



**INFORME
DE GESTIÓN
DE LA JUNTA DIRECTIVA
Y DEL REPRESENTANTE
LEGAL**

AÑO 2019



CONTENIDO

- PRESENTACIÓN**
- 1. CONTEXTO ECONOMICO GLOBAL, LOCAL Y DEL SECTOR ASEGURADOR.**
- 2. BMI COLOMBIA COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA.**
 - 2.1. Resultados Financieros.
 - 2.2. Gestión Operativa y de Producto.
 - 2.3. Gestión Comercial.
 - 2.4. Desarrollo del Talento.
 - 2.5. Evolución previsible de la sociedad.
 - 2.6. Sistemas operativos y de tecnología.
 - 2.7. Gestión de Riesgos.
- 3. ORIENTACIÓN AL CLIENTE.**
 - 3.1. Sistema de atención al consumidor.
 - 3.2. Ampliación de la red médica.
 - 3.3. Dirección de indemnizaciones.
- 4. CULTURA DE CUMPLIMIENTO.**
 - 4.1. Normativa.
 - 4.2. Ecosistema de seguridad y ciberseguridad de la información.
 - 4.3. Ética corporativa.
- 5. ESTRUCTURA DE GOBIERNO.**
 - 5.1. Asamblea de Accionistas.
 - 5.2. Junta Directiva.
 - 5.3. Comités de apoyo a la Junta Directiva.
 - 5.4. Representantes Legales.
 - 5.5. Oficial de cumplimiento.
- 6. INFORMACIÓN ADICIONAL Y DECLARACIONES.**
 - 6.1. Operaciones celebradas con vinculados.
 - 6.2. Acontecimiento importantes acaecidos después del ejercicio.
 - 6.3. Cumplimiento de normas sobre propiedad intelectual, derechos de autor y de seguridad social.
 - 6.4. Libre circulación de facturas.
 - 6.5. Procesos Judiciales.
 - 6.6. Verificación de las afirmaciones.
 - 6.7. Certificación de Estados Financieros.
- 7. INFORME DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.**
- 8. INFORME DEL COMITÉ DE AUDITORÍA.**
- 9. RECONOCIMIENTOS.**

PRESENTACIÓN

Con la obtención de las autorizaciones regulatorias para operar y la consolidación de la estructura corporativa a lo largo del año 2018, los desafíos que se plantearon para el año 2019 no eran menores: trabajar en el posicionamiento de marca, desarrollar y consolidar los canales de venta, así como alinear las estructuras del back office para lograr los indicadores de servicio adecuados para la atención de nuestros clientes.

No obstante, cuando se cuenta con un equipo profesional, conocedor del mercado y comprometido con los valores y objetivos de la Compañía, esos retos que al inicio parecían demasiado ambiciosos, se van transformando en metas alcanzadas.

Logros que se evidencian con un crecimiento en emisión de primas del 535%, aumentar la fuerza de ventas de intermediación en un 226% con una cobertura geográfica y presencia comercial en las principales ciudades del país o incrementar la red médica aliada en un 200%, son aspectos que se han alcanzado gracias al trabajo constante y comprometido del equipo de BMI Colombia. El hecho de poder cerrar el 2019 con un portafolio de diez productos distribuidos en vida individual, salud individual, salud colectivo y vida grupo, nos ha permitido llegar al mercado con alternativas innovadoras, sencillas y flexibles que se ajustan a las necesidades de las familias y empresas colombianas.

Por otro lado, la dinámica actual de la economía nos invita a implementar estrategias que se ajusten a las realidades de un mercado que navega cada vez más en los espacios digitales; utilizarlos es una nece-

sidad que paralelamente conlleva riesgos asociados a este mundo digital. Conscientes de ello y alineados con la regulación sobre la materia, durante el 2019 la Compañía implementó una estructura de gobierno y gestión de riesgos en seguridad de la información y ciberseguridad, lo cual nos permite operar bajo un ambiente seguro y constantemente monitoreado.

Así entonces, BMI Colombia arranca un 2020 con las bases necesarias para lograr los objetivos del año y con el firme propósito de superar lo alcanzado hasta ahora. Posicionar la marca es un desafío constante, siempre enfocados en la misión de ser una compañía líder en protección personal y planificación financiera, bajo procesos simples y soportados en los avances tecnológicos; todo ello siempre bajo una adecuada administración del riesgo y por supuesto generando rentabilidad para los accionistas.

En el informe de gestión que a continuación se presenta, analizaremos el entorno económico local y de la industria, para luego entrar al detalle sobre la evolución del negocio, así como la situación económica, administrativa y jurídica de la sociedad.



**CARLOS SÁNCHEZ,
PRESIDENTE.**



1. CONTEXTO ECONOMICO GLOBAL Y LOCAL Y EL SECTOR ASEGURADOR

El contexto Global en el año 2019 estuvo marcado por las discusiones económicas y la incertidumbre generada por la denominada guerra comercial entre Estados Unidos y China. Según estudios del Fondo Monetario Internacional sobre el impacto que podría tener el recrudecimiento de las tensiones comerciales entre las dos potencias económicas, “las pérdidas del PIB mundial ascenderían a 0,4% a largo plazo (lo cual equivale a una contracción de USD 340.000 millones en dólares de 2018) y se elevarían a casi 1% en Estados Unidos y 1,6% en China en 2019. (Perspectivas de la economía mundial, informe WEO).

Esta coyuntura produjo un escenario de incertidumbre global, que en ocasiones ha generado el aplazamiento en la toma de decisiones de los agentes del mercado o el incremento de la inversión en activos de bajo riesgo también conocidos como activos “refugio”. Como consecuencia, el 2019 ha traído un menor desempeño de las economías y también ha dado lugar a constantes revisiones en los pronósticos de crecimiento global, al punto que el FMI pasó de una proyección de 3,7% en octubre de 2018 a 3,0% en octubre de 2019.

Este ambiente de incertidumbre se profundizó aún más en América Latina dada la ola de protestas que caracterizó al segundo semestre del año, y si bien las movilizaciones de cada país han tenido detonantes diferentes, en todas ellas el común denominador es la desconfianza y el descontento con las políticas gubernamentales de cada estado, lo que en consecuencia ha llevado a que el FMI haya revisado más drásticamente a la baja el crecimiento de la región, al pasar de un 2,2% en octubre de 2018, a 0,6% en julio de 2019 y finalmente ubicarse en 0,2% en el último informe.

Si bien en los inicios del 2020 el mercado ha mostrado calma al haberse alcanzado un acuerdo entre China y Estados Unidos y percibirse cierto apaciguamiento en las manifestaciones sociales de finales del 2019, el panorama económico aún enfrenta niveles de incertidumbre: El escalamiento del conflicto en Oriente Medio y sus posibles impactos en los precios del petróleo, las alertas de la deuda corporativa global, el Brexit y las hasta ahora desconocidas secuelas del Coronavirus en China, son aspectos que no permiten descifrar el norte de la economía global.

No obstante lo anterior, el panorama de la economía colombiana pareciera atravesar un ciclo distinto mostrando algunos indicadores macroeconómicos favorables. Colombia creció por encima del 3% en el 2019, su indicador se ubicó al cerrar el año en el 3,3%. Cierra el año igualmente con una inflación controlada y en la banda de las estimaciones del Banco de la Republica ubicándose en un 3,8%.

Uno de los grandes retos para el 2020, es el de disminuir la tasa de desempleo, la cual en la actualidad ya se encuentra en el campo de los dos dígitos. Esta situación ha llevado al Gobierno a plantear la necesidad de una reforma laboral en aras de flexibilizar los esquemas de contratación, junto con una reforma pensional cuyo principal propósito es dotar de

sostenibilidad a un sistema que representa un pasivo fuerte para el Estado.

Aunado a lo anterior, el 2020 será testigo del impacto que sobre la economía tenga la Ley de Crecimiento Económico, la cual contempla los aspectos planteados en la Ley de Financiamiento que fue declarada inexecutable por la Corte Constitucional, con algunos ingredientes adicionales como lo son:

- la devolución del IVA a los hogares que hacen parte del 20% de la población con menores ingresos; tres días sin IVA para bienes seleccionados de la canasta; supresión del impuesto al consumo en la venta de inmuebles de alto valor; beneficios tributarios a empresas que contraten jóvenes entre los 18 y 28 años sin experiencia laboral previa; descuento del IVA pagado en la adquisición de activos productivos; disminución en la renta de personas jurídicas y sobretasa de renta al sector financiero.



INDUSTRIA ASEGURADORA

En cuanto la industria aseguradora, al 31 de diciembre de 2019 las primas emitidas ascendieron a COP\$30.2 billones, con un crecimiento del 10.8% respecto al mismo periodo del año anterior. Los seguros de personas al cierre 2019 suman COP\$8.7 billones en primas con una participación del 29.0%. Los ramos de Vida Individual, Salud y Vida Grupo totalizan \$7.2 billones, con una participación del 82.8% del total de seguros de personas y del 24.0% del total de la industria de seguros.

Los seguros de personas crecen al 14.6% respecto del año anterior. En los ramos específicos como Vida Individual el crecimiento es del 5.7%, Salud 28.5% y Vida grupo del 12.1%.

Para el mismo periodo de comparación para las Compañías de Seguros de Vida, los siniestros pagados totalizaron COP\$7.8 billones, incrementándose en un 3.9% y la siniestralidad cuenta-compañía pasó del 73.0% al 74.5% en 2019.

Los costos de intermediación aumentaron un 0.9%, ubicándose en 11.1% al cierre de diciembre de 2018. Los gastos generales se ubicaron COP\$2.7 billones creciendo un 13.5%. El resultado técnico neto al cierre de 2018 y 2019 presentaron pérdidas por COP\$1.5 y COP\$2.0 billones respectivamente, lo que indica un incremento de las pérdidas registradas en una proporción del 36.7%. Sin embargo, el desempeño de las inversiones, que registraron ingresos por COP\$3.7 billones, permitió que la utilidad de las Compañías de Vida para el año 2019 se ubicará en COP\$1.7 billones, superior en un 11.1% frente a los COP\$1.3 billones obtenidos en el año 2018.

Finalmente, el índice combinado de las Compañías de Vida se ubicó en 119.2% en 2019, por encima del 115.1% obtenido en el año 2018.



Primas emitidas por la industria aseguradora ascendieron a **COP\$30.2 billones**, con un crecimiento del 10.8% respecto al mismo periodo del año anterior.



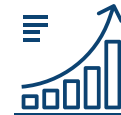
Seguros de personas al cierre 2019 suman **COP\$8.7 billones**.



Seguros de personas participación del **29.0%**.



Los seguros de personas crecen al **14.6%** respecto del año anterior.



Vida Individual el crecimiento es del **5.7%**, Salud **28.5%** y Vida grupo del **12.1%**.



Compañías de Vida siniestros pagados totalizaron **COP\$7.8 billones**, incrementándose en un 3.9%



Compañías de Vida desempeño de las inversiones registraron ingresos por **COP\$3.7 billones**.



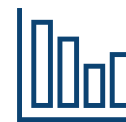
Compañías de Vida Siniestralidad cuenta-compañía pasó **del 73.0% al 74.5%** en 2019.



Compañías de Vida resultado técnico neto al cierre de 2018 y 2019 presentaron pérdidas por **COP\$1.5 y COP\$2.0 billones** respectivamente.



Utilidad de las Compañías de Vida para el año 2019 **COP\$1.7 billones**, superior en un 11.1% frente a los COP\$1.3 billones obtenidos en el año 2018.



Índice combinado de las Compañías de Vida se ubicó en **119.2%** en 2019, por encima del **115.1%** obtenido en el año 2018.



2. BMI COLOMBIA COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA

2.1. RESULTADOS FINANCIEROS

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

PRIMAS EMITIDAS



Las primas emitidas a diciembre de 2019 ascendieron a COP\$6.727 millones, con un cumplimiento del presupuesto del 55.3%. Las primas emitidas están conformadas por \$5.895 millones del ramo de salud con una participación del 87.6%, \$826 millones del ramo de vida individual con una participación del 12.2%, y \$5 millones del ramo de vida grupo con una participación del 0.1%.

SINIESTRALIDAD



La siniestralidad incurrida (incluye reservas técnicas) estuvo en los niveles esperados, ubicándose en el 49.6% de las primas emitidas.

GASTOS ADMINISTRATIVOS Y DE PERSONAL



Al cierre de 2019, la Compañía a través de su buena gestión administrativa logró una eficiencia en los gastos de 14.2% frente al presupuesto, lo que representó un ahorro de COP\$793 millones.

INVERSIONES

El portafolio de inversiones cerró con balance de COP\$17.498 millones, el cual representa el 68.3% del total del activo. El portafolio obtuvo una rentabilidad del 9.0% e.a. contribuyendo con \$1.432 millones a los resultados de la Compañía.

Al cierre de 2019, el portafolio se encontraba invertido principalmente en títulos emitidos por entidades financieras con un 76.7% seguido de títulos emitidos por empresas del sector real con un 11.2%.

En cuanto a estructura por monedas, el 95.4% estaba invertido en pesos y el 4.6% en dólares.



RESULTADO DEL EJERCICIO

La Compañía a 31 de diciembre de 2019 arrojó una pérdida neta de COP\$3.398 millones, superior en un 6.0% al resultado obtenido en 2018 que registró una pérdida de COP\$3.205 millones. No obstante, este resultado está por debajo de lo estimado en presupuesto en un 26.6%.



CAPITAL MÍNIMO DE FUNCIONAMIENTO Y PATRIMONIO ADECUADO

Durante el año 2019 la Compañía recibió recursos de capital por COP\$7.500 millones, para un total de COP\$27.817 millones. Este fortalecimiento evidencia la voluntad de los accionistas para aportar recursos nuevos, cuando ha sido requerido y para desarrollar el plan estratégico trazado para los próximos años.

Teniendo en cuenta que la regulación aplicable establece que las compañías aseguradoras deben acreditar un capital mínimo de funcionamiento para operar, debiendo ser éste ajustado anualmente con el IPC, encontramos que a 31 de diciembre de 2019 la Compañía presenta un excedente de COP\$3.592 millones con relación al capital mínimo exigido, lo que en proporción corresponde a un exceso del 22.0% por encima del nivel de tolerancia del 10% establecido por las políticas de la Compañía.

En cuanto al Patrimonio Adecuado al cierre de 2019, se observa que este se ubicó a COP\$770 millones, frente a un patrimonio técnico acreditado por la Compañía de COP\$19.893 millones, presentando un exceso de \$19.124 millones, por encima del nivel de tolerancia de \$2.000 millones establecido por la Compañía.

Las anteriores cifras indican que la Compañía finalizó la operación del año 2019 cumpliendo con las exigencias legales sobre capital mínimo de funcionamiento y patrimonio adecuado.



2.2. GESTIÓN OPERATIVA Y DE PRODUCTO

2.2.1. PORTAFOLIO DE PRODUCTOS

En materia de producto, el 2019 deja a la Compañía con un portafolio mucho más robusto y diverso, lo cual permite brindar más opciones a nuestros clientes y así avanzar en la consecución de uno de los objetivos de BMI Colombia, como lo es, el de posicionarse como compañía líder en el mercado de Seguros de Personas. Es así que al cierre del 2019 se cuenta con un portafolio de 10 productos: dos (2) de vida individual, dos (2) de vida grupo, tres (3) de salud Individual y tres (3) de salud colectivo.

PORTAFOLIO BMI SEGUROS COLOMBIA 2019



- Term 100 Temporal
- Nova Vida Universal
- Vida Grupo
- Vida Grupo Deudor



- Salud Individual Ideal - Azure - Meridian
- Plan Ejecutivo
- Respaldo Global
- Complicaciones Cirugía Plastic.
- Salud Colectiva Local
- Masivo Indemnizatorio Cáncer

Dentro de este portafolio destacamos el lanzamiento del producto de vida universal NOVA, el cual presenta un esquema disruptivo en el concepto tradicional de los Seguros de Vida, no solo por ser una excelente alternativa de planificación financiera sino también por su flexibilidad y adaptación a las necesidades del cliente, factores que explican la gran acogida que ha tenido en el mercado, y su importante efecto en la dinámica de ventas de la Compañía, siendo un excelente complemento al producto Vida Temporal Term 100.

Importante aspecto a resaltar dentro de la estrategia de ampliación del portafolio, representó la autorización otorgada por la Superintendencia Financiera de Colombia para operar el ramo de Vida Grupo; aprobación esta, que vale la pena señalar, se obtuvo en un tiempo record de tan solo seis meses contados a partir de su presentación ante el ente de inspección y vigilancia. El proceso de estructuración del plan de implementación se logró gracias a un equipo interdisciplinario y altamente profesional que desarrolló el proyecto de aprobación del ramo. Esto permitió lanzar al mercado diferentes productos de Vida Grupo bajo

las modalidades de contributivo, no contributivo y deudor, con coberturas anexas que permiten ofrecer alternativas a la medida de cada cliente.

Por el ramo de salud, durante el 2019 la Compañía trabajó tanto en el frente de individuales como en el de colectivos. Con relación a los individuales (Ideal, Azure Plus y Meridian II), se incorporaron nuevas coberturas locales ambulatorias, servicios domiciliarios y se eliminaron algunos deducibles, obteniéndose así productos aún más eficientes y competitivos en el mercado local, sumado a sus importantes coberturas globales.

En cuanto a los colectivos, la Compañía realizó el lanzamiento y puesta en comercialización de los siguientes productos: (i) Salud Colectivo de Cáncer, el cual es un producto incluyente que busca llegar a la población más amplia de la sociedad a través de coberturas sencillas e indemnizatorias que permiten a los beneficiarios acceder en vida a las sumas pactadas ya sea para atender el tratamiento de su padecimiento o la destinación que deseen darle en vida; así mismo, (ii) con el Plan ejecutivo se logró estructurar un producto de cobertura mundial en dólares, el cual permite



a los empleados de las compañías que decidan tomarlo acceder a las mejores coberturas y tratamientos en salud; (iii) igualmente, el producto de salud colectivo cuya modularidad permite adaptarse a las necesidades del cliente, bajo el soporte y respaldo de una red médica robusta local.

En complemento con lo anterior, resaltamos el programa de complicaciones de cirugía plástica y estética lanzado en el 2018, cuyo posicionamiento y recepción en el mercado durante el 2019 ha sido muy positivo logrando un incremento en primas del 9% y manteniendo un resultado combinado positivo, consolidándonos como referente para este tipo de productos en el mercado local. También continuamos con el programa Respaldo Global, el cual alcanzó un incremento del 6% en primas.

No está de más señalar, que todo este portafolio está soportado en análisis técnicos y actuariales, basados en criterios de suficiencia de primas y tasas y en la aplicación de metodologías adecuadas para el cálculo de reservas, cuya suficiencia y ajuste al marco normativo ha sido certificada por el actuario responsable de la Compañía.



2.2.2. OPERACIONES

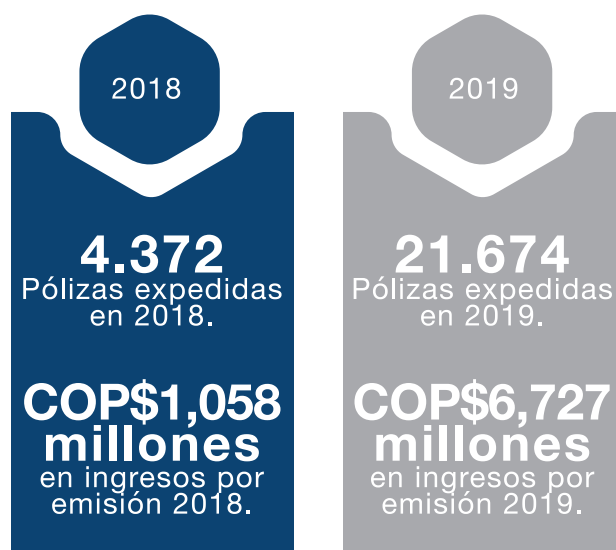
El fortalecimiento del portafolio necesariamente trae retos de cara a los protocolos de sometimiento, atención y expedición de pólizas. Ello implicó que durante el 2019 se encaminaran los esfuerzos para el diseño, fortalecimiento e implementación de procesos que permitieran soportar la operación en consonancia con un portafolio ampliado y su consecuente incremento en el nivel de ventas. Trabajamos en un proceso más eficiente de emisión, así como la optimización de aspectos clave dentro del mismo, como lo son la evaluación médica y el análisis de suscripción, todo lo cual permitió a la Compañía honrar su promesa de servicio.

Estos aspectos han llevado al fortalecimiento del equipo técnico, parametrización de las plataformas CORE de la Compañía, así como a la implementación de desarrollos tecnológicos. En este punto resaltamos la aplicación móvil (Cotizador de Salud) y los cotizadores de escritorio para los productos individuales salud y vida.

Como resultado de lo anterior, al cierre del 2019 se alcanzaron a tramitar 439 solicitudes de negocios nuevos individuales, logrando la colocación de 242 pólizas efectivas en vigencia.

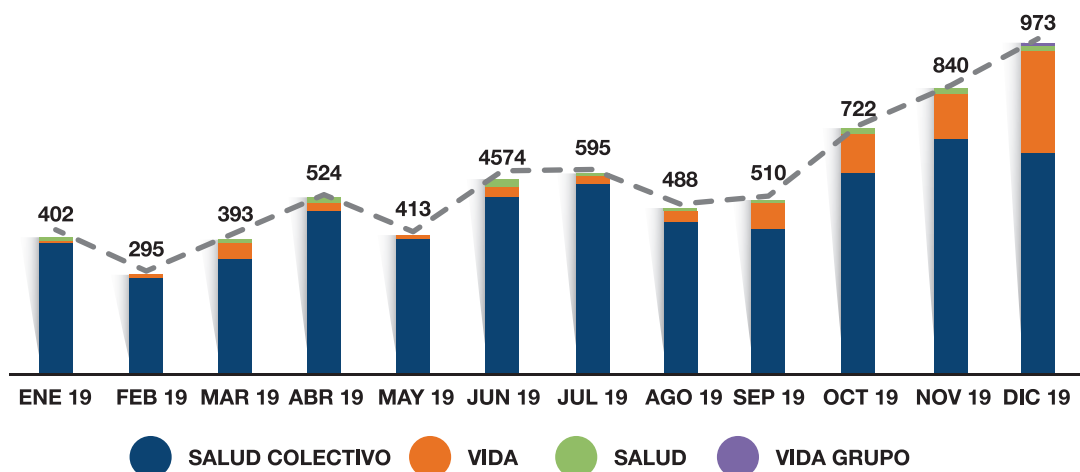
2.2. GESTIÓN COMERCIAL

Con un crecimiento en los ingresos por concepto de emisión de primas del 535% así como con un incremento del 500% en el número de pólizas emitidas; el 2019 sin lugar a dudas se constituye como el año de consolidación de la fuerza de ventas así como la expansión comercial de BMI Colombia.



También destacamos la diversificación del portafolio, el cual, antes concentrado en los productos de Salud Colectivo, mostró a partir del tercer trimestre del 2019 con el lanzamiento del producto de Vida Universal NOVA, una mayor participación del ramo de vida individual y al cierre del cuarto trimestre lo propio con salud individual. La aprobación del ramo de vida grupo en el mes de octubre seguramente ayudará aún más en esta diversificación.

EVOLUCIÓN PRIMAS EMITIDAS



CANALES

Dentro de la estrategia de crecimiento y diversificación, la fuerza de ventas ha sido sin lugar a dudas uno de los factores más importantes para alcanzar las metas en tanto esta actúa como punto de enlace con nuestros clientes.

Lo anterior ha llevado a una importante tarea dentro del proceso de vinculación de intermediarios, enfocado no solo en identificar a los más idóneos para trabajar con BMI Colombia, sino también en garantizar espacios de capacitación permanente que permitan un amplio y detallado conocimiento de nuestros productos, las herramientas tecnológicas de la Compañía y sus procesos operativos, todo en aras de lograr y alcanzar un excelente relacionamiento y entregar la información adecuada a nuestros clientes finales.

El resultado de esto se traduce en una vinculación total de 332 intermediarios al cierre de 2019:

Tipo vinculación	Clave	% Partic.
Agencia Administradora	29	8,7%
Agencia	109	32,8%
Agente	188	56,6%
Corredor de Seguros	6	1,8%
Totales	332	100,0%

VINCULACIONES



Gracias a esta fuerza de ventas, BMI Colombia puede decir no solo que cuenta con un número importante de agentes referentes de mercado, sino que además ya hace presencia en 9 de las principales ciudades del país, logrando así la expansión geográfica como uno de sus objetivos principales del 2019.



- BOGOTÁ 60,4%**
- Medellín 18%**
- CALI 12,2%**
- BARRANQUILLA 4,5%**
- BUCARAMANGA 2%**
- VILLAVICENCIO 1,2%**
- PEREIRA 0,8%**
- CARTAGENA 0,4%**
- TUNJA 0,4%**

En materia de vinculación, los desafíos del 2020 es continuar con el proceso de vinculación y consolidando las operaciones en cada una de las ciudades donde ya tenemos presencia.

POSICIONAMIENTO DE MARCA

El posicionamiento de marca BMI en el país implica una labor de comunicación efectiva con las partes y grupos de interés. Esta estrategia ha sido abordada desde diferentes frentes estratégicos tales como eventos, relacionamiento y manejo de medios y, por supuesto, redes sociales.

EVENTOS

A lo largo de 2019, la Compañía apoyando a la fuerza de ventas, realizó, participó y patrocinó diferentes eventos, dentro de los cuales destacamos:



BMI Patrocinador
Evento: CM&M
 Fuerza Elite
Agencia: CM&M
 Julio de 2019



BMI Patrocinador
Evento:
 Expomamas
Agencia: Lifespan
 Mayo de 2019



BMI Patrocinador
Evento:
 FIU ALUMNI
 Association
 Febrero de 2019



BMI Patrocinador
Evento: CEA
 Torneo de Golf
 Septiembre de 2019



BMI Patrocinador
Evento:
 Campeonato de
 Golf Club la
 Pradera Potosí
Agencia: SAC
 Enero de 2019



BMI Patrocinador
Evento:
 Convención de
 Fasecolda
 Octubre de 2019

REDES SOCIALES

Otro de los objetivos ha sido el de posicionar en las redes sociales a BMI Seguros Colombia como una Compañía especializada en personas, cercana, con solidez y respaldo en el sector asegurador, posicionándola a través de la cultura del seguro y la educación financiera. BMI Seguros Colombia en diciembre de 2018 dio apertura a las cuatro redes sociales: Facebook, Instagram, Twitter y LinkedIn.



1.829
SEGUIDORES



499
SEGUIDORES
178
PUBLICACIONES



82
SEGUIDORES
190
TWEETS



1.372
SEGUIDORES

Es por eso que dentro del foco estratégico en el 2019 resaltamos a nuestra Compañía como una Compañía comprometida con la Responsabilidad Social Corporativa, mantuvimos actualizados a nuestros seguidores con información de producto, desarrollo de nuevos productos y ventajas y beneficios de los mismos. En paralelo apoyamos el posicionamiento de nuestra página web de BMI en los motores de búsqueda a través de estrategias orgánicas y por medio de pauta. Dentro de nuestros principales resultados está el de tener más de 1.645 seguidores en Facebook.

Para el cierre de diciembre de 2019 los seguidores en Facebook, las interacciones y alcance en las publicaciones incrementaron en un alto porcentaje, así como los contenidos con mayor engagement están relacionados con consejos y datos de interés siendo las seguidoras preponderantes en un 55% las mujeres.

En twitter hubo un crecimiento de seguidores al cierre de

diciembre de 2019, el crecimiento en la cantidad de personas que descubrieron la marca tuvo un incremento considerable, percibiendo un incremento en el alcance de las publicaciones.

En LinkedIn cerramos la anualidad con 1.372 seguidores efectivos que corresponden a nuestro grupo objetivo, siendo los perfiles preponderantes de nuestros seguidores finanzas, desarrollo empresarial y ventas.

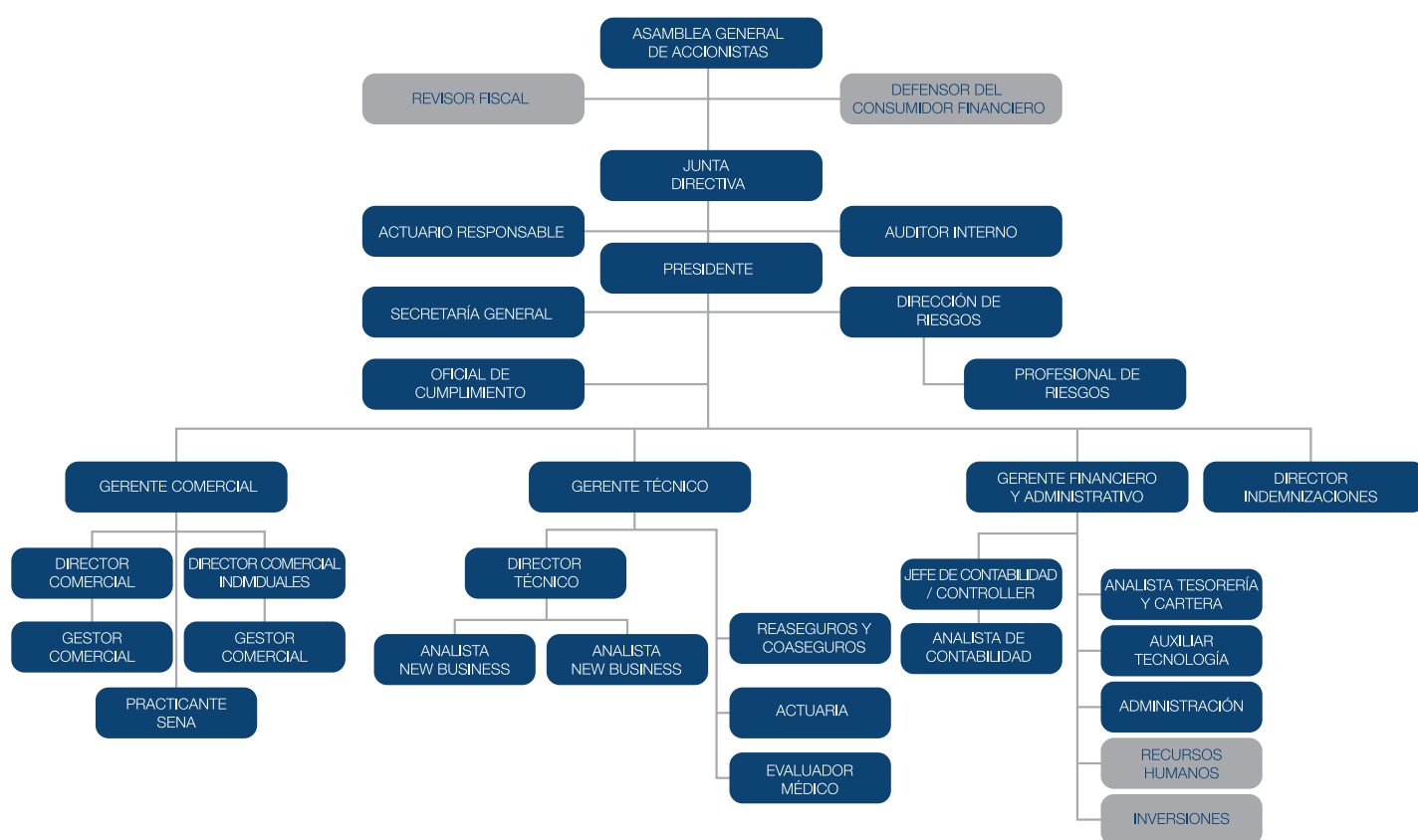
Han sido 12 meses dedicados a crear comunidad interesada en la protección propia, de su familia y futuro, para de esta manera generar confianza y posicionar nuestra Compañía.

SPORTE TECNOLÓGICO

Portal (desarrollo y pruebas para ser lanzado en el 2020)
E-Learning (desarrollo y pruebas para ser lanzado en 2020)

2.4. DESARROLLO DEL TALENTO

Durante el año 2019, BMI Colombia incrementó la planta del personal en 12 profesionales; estas contrataciones se realizaron principalmente para reforzar las áreas comercial y técnica, tal como se estableció en el plan estratégico. Resaltamos las calidades de cada uno de los funcionarios, su profesionalismo y el compromiso con la compañía. Estratégicamente BMI refuerza las áreas core del negocio garantizando siempre el relacionamiento comercial, la atención y el buen servicio.



La estructura presentada por BMI Colombia al cierre de 2019, es la necesaria para operar de manera correcta y cumplir con lo establecido en las normas que nos regulan. Estructura Gerencial, Direcciones de Control y áreas soporte son algunas de las que se encuentran de manera directa; mientras que algunas funciones que son necesarias se desarrollan a través de terceros, quienes cuentan con todas las credenciales necesarias para garantizar los niveles de servicios y calidad que BMI Colombia exige para su funcionamiento.

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SGS-ST

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

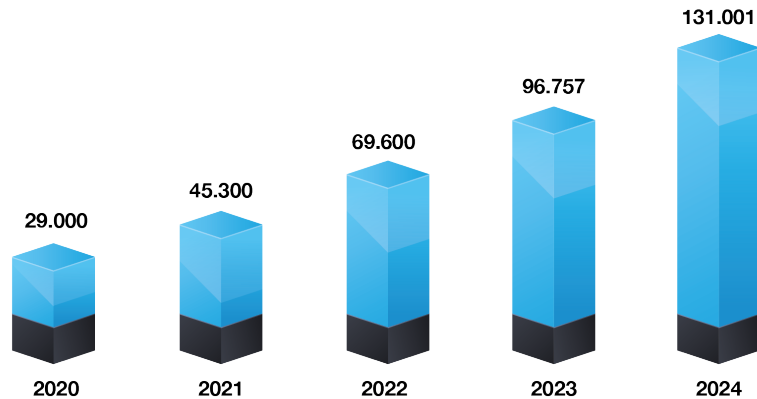
La Compañía dio cumplimiento a la realización de los Comités de COPASST y Comité de Convivencia, como mecanismos para garantizar el mantenimiento y actualización del sistema y la adecuada protección de los empleados de la Compañía.

2.5. EVOLUCIÓN PREVISIBLE DE LA SOCIEDAD

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

La política de austeridad y el estricto control del gasto, sumado a la búsqueda permanente de novedosas alternativas para operar la Compañía, permitirá incrementar los niveles de productividad y eficiencia, sin sacrificar los elementos de control, ni los altos estándares de calidad.

Bajo las premisas anteriores, la Administración ha elaborado un completo documento de planeación estratégica de la Compañía y del presupuesto para el año 2020, el cual se presentará a consideración de la Junta Directiva. En el siguiente gráfico se ilustra la proyección de primas a emitir durante los siguientes cinco años:



*Cifras en millones de pesos.

El plan estratégico está soportado bajo las premisas que resaltarán la competitividad de la Compañía: Eficiencia Operativa, Servicio al Cliente y Análisis, Control y Seguimiento.

2.6. SISTEMAS OPERATIVOS Y DE TECNOLOGÍA

BMI Colombia es una Compañía que busca estar a la vanguardia de los avances de la tecnología, no solo en función de los procesos internos de la gestión de su operación, sino también en pro de mejorar la experiencia del cliente.

En ese sentido, durante el 2019 se efectuaron todos los esfuerzos pertinentes para adecuar y poner a punto todos los sistemas en función de Hardware y Software, necesarios para garantizar una adecuada gestión de la operación que garantice, entre otras, la calidad del ser-

vicio y la excelencia operativa de la compañía.

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



VISUALTIME:

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



ONBASE:

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



JD EDWARDS:

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



ICS - INSURANCE COMPLETE SOLUTION:

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

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

2.7. GESTIÓN DE RIESGOS

Dando cumplimiento a lo establecido en las Circulares Básica Jurídica y Básica Contable de la Superintendencia Financiera, la Compañía definió el Manual del Sistema Especial de Administración de Riesgos en Seguros, el cual integra todos los sistemas de riesgos a los que se ve expuesta la Compañía en desarrollo de su objeto social. Este manual fue presentado y aprobado por la Junta Directiva en el mes de marzo de 2018, así como sus modificaciones posteriores en los meses de agosto, diciembre de 2018 y febrero de 2019.

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

A continuación, se describe la gestión realizada por cada uno de los riesgos administrados.

A. RIESGO DE MERCADO

En armonía con lo establecido en la Circular Básica Contable, BMI Colombia, implementó el Sistema de Administración de Riesgo de Mercado, el cual cuenta con políticas y procedimientos para controlar el riesgo de mercado los cuales son monitoreados permanentemente con el objetivo de garantizar el adecuado funcionamiento del sistema. Para realizar el cálculo del Valor en Riesgo del Portafolio la Compañía adoptó la metodología establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia VaR Anexo 2, que al cierre del año 2019 arrojó un resultado de COP\$40.37 millones de pesos, el cual no supera el límite VaR del 6% sobre el valor total del portafolio.

Durante el año 2019 se siguieron los procedimientos establecidos para el monitoreo y control de los riesgos asociados y no se presentaron sobrepasos a los límites establecidos o hechos relevantes que notificar.

B. RIESGO DE LIQUIDEZ

Se define como riesgo de liquidez la contingencia de que la entidad incurra en pérdidas excesivas por la enajenación de activos a descuentos inusuales y significativos, con el fin de disponer rápidamente de los recursos necesarios para cumplir con sus obligaciones contractuales. Por lo anterior, la gestión del riesgo de liquidez contempla el análisis integral de la estructura de activos, pasivos y posiciones fuera de balance, estimando y controlando los eventuales cambios que ocasionen pérdidas en los estados financieros. Así mismo, se tienen en cuenta los costos asociados por fuentes de fondeo inusuales, o excesivamente costosas.

Al cierre del mes de diciembre de 2019 no fue necesario acudir a créditos de tesorería.

BMI Colombia, hace parte del grupo americano BMI Financial Group, el cual da respaldo económico de alta calidad

en términos de tiempo y valor, razón por la cual la Compañía durante el año 2019 presentó una capitalización de 75000 acciones, que fueron emitidas el 28 de enero de 2019 y los recursos fueron contabilizados de acuerdo a la fecha en que se recibieron, enero, marzo, junio y agosto.

Lo anterior permitió a la compañía cerrar el periodo con un exceso de capital mínimo por valor de COP \$3.593 millones de pesos.

C. RIESGO DE CONTRAPARTE Y/O CRÉDITO

Se define el riesgo de crédito como la posibilidad de incurrir en pérdidas derivadas del incumplimiento de obligaciones por parte de emisores de títulos valores. Se asume que los bonos soberanos emitidos en moneda local no presentan riesgo de crédito.

El manual SEARS contiene el capítulo relacionado con el Sistema de Administración de Riesgo de Crédito y Contraparte, mediante el cual se estableció como metodología para la asignación de cupos a las contrapartes del portafolio CAMEL. Al cierre del mes de diciembre de 2019, no se presentaron sobrepasos a los límites establecidos por de BMI Colombia.

D. RIESGO OPERATIVO

En materia de riesgo operativo y atendiendo los lineamientos establecidos en la Circular Externa 041 de 2007, la Compañía definió el Sistema de Administración de Riesgo operativo, el cual se compone de etapas y elementos que garantizan su adecuado funcionamiento.

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

Identificación: Como parte del crecimiento de la operación, durante el segundo semestre de 2019 se realizó el mapeo de todos los procesos misionales, de apoyo y estratégicos de la compañía, para cada uno de estos procesos se identificaron los riesgos, responsables y se realizó la definición y evaluación de nuevos controles con el fin de mitigar al máximo el impacto y la frecuencia de los mismos.

Medición: (i) Se mantuvo la definición y aprobación de las tablas de valoración de impacto y frecuencia. (ii) Como re-

sultado de la medición de riesgos realizada, se evidencia que de los 104 riesgos que componen el perfil de riesgo de la Compañía, cuatro quedaron fuera del nivel de tolerancia. (iii) La medición desde la perspectiva procesos, refleja que todos los procesos se encuentran en el nivel aceptable de riesgo definido.

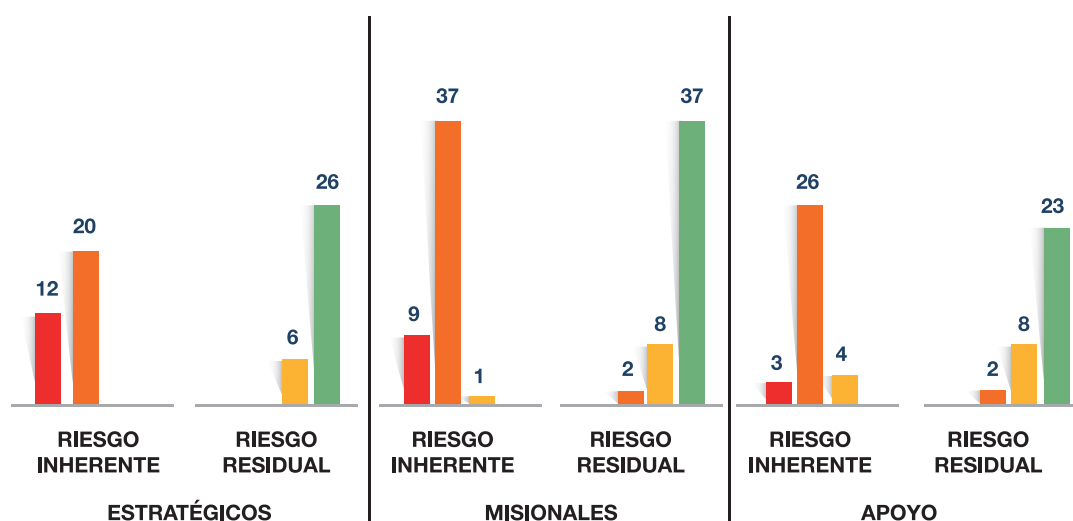
Control: Con el fin de obtener un riesgo residual se realizó una evaluación preliminar de la eficiencia y eficacia de todos los controles, de acuerdo al grado de madurez de los mismos, teniendo en cuenta la naturaleza de la operación,

de este ejercicio, 98% de los riesgos tienen una calificación buena, 2% excelente y 2% baja.

Monitoreo: El monitoreo de la matriz de riesgo operativo, se realizó de manera continua, realizando cortes semestrales, que permitieron ver la evolución del riesgo, el segundo semestre del año 2019 cerró con un perfil de riesgos que tuvo en cuenta el 100% de los procesos de la compañía.

Perfil Consolidado del Riesgo:

PERFIL DE RIESGOS SEVERIDAD



Elementos:

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

Eventos de Riesgo: La Dirección de Riesgos, monitoreó, valoró y direccionó los eventos de riesgo reportados y los notificados al correo gestionderiesgos@bmicos.com. Durante el año 2019 la Dirección de Riesgos recibió tres eventos de riesgo, de los cuales ninguno tuvo impacto en los estados financieros.

Capacitación: Se elaboró un plan de capacitación para el año 2019, el cual contempló capacitación a los funcionarios e intermediarios.

Administración de la continuidad del negocio: en los meses de noviembre y diciembre se llevaron a cabo dos pruebas al plan de continuidad del negocio, la primera a un evento sin instalaciones y la segunda un ataque cibernético. Las dos pruebas fueron satisfactorias y permitieron a la compañía evaluar tiempos de respuesta para activar los protocolos establecidos.

E. RIESGO TÉCNICO DE SEGUROS

El Riesgo Técnico de Seguros en BMI Colombia sigue la misma metodología del SARO y los riesgos son identificados dentro de los procesos que son propios de la actividad. Dichos riesgos hacen parte de la matriz única de riesgos que contiene: los operativos y técnicos de seguros y operativos. Dado lo anterior, la gestión realizada respecto a los riesgos técnicos de seguros, está implícita en el punto anterior, teniendo en cuenta que se realizó de manera conjunta.

SISTEMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

Durante el período comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre del año 2019, la entidad mantuvo una gestión continua al Sistema de Administración de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo SARLAFT, con el objetivo único de proteger a la Compañía de ser utilizada por los delincuentes para canalizar recursos provenientes del lavado de activos o destinados a financiar actividades terroristas.

Durante el mes de octubre de 2019, la Junta Directiva de BMI Colombia aprobó la modificación íntegra al manual, el cual fue divulgado a toda la organización y cumple con todas las etapas y elementos descritos en la Circular Básica Jurídica:

POLÍTICAS

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

- Políticas de Cultura.
- Política de no Exoneración.
- Políticas aplicables a clientes, proveedores, funcionarios e intermediarios incluidos en listas internacionales vinculantes o no, para Colombia o con procesos judiciales relacionados con Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
- Políticas por factores de riesgo y los riesgos asociados de LA/FT.
- Políticas por factor de riesgo.
- Políticas por riesgo asociado.
- Políticas para cada uno de los elementos del SARLAFT.
- Política de Capacitación.
- Lineamientos para la prevención y resolución de conflictos de interés.
- Política para la vinculación y monitoreo de clientes considerados PEP.
- Reserva de la información reportada.
- Políticas de las consecuencias que genera el incumplimiento del SARLAFT.
- Políticas para cada una de las etapas del SARLAFT.

PROCEDIMIENTOS

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

- Respuesta a requerimientos de Entidades Judiciales.
- Procedimiento para el conocimiento del cliente.
- Cumplimiento a las obligaciones relacionadas con listas vinculantes para Colombia y Listas Restrictivas.
- Conocimiento de Terceros (Intermediarios, proveedores y funcionarios).
- Reglas especiales de vinculación de clientes y terceros que pueden exponer en mayor grado a BMI Colombia al riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.
- Procedimiento para la detección de operaciones inusuales y determinación de sospechosas.
- Procedimiento para reportes a la UIAF

ETAPAS

El marco metodológico adoptado para la implementación y administración del riesgo de LAFT en la compañía está fundamentado en los lineamientos impartidos por COSO ERM (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) y la metodología de la Norma Técnica Colombiana ISO31000, partiendo en todo caso de la segmentación como proceso primordial para las demás etapas del sistema. Así mismo, Para la segmentación de factores de riesgos se estableció como metodología tabulaciones cruzadas que son tablas construidas para segmentar basándose en los cri-

terios establecidos de antemano por el propio investigador. No obstante, lo anterior, la entidad en diciembre del 2019 emprendió el proyecto de segmentación bajo el apoyo de un consultor experto en data analytics y machine learning que le permitirá a la compañía hacer un análisis robusto de acuerdo a sus productos y modelo de negocio.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y ÓRGANOS DE CONTROL

BMI Colombia durante el primer semestre del año 2019, conto con la Señora Catalina Merchán Zamudio y Natalia Ochoa como Oficiales de Cumplimiento Principal y Suplente.

El 26 de junio del mismo año, la señora Catalina Merchán Zamudio renunció al cargo. Por lo anterior durante el segundo semestre del año se postularon a las señoras Natalia Ochoa y Susan Nava Quintana como Oficial de Cumplimiento Principal y Suplente respectivamente, quienes se encuentran debidamente posesionadas ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

Durante el mes de diciembre de 2019, la Dirección de Auditoría Interna realizó la revisión al SARLAFT, los resultados de su evaluación se encuentran en curso.

Por su parte la Revisoría Fiscal, realizó la revisión del SARLAFT de los tres primeros trimestres de año, donde realizó recomendaciones y se pactaron planes de acción con su respectiva fecha de implementación y sus responsables. La evaluación del cuarto trimestre del año, se encuentra en curso.

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

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

DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

En el año 2019 se dio estricto cumplimiento al envío de reportes a la Unidad de Información y Análisis Financiero– UIAF.

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

CAPACITACIÓN

Se elaboró un plan de capacitación para el año 2019, el cual contempló capacitación a los funcionarios e intermediarios. Los documentos y pronunciamientos emanados de las entidades de control y de la Unidad Administrativa Especial de Información y Análisis Financiero – UIAF.

Durante el año 2019 se recibió un requerimiento relacionado con el SARLAFT por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia. No se recibieron requerimientos por parte de la Unidad Administrativa Especial de Información y Análisis Financiero - UIAF.



3. ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Durante el 2019, BMI COLOMBIA desarrolló diferentes actividades encaminadas a lograr mayores niveles de satisfacción y comodidad de nuestros clientes. En función de ello, se ha trabajado en tres pilares que buscan alcanzar los estándares más altos de servicio, ellos son: (i) el sistema de atención al consumidor; (ii) la ampliación de la red médica y (iii) la atención de reclamaciones en salud.

3.1. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

Dentro del constante proceso de monitoreo a los procedimientos y políticas de atención y servicio, se identificó la necesidad de efectuar actualizaciones al Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC, con el propósito que nuestros canales sean efectivos para lograr una adecuada comunicación y consolidar los propósitos del SAC al interior de la Compañía.

En desarrollo de lo anterior, se procedió a través de distintos medios y escenarios y medios a nivel interno y externo, los canales de atención que hemos dispuesto para atender adecuadamente las inquietudes del consumidor financiero:



Bogotá:
(571) 5187700
Línea nacional:
018000-978625.



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



contactenos@
bmicos.com



www.bmicol.com.co



Defensoría del Consumidor Financiero:
defensoriabmi@
ustarizabogados.com

A continuación se relacionan las principales actividades realizadas en el año 2019 relacionadas con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero:

1. RATIFICACIÓN DE LA DESIGNACIÓN DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

En sesión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas del 28 de marzo de 2019, se ratificó la designación como Defensor del Consumidor Financiero principal a la doctora Ana María Giraldo León y como Defensor del Consumidor Financiero Suplente al doctor Federico Ustáriz.

2. ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC

La Junta Directiva, aprobó la actualización del Manual de Atención al Consumidor Financiero – SAC, en los siguientes temas:

- **Elementos del SAC:** Verificación de políticas y actualiza-

ción de controles.

- **Estructura:** Actualización Organigrama, Estructura Física y ajuste de funciones.

- **Canales de Atención:** Revisión de canales e inclusión de canales especiales para la consulta gratuita de información de productos y servicios.

De acuerdo con lo anterior, el manual SAC se encuentra actualizado atendiendo el espíritu de atención al consumidor financiero definido por BMI Colombia, así como las instrucciones legales sobre su contenido.

3. INFORMES DE LA DEFENSORÍA DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

En forma mensual se ha recibido por parte de la doctora Ana María Giraldo, Defensora del Consumidor Financiero Principal, los informes que corresponden al periodo de enero a diciembre de 2019, en donde nos han manifestado que



la Defensoría no ha recibido solicitud, queja o petición alguna del consumidor financiero, en relación con la prestación de servicios por parte de la Entidad

Igualmente manifestó que no se han presentado solicitudes para celebración de Audiencia de Conciliación en los términos establecidos en el artículo 13 de la Ley 1328 de 2009. Cabe precisar que los informes del Defensor del Consumidor Financiero han sido presentados en las sesiones ordinarias de Junta Directiva.

4. DIRECCIÓN DE INDEMNIZACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE

Por parte de la Dirección de Indemnizaciones y Servicio al cliente se han presentado a la Junta Directiva los informes relacionados con el SAC correspondientes a los meses de enero a diciembre de 2019.

Durante el año 2019, no se han presentado peticiones, quejas o recamos por parte del consumidor financiero.

5. CAPACITACIONES SOBRE EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC

Durante el año 2019 se efectuaron las siguientes capacitaciones:

- **Funcionarios nuevos y antiguos.**

Durante el año 2019 se capacitaron 12 funcionarios nuevos de la Compañía dentro del programa de inducción. El refuerzo de capacitación del SAC a los funcionarios (nuevos y antiguos) se llevó a cabo en los meses de abril y octubre, de acuerdo con la periodicidad definida en el Manual SAC.

De acuerdo con el indicador definido, el nivel requerido exige que el 80% de los evaluados se encuentren calificación excelente y buena. Para este caso, el indicador se cumplió al 100%

- **Capacitación a terceros y aliados estratégicos.**

Dentro del cronograma de capacitación para nuestra fuerza

de ventas, durante el año 2019, se realizaron sesiones presenciales y/o virtuales en donde se capacitación en el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, a 423 personas pertenecientes a agencias y agentes de seguros.

De acuerdo con el indicador definido, el nivel requerido exige que el 80% de los evaluados se encuentren calificación excelente y buena. Para este caso, el indicador se cumplió al 100%.

6. EDUCACIÓN FINANCIERA.

Para el año 2019, continuamos participando activamente en los programas gremiales a través de FASECOLDA, los cuales están incluidos en la página de la Compañía (www.bmicol.com.co) en el enlace web al programa VIVA SEGURO, que es el programa de Educación Financiera del sector.

En desarrollo de lo anterior y en función de las actividades de VIVA SEGURO, los proyectos que se llevaron a cabo durante el año 2019, para enunciar algunos, fueron:

- **Talleres:** Con fecha de corte 30 de Septiembre de 2019, se efectuaron talleres en 6 ciudades y municipios y se capacitaron 1.058 personas.

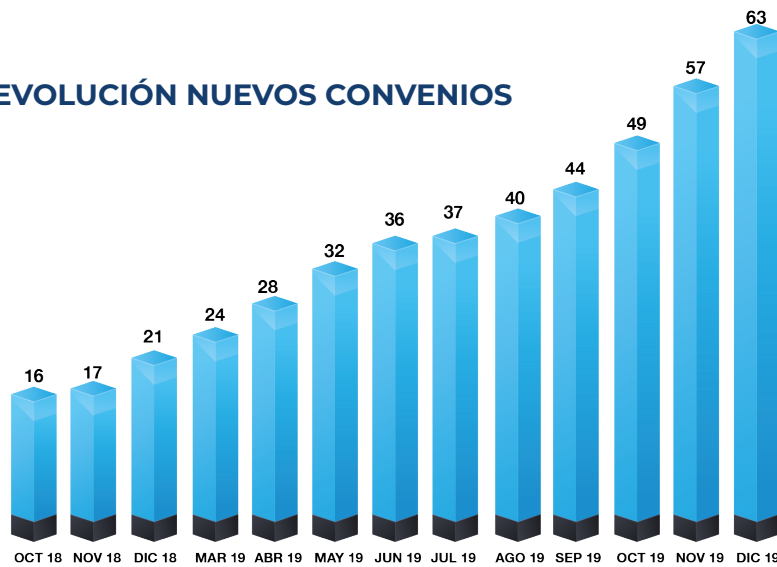
- **Videos:** Entre otros, se tiene disponible en Youtube 34 videos sobre riesgos y seguros con cápsula de lenguaje de señas; se han realizado 6 Facebook Life relacionados con productos de salud, agro, bienes comunes, soat, hogar y rentas vitalicias, 33 episodios del programa del seguro agro y 33 testimonios de cómo han ayudado los seguros.

- **Página web:** Durante el año 2019 se actualizó la imagen de la página en donde se resalta como destacado el ser accesible a personas en situación de discapacidad auditiva, está diferenciada la información de riesgos, seguros, protección al consumidor y ahorro (capitalización), Información de programas especiales de: pasaje seguro, Sueñoscopio y nueva pangea; Glosario y preguntas frecuentes que se alimenta con las dudas que salen en los Facebook Life.

3.2. AMPLIACIÓN DE LA RED MÉDICA

Otro de los pilares que garantizan una adecuada atención de nuestros clientes es el poder proporcionar una red amplia para la atención de los servicios prometidos; de allí que durante el año 2019 continuamos desarrollando alianzas con algunas de las clínicas más representativas en el país, lo cual nos ha permitido generar inmenso valor agregado a la prestación de los servicios médicos, incorporando 42 convenios adicionales a los 21 con los que se contaba al cierre del año 2018, es decir un total de 63 convenios lo que representó un incremento del 200% de la red.

EVOLUCIÓN NUEVOS CONVENIOS



Esta tarea nos permitió configurar una red VIP, la cual nos da acceso a nivel nacional a 509 prestadores de servicios hospitalarios, ambulatorios, consulta general y/o especializada, laboratorios, centros de ayudas diagnósticas y droguerías. Así mismo, el fortalecimiento y crecimiento de la red implica que estemos desarrollando planes de fidelización que nos permitan crecer en el número de convenios en ciudades adicionales a las que ya tenemos e ir posicio-

nando nuestra marca.

El crecimiento estimado para los próximos años nos obliga a ir construyendo una red de Clínicas adicionales en ciudades intermedias (Ibagué, Neiva, Villavicencio, Tunja, entre otras), fortalecer la red en ciudades principales e inclusión de médicos especialistas acorde las necesidades de nuestros clientes y segmentada por tipo de póliza.

3.3. DIRECCIÓN DE INDEMNIZACIONES

Como tercer pilar fundamental de atención y servicio a nuestros clientes, sin duda alguna lo constituye la atención adecuada y pago oportuno y de acuerdo a las condiciones contractuales pactadas de los siniestros presentados. En ese sentido, destacamos que durante el año 2019 se atendieron para el ramo de salud- producto de complicaciones de cirugías plásticas-estéticas 1.026 si-

nistros, de los cuales 201 están en trámite y 84 fueron objetados, siendo los restantes 741 debidamente atendidos y pagados.

Durante al año 2019, la Compañía efectuó pagos a los prestadores médicos por valor de \$1.085 millones y no hubo siniestralidad en el ramo de vida.



4. CULTURA DE CUMPLIMIENTO

Un adecuado monitoreo y seguimiento a las normas que impactan a la Compañía garantiza que las actividades que se desarrollan se encuentren sujetas al ordenamiento jurídico colombiano y da la tranquilidad de estar desarrollando el objeto social dentro del marco jurídico y regulatorio local. También lo es el adecuado y oportuno seguimiento y atención a los requerimientos que efectúan las diferentes autoridades y entes de control; precisando que durante el 2019, se atendieron en tiempo y satisfactoriamente los requerimientos y solicitudes de información de parte de todas las autoridades que los requirieron.

4.1. NORMATIVA

Durante el año 2019 entraron en vigencia las siguientes normas, que resultan relevantes para la operación de las compañías de seguros:

ENTIDAD	NORMATIVA	NÚMERO	DESCRIPCIÓN
Congreso de la República	Ley	1949 de 2019	Asigna funciones y competencias a la Superintendencia Nacional de Salud.
Congreso de la República	Ley	1952 de 2019	Se expide en Código General Disciplinario.
Congreso de la República	Ley	1955 de 2019	Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”.
Congreso de la República	Ley	1996 de 2019	Se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad.
Congreso de la República	Ley	2010 de 2019	Reforma Tributaria.
Gobierno Nacional / Ministerio de Hacienda	Decreto	1349 de 2019	Por medio del cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con el patrimonio técnico de la entidades aseguradoras.
Superintendencia Financiera	Circular Externa	002 de 2019	Modificación CUIF, por los efectos de la aplicación de la NIIF 16 Arrendamientos.
Superintendencia Financiera	Circular Externa	005 de 2019	Imparte instrucciones relacionadas con el uso de servicios de computación en la nube.
Superintendencia Financiera	Circular Externa	007 de 2019	Modificaciones al sistema de Control Interno de las entidades vigiladas.
Superintendencia Financiera	Circular Externa	018 de 2019	Modifica los anexos para el reporte de información a la UIAF relativa a la administración de los riesgos de LAFT.
Superintendencia Financiera	Circular Externa	025 de 2019	Imparte instrucciones relativas a los regímenes de autorización para los ramos de seguros y creación del ramo seguro decenal.
Superintendencia Financiera	Circular Externa	032 de 2019	Imparte instrucciones relacionadas con la reserva por insuficiencia de activos.

4.2. ECOSISTEMA DE SEGURIDAD Y CIBERSEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

A propósito de la C.E. 007 de 2018, destacamos que si bien en diciembre del 2018 se aprobaron las políticas y manuales relativos a la gestión del riesgo de seguridad y ciberseguridad de la información, fue en el 2019 cuando se llevó a cabo el proceso de implementación más rígida de los controles, reportes y monitoreos a este riesgo. Al mismo tiempo destacamos las siguientes actividades desarrolladas:

En abril del 2019 se aprobaron e implementaron los siguientes manuales:

- **Gestión de Incidentes de SI y C:** Su objetivo es brindar las pautas que garanticen la detección temprana de eventos de seguridad de la información y vulnerabilidades, así como el tipo de reacción y respuesta ante los incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad.

- **Controles de SI y C:** Su objeto es documentar los controles necesarios para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en reposo y tránsito, así como las medidas de protección aplicables a la autenticación de usuarios con privilegios elevados y/o superiores y al ciclo de vida del desarrollo de software.

- **Proceso de Retención y Destrucción de Información Sensible:** Su objeto es definir y documentar las actividades generales relacionadas al proceso de retención y destrucción final de la información teniendo en cuenta la clasificación dada por BMI Companies y de acuerdo a las regulaciones aplicables y buenas prácticas internacionales de seguridad de la información.

- **Requerimientos para la implementación del Servicio de Security Operation Center SOC:** Teniendo en cuenta el crecimiento elevado de las amenazas de seguridad de la información y ciberseguridad y de acuerdo con las regulaciones propias del negocio y buenas prácticas internacionales, se definen los requerimientos para la implementación del servicio de SOC en BMI Colombia.

- **Roles y Responsabilidades del Oficial de Seguridad de la Información y Ciberseguridad:** Su objeto es definir los roles y responsabilidades del Oficial de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, de conformidad con el manual de políticas de ciberseguridad, seguridad y calidad de la información de BMI Colombia y teniendo en cuenta los requerimientos del negocio.

- **Proceso de Gestión de Riesgos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad:** Su objeto es definir y documentar el proceso de gestión de riesgos de seguridad de la Información y ciberseguridad, describiendo las actividades de identificación, análisis, evaluación, control, monitoreo, y comunicación en todos los niveles de BMI Colombia y ase-

gurando el cumplimiento de los objetivos de negocio y la preservación de la integridad, confidencialidad, y disponibilidad de la información.

- **Programa de Sensibilización de Seguridad de la Información y Ciberseguridad:** Su objeto es promover la cultura de seguridad de la información y ciberseguridad para funcionarios, personal provisto por terceras partes y clientes, generando conciencia acerca de sus responsabilidades.

Así mismo, en el mes de junio se conformó el Comité de TI de la Compañía, cuyo objetivo principal el de Gestionar la Ciberseguridad y Seguridad de la Información a nivel corporativo. Este Comité sesiona cada cuatro meses y está conformado por el equipo de TI cocal como regional. Las labores ejecutadas en función de lo anterior, han llevado a un monitoreo constante e implementación de controles así como capacitaciones y tips concientización sobre los riesgos inherentes a la seguridad y ciberseguridad de la información.

En diciembre, y dentro de las actividades contempladas para el plan de continuidad de negocio, la Compañía realizó pruebas simulando un ataque cibernético y cómo proceder en esas circunstancias.



4.3. ÉTICA CORPORATIVA

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

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

Durante el 2019 y en aplicación a las instrucciones impartidas con la C.E. 007 de 2019, se efectuaron actualizaciones al Manual del Sistema de Control Interno y Manual de Políticas y Procedimientos del Sistema Antifraude, con el propósito de implementar los canales de comunicación para la recepción de denuncias, con el

fin de que las personas que detecten eventuales irregularidades, incumplimientos normativos, violaciones al código de ética y conducta u otros hechos o circunstancias que afecten o puedan afectar el adecuado funcionamiento del SCI, puedan ponerlos en conocimiento de los órganos competentes dentro de la entidad.

Para tales efectos, se incorporó en el portal web de la Compañía una sección denominada “Denuncias” el cual garantiza la confidencialidad de las mismas, así como y la identidad del denunciante. También se habilitó como canal el correo electrónico gestionderiesgos@bmicos.com.

Estas políticas fueron aprobadas por la junta directiva de la entidad.



5. ESTRUCTURA DE GOBIERNO

5.1 ASAMBLEA DE ACCIONISTAS

Al 31 de diciembre del 2019, la participación accionaria en BMI Colombia es la siguiente:

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

Con relación a las actividades y decisiones adoptadas por los accionistas durante el 2019, indicamos que durante esa anualidad la Asamblea se reunió en dos oportunidades: una de manera ordinaria y la segunda de manera extraordinaria.

A continuación el detalle de las sesiones de Asamblea de Accionistas efectuadas durante el 2019:

SESIÓN / ACTA	TIPO DE SESIÓN	FECHA	DECISIONES RELEVANTES
007	Ordinaria	2019/03/28	<ul style="list-style-type: none"> · Aprobación de estados Financieros de fin de ejercicio. · Lectura del Dictamen del Revisor Fiscal. · Aprobación de los Informes de la Junta Directiva y del Representante Legal. · Fijación de honorarios Junta Directiva. · Ratificación elección de la firma de Revisoría Fiscal y fijación de honorarios. · Ratificación elección Defensor del Consumidor Financiero y fijación de honorarios.
008	Extraordinaria	2019/05/10	Nombramiento y reemplazo de algunos miembros de Junta Directiva.

5.2. JUNTA DIRECTIVA

Durante el 2019, la Junta Directiva de BMI Colombia sesionó en 12 oportunidades, contando en todas ellas con el quorum legalmente requerido.

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

Dentro de las principales decisiones adoptadas durante el 2019 por la Junta Directiva de BMI Colombia, se destacan las siguientes:

NOMBRAMIENTOS:

- Oficial de cumplimiento principal.
- Oficial de cumplimiento suplente.

Al mismo tiempo, durante el 2019, la Junta Directiva aprobó las principales políticas y manuales de la organización, entre ellos, solo para destacar algunos:

- Actualización del Código de Buen Gobierno Corporativo y de Ética y Conducta.
- Actualización del Manual de Acreditación de Idoneidad Vinculación y Ética y Conducta para Intermediarios de Seguros.
- Aprobación de los anexos del manual de ciberseguridad, seguridad y calidad de la información.
- Actualización del Manual del Sistema de Control Interno. C.E. 007 de 2019.
- Aprobación del Manual FATCA.

- Actualización de la Política de Reaseguro.
- Actualización de la Política Antifraude.
- Actualización del Manual SARLAFT.
- Actualización del Manual SAC.

En todas las sesiones ordinarias de Junta Directiva se presentaron para aprobación de la misma los estados financieros mensuales de la Compañía. Al mismo tiempo, en las sesiones ordinarias se presentaron informes periódicos de la gestión de riesgos y de aspectos normativos y regulatorios, así como de las gestiones comerciales, administrativas y técnicas.

En cuanto a la composición y permanencia de los directores, informamos que durante el primer semestre de 2019 hubo una recomposición en la Junta Directiva, dada la salida de los directores Mauricio García (principal en el cuarto renglón), Andrea Londoño (principal en el quinto renglón) y Diana Zuluaga (suplente en el quinto renglón). Por lo anterior, en sesión del mes de mayo de 2019 la Asamblea de Accionistas ocupó las vacantes presentadas mediante la designación de los siguientes directores: Rubén Lizarralde (principal en el cuarto renglón), Rebeca Herrera (principal en el quinto renglón) y Guillermo Duarte (suplente en el quinto renglón).

La siguiente es la composición actual de la Junta Directiva de BMI Colombia:

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

Durante el año 2019, 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.

5.3. COMITÉS DE APOYO DE LA JUNTA DIRECTIVA

En sesión de marzo del 2019, y dada la reforma estatutaria aprobada por la Asamblea de Accionistas de BMI COLOMBIA en octubre de 2018, la Junta Directiva procedió a formalizar la supresión del Comité de Nombramiento y Retribuciones y del Comité de Gobierno Corporativo; ello en consideración a la estructura, tamaño y cantidad de operaciones de la Compañía. Así mismo, en sesión del mes de julio la Junta Directiva aprobó la conformación del Comité de TI de la Compañía, cuyo objetivo principal es el de Gestionar la Ciberseguridad y Seguridad de la Información a nivel corporativo.

En ese orden de ideas, los comités de apoyo de la Junta Directiva que operaron durante el 2019 son los siguientes:

- **Comité de Auditoría:** Durante el 2019, el Comité de Auditoría se reunió en cinco oportunidades, conociendo y decidiendo sobre los temas de su competencia.

- **Comité de Inversiones y de Riesgos:** Durante el 2019, el Comité de Inversiones y de Riesgos se reunió en doce oportunidades, conociendo y decidiendo sobre los temas de su competencia.

- **Comité de Suscripción y Siniestros:** Durante el 2019, el Comité de Suscripción y Siniestros se reunió en una oportunidad, conociendo y decidiendo sobre los temas

de su competencia.

- **Comité de TI:** Durante el 2019, el Comité de TI se reunió en dos oportunidades, conociendo y decidiendo sobre los temas de su competencia.

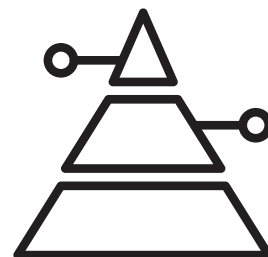
Durante el año 2019, por conducto de la Secretaría General, se mantuvo a disposición de la de los diferentes comités toda la información relativa a las reuniones de estos órganos; asimismo, fueron puestos a su alcance los diferentes informes de mayor relevancia, lo que permitió que los miembros de los respectivos Comités contaran con la información necesaria de manera oportuna y previa a cada una de las sesiones de realizadas en el año.

5.4. REPRESENTANTES LEGALES

En el mes de febrero de 2019 se finalizó el trámite de posesión del señor Camilo Andrés Núñez Rodríguez ante la Superintendencia Financiera de Colombia, en calidad de Secretario General de la Compañía.

Surtido lo anterior, al cierre de 2019 la Compañía cuenta con los siguientes representantes legales:

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





5.5. OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

En el mes de julio la oficial de cumplimiento principal, Catalina Merchán, presentó ante la Junta Directiva su renuncia al cargo, la cual fue aceptada por dicho órgano en sesión del mismo mes. En su reemplazo la Junta Directiva aprobó la designación de la señora Natalia Ochoa, quien se desempeñaba como Oficial de Cumplimiento suplente de la Compañía, y en su lugar la Junta aprobó la designación de la señora Susan Nava como suplente.



6. INFORMACIÓN ADICIONAL Y DECLARACIONES

6.1. OPERACIONES CELEBRADAS CON VINCULADOS

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

Durante el año 2019, con nuestra Casa Matriz se realizaron reembolsos de gastos por concepto de servicios, honorarios y soporte técnico por valor de COP\$212 millones.

6.2. ACONTECIMIENTOS IMPORTANTES ACAECIDOS DESPUÉS DEL EJERCICIO

Con posterioridad al fin del ejercicio del 2019 y hasta la fecha de presentación del presente informe, no se han presentado acontecimientos relevantes que merezcan una mención adicional.

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

En cumplimiento del artículo 47 de la Ley 222 de 1995 y la Ley 603 de 2000 informo que todo el software utilizado por la Compañía cuenta con licencia legal debidamente soportada con los documentos pertinentes. De igual manera se ha dado cumplimiento a las normas laborales, de seguridad social y parafiscales.

6.4. LIBRE CIRCULACIÓN DE FACTURAS

En cumplimiento de las previsiones del 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.

6.5. PROCESOS JUDICIALES

Informamos que al cierre del ejercicio 2019, BMI COLOMBIA no afronta procesos judiciales en contra ni tampoco como en calidad de demandante.

6.6. VERIFICACIÓN DE LAS AFIRMACIONES

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

6.7. CERTIFICACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS

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

La información correspondiente a los artículos 291 y 446 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.



7. INFORME DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La implementación del Sistema de Control Interno de BMI Colombia se ha basado en la aplicación del estándar COSO con el fin de establecer una relación directa entre los objetivos de la compañía y los componentes de la gestión de riesgos.

A lo largo del 2019 se actualizaron los procesos de la Compañía, creando las matrices de riesgo y controles de cada uno de ellos, contribuyendo con esto al establecimiento de un ambiente de control adecuado, enmarcado en los lineamientos y directrices plasmados en el Código de Buen Gobierno Corporativo y Ética y Conducta y en el Manual del Sistema de Control Interno.

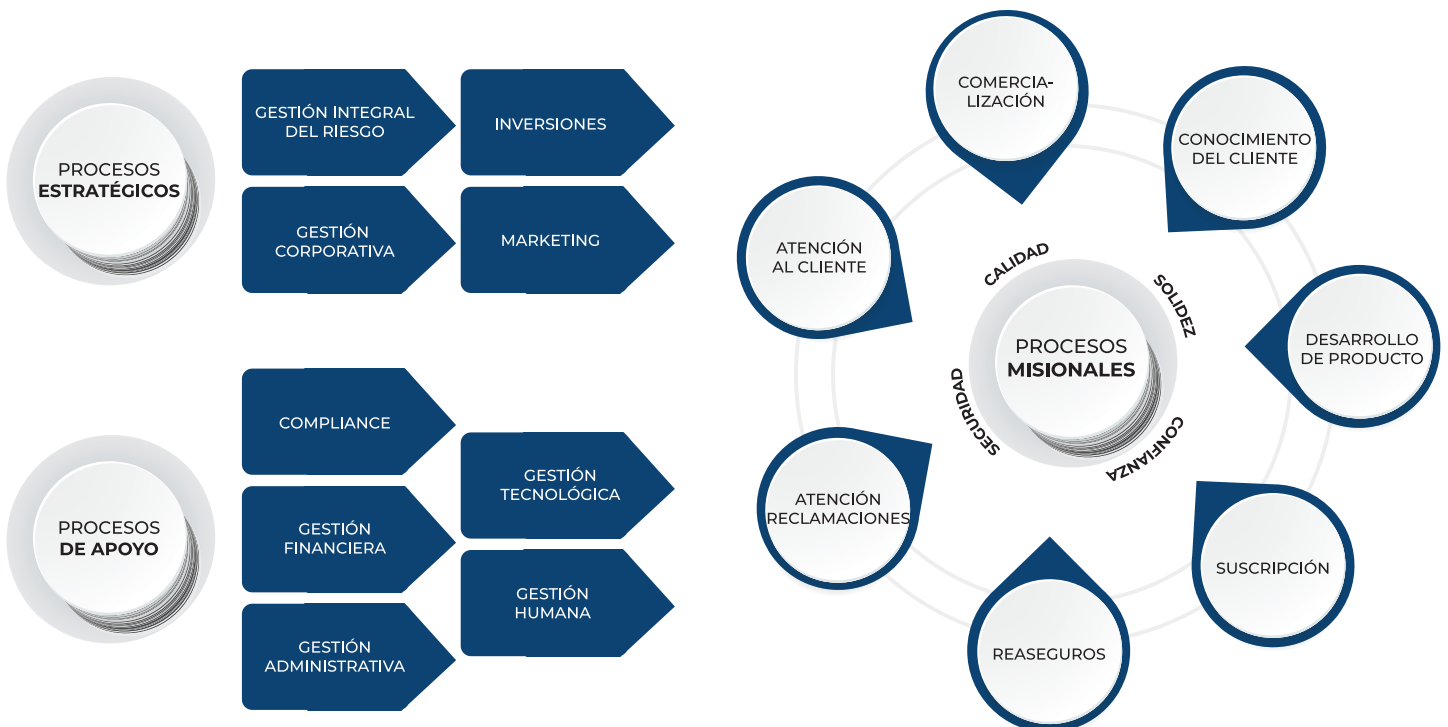
Tanto la Junta Directiva Como el Comité de Auditoría conocieron los diferentes reportes que efectuaron las áreas de Riesgos y Auditoría Interna, así como el órgano externo de Revisoría Fiscal. Como parte del ejercicio de este ambiente de control, dichos órganos tomaron, entre otras, las siguientes decisiones relevantes para el SCI:

- Modificación el Código de Buen Gobierno Corporativo y de Ética y Conducta, con el cual se incorporó un capítulo relativo a obligaciones con relación a los sistemas de administración de riesgos. (Aprobado en sesión de Junta Directiva del mes de marzo).
- Aprobación de los anexos al manual de ciberseguridad y seguridad de la información. (Aprobado en sesión de Junta Directiva del mes de marzo).
- Presentación ante el Comité de Auditoría y la Junta Di-

rectiva del informe de Revisoría Fiscal a la evaluación del SCI (Junta Directiva del mes de marzo).

- Modificación al Manual del Sistema de Control Interno: (i) incorporación del principio de transparencia y (ii) establecimiento del canal de denuncias. (Junta Directiva del mes de junio).
- Creación del Comité de TI. (Junta Directiva del mes de julio).
- Modificación de la Política Antifraude: atención de denuncias que involucren funcionarios de nivel directivo (Comité de Auditoría y Junta Directiva del mes de agosto).
- Presentación ante el Comité de Auditoría y la Junta Directiva del informe de Revisoría Fiscal a la evaluación del SCI (Junta Directiva del mes de octubre).
- Presentación y aprobación del plan de auditoria 2020. (Comité de Auditoría y Junta Directiva del mes de noviembre).

Durante el 2019 la Compañía definió y mapeo la cadena de valor, identificando así aquellos procesos estratégicos, misionales y de apoyo.





Lo anterior permitió efectuar un adecuado monitoreo de los riesgos de cada proceso y definir los niveles de exposición a los mismos, así como los controles necesarios para mitigarlos. Esta gestión es constantemente monitoreada y se espera que para el año 2020 se reporten los resultados a los diferentes comités manejados en la compañía.

De igual forma, se debe señalar que al interior de BMI Colombia se ha fortalecido el entendimiento de los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación que rigen el Sistema de Control Interno, trabajando para involucrar a todas las áreas de la compañía en la verificación y adecuación del SCI.

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

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

adecuados a través de los cuales se garantiza el correcto funcionamiento del SCI y asegura su confiabilidad, permitiendo manejar correctamente los datos internos y los que se reciben de terceros. De igual forma, se ha trabajado en el análisis de los sistemas de información contable así como de la tecnología que los soporta y de los criterios de seguridad (integridad, confidencialidad y disponibilidad) aplicables a este tipo de información. Lo anterior, con el propósito de asegurar que las transacciones sean adecuadamente registradas, autorizadas y reportadas para permitir la preparación de los estados financieros.

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

De igual forma y con el fin de consolidar un sistema de control interno robusto la compañía continuará en el proceso de identificación, evaluación y definición de nuevos esquemas de monitoreo. Para ello, tanto la Dirección de Auditoría interna como la Revisoría Fiscal han presentado sus informes con relación al funcionamiento del SCI al Comité de Auditoría y a la Junta Directiva, en los cuales se llevan las conclusiones que permiten determinar si los procesos, operaciones y actividades han cumplido con las normas, los reglamentos internos y las instrucciones emanadas por los entes de control, todo ello siempre basado en una cultura de mejoramiento continuo.



8. INFORME DEL COMITÉ DE AUDITORÍA

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

Dentro de sus responsabilidades se destacan el seguimiento a los compromisos establecidos con Revisoría Fiscal, la validación a las actividades realizadas por auditoría interna y seguimiento a los diferentes aspectos y activi-

dades relacionados con Sistema de Control Interno de la compañía.

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

CON VOZ Y DERECHO A VOTO

PRINCIPALES

Andrew Sierra

Anthony Félix Sierra

Carlos Sánchez

SUPLENTES PERSONALES

Ramiro Rencurrell

Manuel Pelati Morales

Emerson Enciso

CON VOZ SIN DERECHO A VOTO

Director de Auditoría Interna

Director de Riesgos

Revisor Fiscal

1. ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES DESARROLLADAS POR EL COMITÉ DE AUDITORÍA

En cumplimiento de lo establecido en las normas y reglamentos vigentes, el Comité celebró cinco reuniones durante el año 2019 los días 25 de enero, 21 de febrero, 30 de abril, 9 de agosto y 26 de noviembre. En dichas reuniones el Comité tuvo la oportunidad de conocer el desarrollo de los planes de trabajo estructurados por las auditorías internas y externas. De la misma manera, se informó acerca de las principales observaciones formuladas por auditoría interna y externa, así como de los planes de acción trazados por la Administración frente a las recomendaciones efectuadas.

Durante lo corrido del año 2019, el comité pudo constatar que la compañía tiene establecidos principios básicos que la rigen expresados a través del Código de Buen Gobierno y de Ética y Conducta, Estatutos Sociales de la Compañía, Manual de Antifraude entre otras, las cuales obran como pautas de comportamiento para todos los empleados de la entidad, son divulgadas, y aceptadas por todos los funcionarios de la compañía.

Esto último permitió que tanto Auditoría Interna como Revisoría Fiscal generaran una opinión favorable sobre la madurez del Sistema de Control Interno, generando algunas oportunidades de mejora que han sido atendidas por la administración y dadas a conocer a este Comité.

La Dirección de Riesgos en las diferentes sesiones del comité dio a conocer su gestión enfocada en la identificación, análisis, medición y evaluación de los riesgos que pueden incidir en el logro de objetivos estratégicos y organizacionales de la compañía. En el entender del Comité, el sistema de administración de riesgos implementado para los diferentes tipos de riesgo existentes tales como: SARO, SARLAFT, SARM, SARL y Plan de Continuidad del

Negocio, cumple con las finalidades, etapas y elementos establecidos para cada uno de ellos, lo anterior constatado por las evaluaciones realizadas por parte de la auditoría interna y externa, las cuales tuvieron como propósito prevenir y evitar la materialización del riesgo asociado o, en su defecto, mitigar el impacto de aquellos eventos que puedan afectar el funcionamiento del respectivo sistema.

Dentro de las decisiones más relevantes adoptadas durante el 2019, destacamos:

- Propuesta de ratificación del revisor fiscal.
- Elaboración informe de gestión de auditoría del año 2018.
- Revisión y aprobación de los estados financieros de fin de ejercicio de 2018 certificados y dictaminados y las notas a los mismos. El resultado de esta validación no generó ningún tipo de salvedad.
- Recepción del Dictamen del Revisor Fiscal.
- Revisión de los informes periódicos allegados por la Revisoría Fiscal.
- Revisión de los resultados de las evaluaciones efectuadas por la Auditoría Interna.
- Revisión del Plan de trabajo de la Revisoría Fiscal año 2019.
- Aprobación de los informes trimestrales de riesgos.
- Aprobación de la propuesta de modificación de la política antifraude y del Manual de sistema de Control Interno.

- Revisión y evaluación a los avances del plan de auditoría interna.

- Aprobación del plan Anual de auditoría año 2020.

2. EVALUACIÓN DE LA LABOR REALIZADA POR AUDITORÍA INTERNA

La función de Auditoría Interna se encuentra en cabeza de la Dirección de Auditoría, área liderada por su Directora Johana Laverde.

Durante el 2019 ejecutó a cabalidad el plan de auditoría aprobado para esa anualidad tanto por el Comité de Auditoría como por la Junta Directiva. Al 31 de diciembre de 2019, la Dirección de Auditoría había ejecutado el 85% del Plan Anual de Auditoría, ejecución que se ajusta al cronograma aprobado, dado que el periodo contemplado para ejecutar este plan es de febrero de 2019 a febrero de 2020. Como resultado de las evaluaciones, esa Dirección generó 26 recomendaciones con sus respectivos planes de acción encaminados a optimizar el Sistema de Control Interno. Todo lo anterior fue presentado según su ejecución en las diferentes sesiones de este Comité, por lo que se encuentra que la gestión efectuada ha sido ajustada a las funciones que le corresponden por la normatividad que regula su actividad así como a las funciones contempladas en los reglamentos internos de la Compañía.





9. RECONOCIMIENTOS



Por último, agradezco el apoyo decidido y el trabajo en equipo altamente comprometido de los funcionarios para cumplir con los objetivos para el año 2019.

CARLOS ALBERTO SÁNCHEZ
PRESIDENTE

ANDREW SIERRA
PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

BMI
SEGUROS COLOMBIA