezcan una mención adicional.

7.3

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

7.4. LIBRE CIRCULACIÓN DE FACTURAS

En cumplimiento de las previsiones del párrafo 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

7.5. PROCESOS JUDICIALES

Informamos que al cierre del ejercicio 2024, BMI COLOMBIA afronta procesos judiciales en contra por cuantía de COP\$3.320 millones, todos los cua-

les corresponden al giro ordinario de la operación de seguros, debidamente respaldados por las reservas de ley.

7.6

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

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.

Bogotá, Marzo de 2025



www.bmicos.com/colombia

BMI Colombia Compañía de Seguros de Vida S.A.

Cra. 11 No.84A - 09 Oficina 903

Torre Amadeus, Costado Sur

Tel.: (57) 601 518 7700