

BMI



Informe de gestión

Año 2023

Contenido

Presentación	3
1. Contexto economico global y local y el sector asegurador.	4
2. Bmi colombia compañía de seguros de vida.	5
2.1. Resultados financieros.	5
2.2. Balance comercial, líneas de negocio y portafolio de seguros.	5
2.3. Gestión técnica.	13
2.4. Operaciones.	16
2.5. Equipo humano.	17
2.6. Evolución previsible de la sociedad.	24
2.7. Sistemas operativos y de tecnología.	24
3. Gestión de riesgos.	25
4. Orientación al cliente.	33
5. Cumplimiento.	42
6. Estructura de gobierno.	47
7. Información adicional y declaraciones.	49
8. Reconocimientos.	50

Presentación

Con gran satisfacción presento el Informe de Gestión Anual correspondiente al ejercicio fiscal 2023 de BMI Seguros Colombia. Este año ha sido testigo de un emocionante proceso de transformación corporativa bajo el lema “Innovating Tradition”, que encapsula nuestra firme dedicación a honrar la historia y trayectoria del Grupo BMI a nivel global durante 50 años, mientras abrazamos la necesidad de una constante evolución y adaptación a las nuevas tendencias y demandas del mercado.

En BMI Seguros Colombia, nuestros valores fundamentales de integridad, empatía, responsabilidad y compromiso han servido como brújula en nuestro viaje de transformación. Reconocemos que la innovación no solo implica la adopción de nuevas tecnologías, sino también un cambio cultural que involucra a cada persona dentro de nuestra organización. Detrás de cada avance tecnológico, siempre están las personas, y nuestro compromiso con nuestros clientes es el principal motor que impulsa nuestra búsqueda constante de mejorar su experiencia.

Durante el año 2023, nos hemos enfocado en la eficiencia operativa como pilar fundamental de nuestra estrategia, con el objetivo de reducir la manualidad y aumentar la automatización en todos nuestros procesos. Este enfoque nos ha permitido ofrecer beneficios tangibles a nuestros clientes y aliados, como una disminución significativa en los tiempos de emisión de pólizas, una mayor facilidad para presentar reclamos y una visibilidad mejorada de los procesos en tiempo real.

También hemos trabajado arduamente en la diversificación de nuestros canales de distribución, consolidando nuestro posicionamiento en clientes directos, brokers e intermediarios. Esta estrategia nos ha permitido ampliar nuestro alcance y fortalecer nuestra relación con una variedad de stakeholders clave en el mercado de seguros. Con el desarrollo de canales digitales para la oferta de seguros y la implementación de esquemas affinity, la Compañía no solo ha incursionado en nuevos espacios sino que avanza en una firme estrategia de inclusión financiera en la colocación de pólizas en la población colombiana

Como parte de nuestra visión centrada en el resultado, hemos mantenido un enfoque firme en la excelencia operativa y la generación de valor para nuestros accionistas. Cada iniciativa emprendida en 2023 ha estado impulsada por nuestro compromiso inquebrantable con el éxito a largo plazo de nuestra compañía y el bienestar de nuestros clientes.

En este informe, encontrarán un análisis detallado de los logros más destacados, los desafíos enfrentados y las metas alcanzadas durante el año 2023. Agradecemos sinceramente el continuo apoyo y confianza que han depositado en BMI Seguros Colombia y esperamos seguir colaborando juntos para alcanzar nuevas alturas en el futuro.



1. Contexto económico global y local y el sector asegurador

El año 2023 ha sido un año de moderación económica mundial, aunque con marcadas diferencias regionales y desafíos persistentes. Según el Fondo Monetario Internacional (FMI), el crecimiento mundial pasó de 3,5% en 2022 a 3,0% en 2023, muy por debajo del promedio histórico de 3,8%. Esta desaceleración se debió principalmente al endurecimiento de las políticas monetarias y fiscales para reducir la inflación, así como la guerra de Rusia en Ucrania la cual continúa impactando la economía global. Por su parte, América Latina y el Caribe sufrió una desaceleración de 3,1% en 2022 a 2,1% en 2023, marcada por la inestabilidad

política y social, además de las limitaciones de política económica. La CEPAL prevé un crecimiento promedio del 1,2% para América del Sur, 2,1% para Centroamérica y México, y 2,8% para el Caribe (sin incluir Guyana) en 2023. Actualmente, de acuerdo con el FMI, la región transita la peor crisis migratoria de su historia hacia los Estados Unidos, a causa de las altas tasas de pobreza las cuales se sitúan por encima de los niveles anteriores a la pandemia, en un 30,3% así como los niveles de desempleo los cuales reputan los niveles alcanzados en 2019.

La Economía Colombiana Según el DANE, creció un 0,6% en 2023 y se prevé que para el 2024 su proyección sea de 1,5 %, tras una prolongada recuperación . El consumo y la inversión seguirán siendo moderados por las estrictas políticas macroeconómicas y la fragilidad de la economía mundial. La inflación, que venía disparada, empezó a bajar en abril de 2023 y se prevé que siga disminuyendo hasta alcanzar el objetivo del 3 % en 2025. Según Bancolombia, la economía colombiana experimentará un leve crecimiento de 0,9% en 2024, después habría una tendencia de recuperación progresiva. La inflación del 2023 cierra en 9,28 % y 2024 cerraría en 5,9 % La tasa de cambio promedio en 2024 sería de \$4.250.

Industria Aseguradora

El mercado de seguros de América Latina está en auge, tanto en crecimiento de primas como en sofisticación. Y este es el mercado regional de seguros de más rápido crecimiento a nivel mundial, tanto en el segmento de vida como en no vida, y se encuentra entre los mercados más rentables del sector asegurador a escala mundial. Sin embargo, persisten varios desafíos estructurales, como un mercado fragmentado, una baja penetración de seguros, una cultura de riesgo limitada y factores socioeconómicos.

Según Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondo de Pensiones (ICEA), el sector asegurador colombiano registró un crecimiento del 5,9% en 2023, impulsado por el aumento de las primas de los ramos de vida, salud y automóviles. El sector también mostró una mejora en la rentabilidad, con un resultado técnico positivo de 1,3 billones de pesos y un resultado financiero de 2,2 billones de pesos. El patrimonio del sector se incrementó en un 8,7%, alcanzando los 24,6 billones de pesos, el sector también se beneficiará de la innovación tecnológica, la inclusión financiera, la diversificación de canales y productos, y la adaptación a las nuevas tendencias de consumo y demanda.



2. BMI Colombia

Compañía de Seguros de Vida

2.1. Resultados financieros

2.1.1. Primas emitidas

Las primas emitidas a diciembre de 2023 ascendieron a COP\$69.488 millones, con un cumplimiento del presupuesto del 90.2%; las cuales están conformadas por COP\$14.675 millones del ramo de salud con una participación del 21.1%, COP\$41.711 millones del ramo de vida individual con una participación creciente 60.0% frente al 53.6% del año anterior, y COP\$13.103 millones del ramo de vida grupo con una participación del 18.9%.

2.1.2. Siniestralidad.

La siniestralidad incurrida (incluye reservas técnicas) estuvo en los niveles esperados, ubicándose en el 31.1% de las primas devengadas, con un cumplimiento del presupuesto del 78.2%, resaltando el buen resultado de la compañía y en particular en productos de vida individual y salud.

2.1.3. Gastos Administrativos y de personal.

Al cierre de 2023, la Compañía a través de la buena gestión administrativa logró una eficiencia en los gastos de 4.2% frente al presupuesto, lo que representó un ahorro de COP\$715 millones.

2.1.4. Inversiones

El portafolio de inversiones cerró en COP\$28.308 millones (US\$6,4 millones), el cual representa el 24.7% del total del activo. Al cierre de 2023 el portafolio se encontraba invertido principalmente en títulos de deuda pública con un 77.2% seguido de títulos emitidos por entidades del sector financiero con un 13.1%. En cuanto a estructura por monedas, el 56.5% estaba invertido en dólares y el 27.7% en pesos.

2.1.5. Resultado del ejercicio

La Compañía a 31 de diciembre de 2023 arrojó una pérdida neta de COP\$3.661 millones, inferior en un 53.5% al resultado obtenido en 2022 que registró una pérdida de COP\$6.847 millones. Cabe destacar que este resultado

está por debajo de lo estimado en presupuesto en un 31.8%, lo cual se traduce en una menor pérdida esperada o, dicho en otros términos, una mayor eficiencia entre lo proyectado y los resultados obtenidos.

2.1.6. Capital mínimo de funcionamiento y patrimonio adecuado

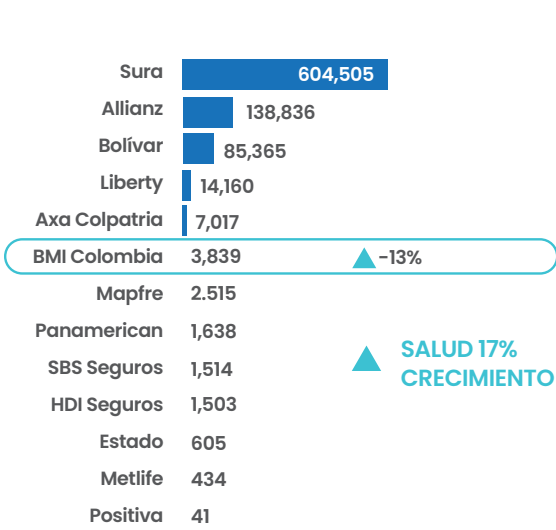
Durante el año 2023 la Compañía recibió inyecciones de capital por COP\$7.500 millones, lo cual le permitió alcanzar un total de COP\$55.807 millones para esta cuenta. Este fortalecimiento evidencia la voluntad de los accionistas para aportar recursos nuevos cuando ha sido requerido y para desarrollar 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 2023 la Compañía presenta un excedente de COP\$3.907 millones con relación al capital mínimo exigido, lo que en proporción corresponde a un exceso del 19,0% por encima del nivel de tolerancia del 10% establecido por las políticas de la Compañía.

En cuanto al Patrimonio Adecuado al cierre de 2023, se observa que este se ubicó a COP\$6.118 millones, frente a un patrimonio técnico acreditado por la Compañía de COP\$24.457 millones, presentando un exceso de COP\$18.339 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.

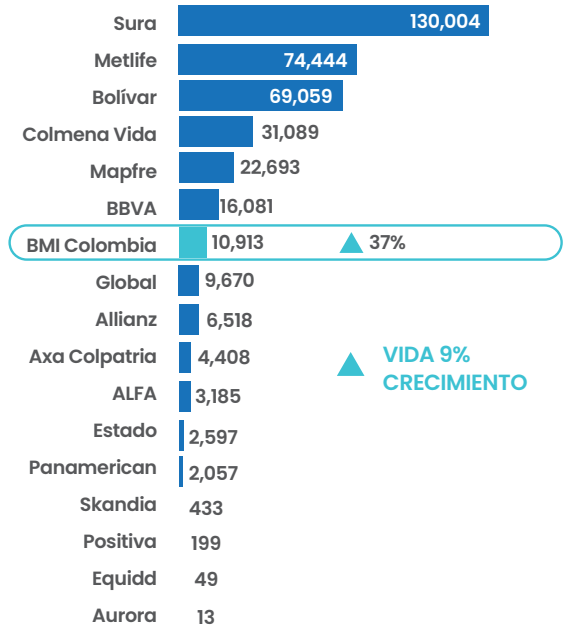
2.2. Balance comercial, líneas de negocio y portafolio de seguros

Durante el 2023 la estrategia comercial estuvo orientada hacia la diversificación del portafolio, la potencialización de sus canales y la mejora continua en la atención de nuestros consumidores. Esto permitió alcanzar un crecimiento del 22% en primas emitidas con relación al 2022, consolidándose así el posicionamiento de la Compañía en el mercado asegurador en los ramos en que se participa:

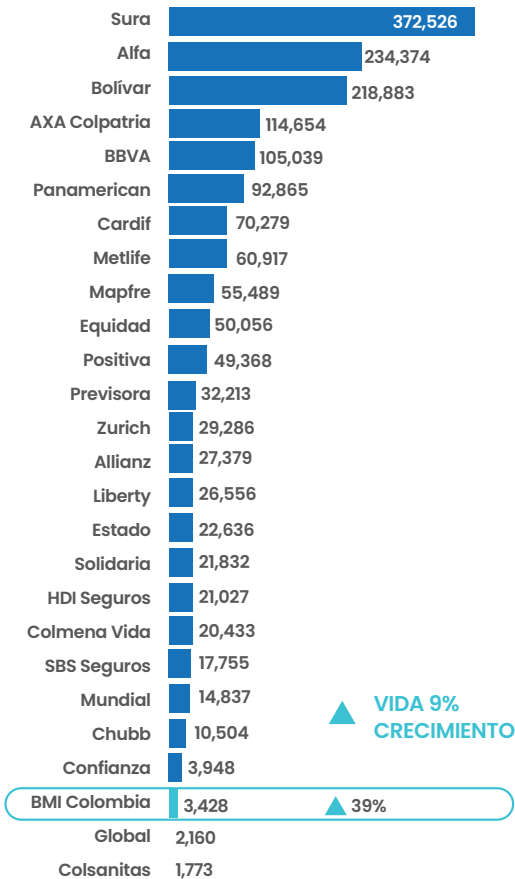
RANKING SALUD



RANKING VIDA INDIVIDUAL



RANKING VIDA GRUPO



Crecimiento



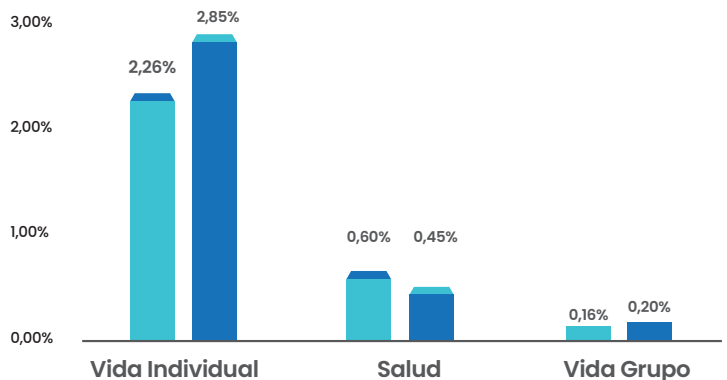
22%
de la compañía

USD \$14.886
2022

USD \$18.181
2023

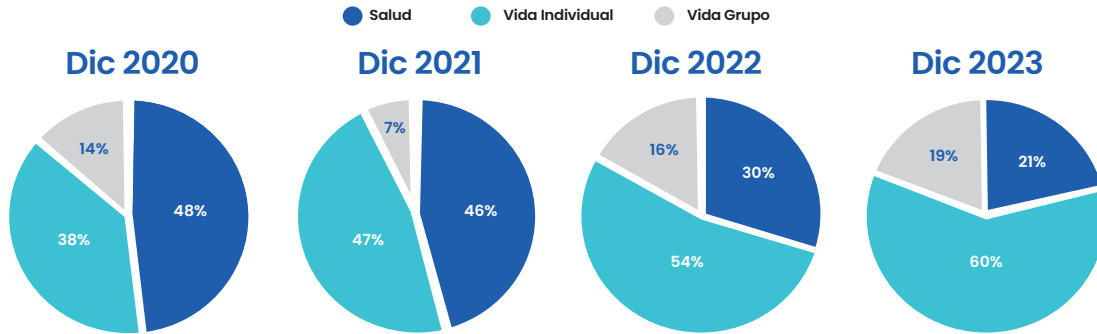
Participación mercado por ramo

● DIC 2022 ● DIC 2023



En paralelo al crecimiento, la estrategia contempló el robustecimiento y diversificación en las distintas líneas de

negocio, de tal manera que la participación en términos de producción en cada una sea diverso y equilibrado:



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\$13.102 millones → +39% vs 2022.
- Participación línea de negocio: 19%.

Vida individual:

- Primas emitidas: cop\$41.113 millones → +27% vs 2022.
- Participación línea de negocio: 60%.

Salud:

- Primas emitidas: cop\$16.675 millones → -7.6% vs 2022.
- Participación línea de negocio: 21%.

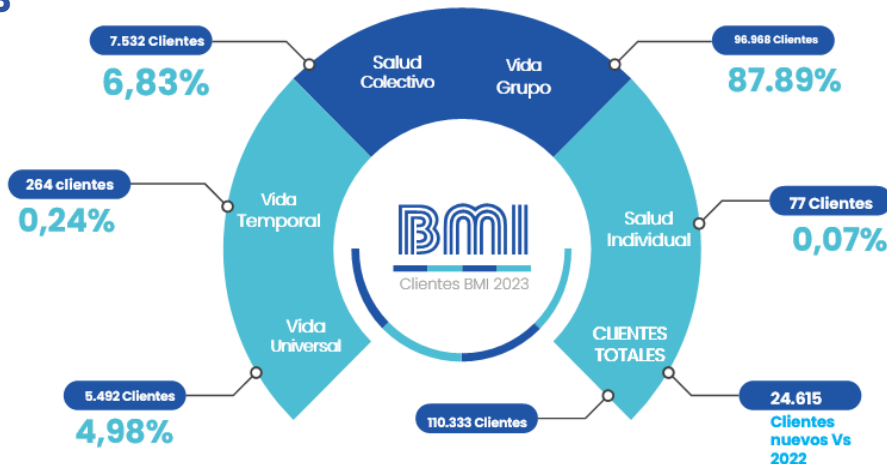
2.2.1.2. Asegurados

Al cierre del 2023 la compañía cuenta con un total de 110.333 asegurados, lo cual representa un incremento del 22% respecto del 2022.

La distribución de estos por tipo de producto nos arroja lo siguiente:

- **Vida grupo: 87.89%**
- **Salud Colectivo: 6.83%**
- **Vida Individual: 4.98%**
- **Otros: 0.3%**

Cientes 2023



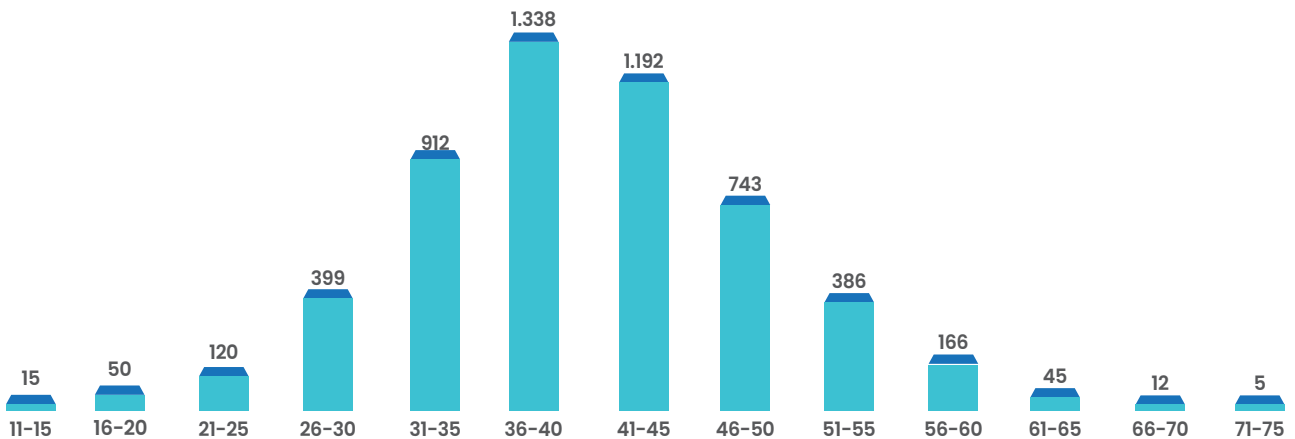
2.2.1.2. Detalles por ramo

2.2.1.2.1. Vida individual:

La estrategia basada en productividad y potencialización de canales permitió un crecimiento del 46% 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: 5.726 (+20% vs 2022).
- Valor asegurado promedio: usd 294.300 (+usd 70.000 vs 2022).
- Prima promedio: usd 2.035
- Distribución por tipo de seguro (nova, best indexed nasdaq, best indexed s&p, term).
- Distribución poblacional por edad vida Individual:



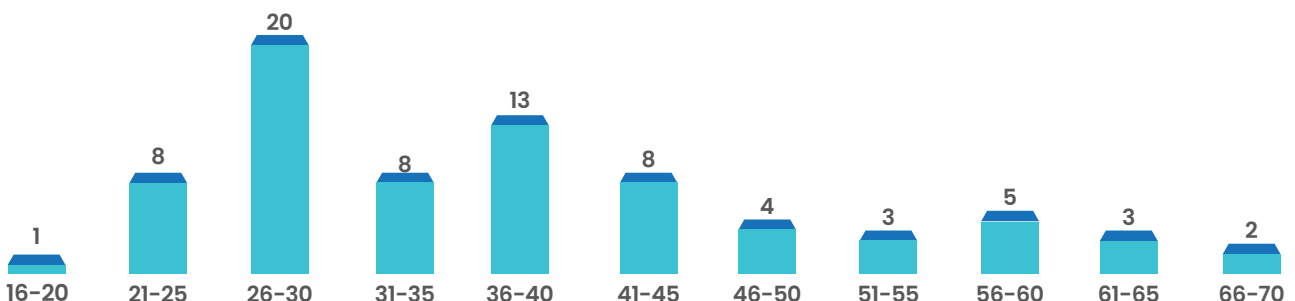
- Persistencia: Se alcanzó un indicador del 94% frente a un 98% del año anterior. En el acumulado desde el año 2018 la persistencia es del 75% frente al 87.6 del 2022.
- Nuevos productos: lanzamiento de nuestro producto BMI Ahorro un seguro disruptivo, inclusivo, sin requisitos de asegurabilidad y 100% digital con amplias coberturas y acumulación. Adicionalmente permite nuestros asegurados acceder a un market place que les permite ahorrar un porcentaje del importe de las compras en comercios aliados

de nuestros clientes bajo una experiencia memorable en servicio y coberturas de alto impacto. Esto llevó a un cierre del 2023 con un crecimiento del 93%, demostrando así nuestro compromiso con la mejora continua y la satisfacción del cliente:

- Clientes Salud Individual: 75 (+98% vs 2022).
- Valor asegurado promedio: USD 2.100.000.
- Prima promedio: USD 4.016.
- Distribución por tipo de seguro (IDEAL, AZURE PLUS, MERIDIAN II).
- Distribución poblacional por edad Salud Individual: Mantenemos una distribución de clientes con una concentración por debajo de los 60 años y un 6% de la población mayor a 60 años, lo cual se refleja en una baja siniestralidad.

2.2.1.2.2. Salud (individual)

En salud individual el eje central se enfocó en la atención



- **Persistencia:** En cuanto a persistencia en salud, se logra un indicador del 79% frente a un 60% del año anterior. En el acumulado desde el año 2018 la persistencia es del 45% frente al 37% del 2022.
- **Optimización:** Se ajustaron algunos condicionados, a efectos de ampliar las coberturas en favor de nuestros usuarios y brindar mayor claridad en beneficios alineados a los estándares internacionales y oferta local.

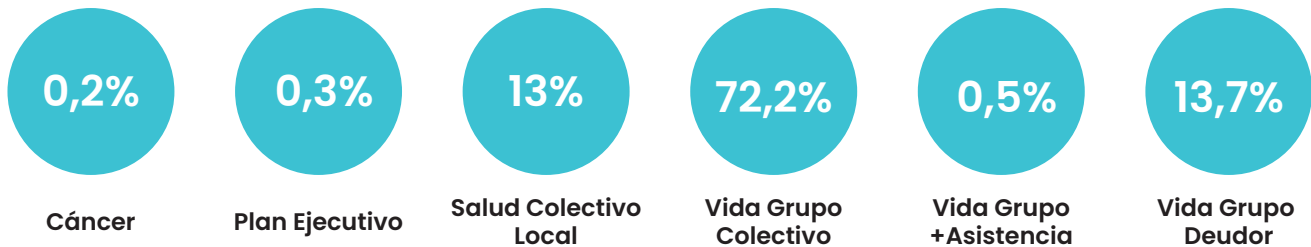
2.2.1.2.3. Esquemas colectivos (vida y salud)

El segmento colectivo presentó una buena dinámica para los ramos vida grupo y salud, destacándose las colocaciones en segmentos de beneficios y affinity:

Colectivos	Salud Colectivo		Vida Colectivo	
	2022	2023	2022	2023
Primas	\$16.264	\$14.675	\$9.458	\$13.102
Usuarios Vigentes	9.071	7.532	72.241	96.968
Participación	28,6%	21%	16,6%	19%

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 del 77% en el ramo de Vida Grupo.

- Clientes tomadores colectivos: 172 (+39% vs 2022).
- Distribución por cotizaciones:
 - Primas cotizadas: COP\$2.454 millones
 - +13 procesos analizados
 - Primas proyectadas 2024: COP\$5.400 millones



- **Persistencia:** Se alcanza un indicador del 79.6% frente a un 87.9% acumulado al cierre del 2022.
- **Coaseguro Vida Deudor:** Se acude a esquemas de coaseguro como nuevo instrumento de colocación, mitigación de riesgo y aumento de capacidades en nichos altamente competitivos y grandes competidores del mercado asegurador, mediante

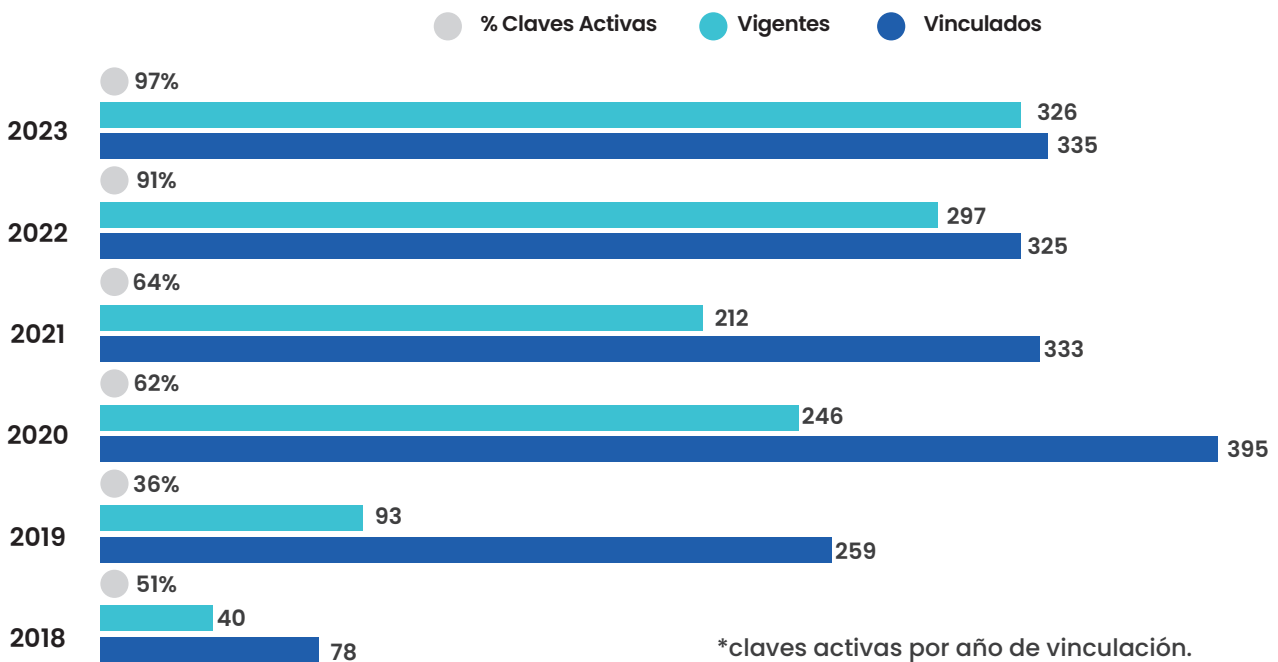
- alianzas estratégicas con compañías aliadas en busca de una mayor colocación de nuestro ramo de vida grupo y deudor.
- Participación en procesos licitatorios para esquemas de vida grupo y vida grupo deudor.
- Optimización colectivo salud: rediseño de las políticas para el programa de complicaciones de cirugía.

2.2.2. Canales de distribución

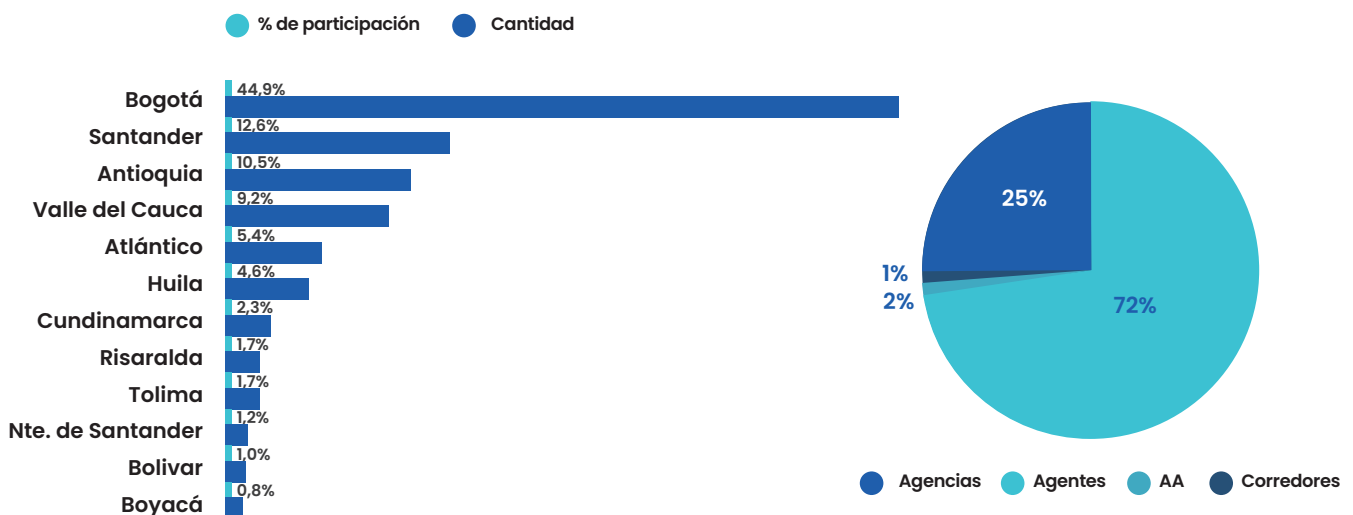
Fuerza intermediaria:

La fuerza intermediaria ocupa sin lugar a duda el canal principal de promoción y colocación de los productos de BMI Seguros Colombia en el mercado. De allí que durante el 2023 se hayan vinculado más de 300 asesores nuevos a nivel nacional, arrojando con ello un cierre de

año con 1.215 asesores vigentes. De esta cifra, 334 claves cuentan con producción nueva, lo que equivale a un 27% productividad. Al cierre del 2023 BMI Seguros Colombia cuenta con 19 Agencias Administradoras, 299 agencias, 880 agentes y 17 corredores en la fuerza de ventas.



Distribución a nivel nacional:



Algunos de los desarrollos que se impulsaron a lo largo del año para la optimización de la fuerza de ventas, tenemos:

- Optimización en tiempos y procesos para la creación de claves.
- Depuración base claves, de tal forma que la vinculación se centrara en aquellas productivas.
- Seguimiento al proceso de idoneidad.
- Seguimiento a la fuerza de ventas según línea de negocio.

- Apoyo en las capacitaciones de las agencias vinculadas.

Canal Digital:

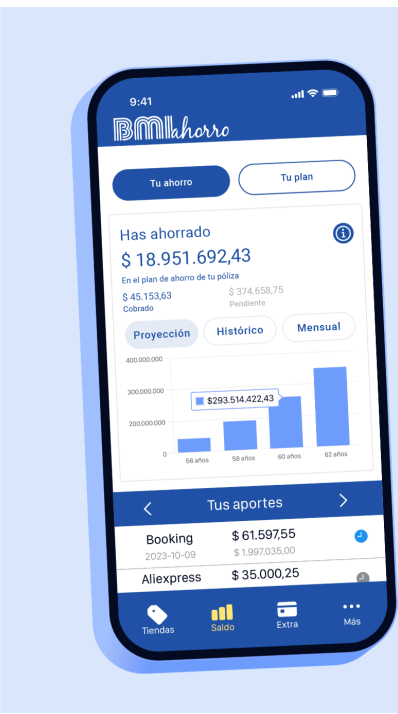
Durante el 2023 BMI Seguros Colombia lanzó un nuevo canal digital denominado "BMI AHORRO", el cual permite expedir pólizas de seguro de vida individual de manera expedita mediante una aplicación móvil diseñada para tal fin. A través de este canal los usuarios pueden adquirir, administrar, gestionar y pagar las pólizas de seguros.

Tu seguro de vida más plan de ahorro
100% digital

Protege a quienes amas, mientras ahorras para el mañana

Precio fijo desde \$75.000/mes

[Regístrate y activa tu plan](#)



¿Por qué BMI Ahorro?

Solidez financiera

Somos el **seguro de vida y ahorro 100% digital** de BMI Colombia Compañía de Seguros de Vida S.A, entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, con solidez financiera como subsidiaria de BMI Financial Group.

Seguro de vida + plan de ahorro

Con tu plan de BMI Ahorro proteges el futuro financiero de tu familia con coberturas de muerte por cualquier causa de hasta **\$100.000.000**, más de hasta **\$200.000.000** en caso de muerte accidental, al mismo tiempo que maximizas tu ahorro con rendimientos de hasta el 6% E.A.

Potencia tu ahorro

Multiplícalos tus ahorros gracias al **cashback en los comercios aliados**. Además, podrás realizar **aportes extra al capital** con tu tarjeta cuando quieras, y beneficiarte del interés compuesto.

Y si **invitas a tus amigos a unirse a BMI Ahorro**, podrás recibir hasta \$250.000 de recompensa en tu plan de ahorro.

[Regístrate y activa tu plan](#)

Con el lanzamiento de este canal digital BMI Seguros Colombia ratifica su puesta a tono con las tendencias del consumo digital que está marcando una pauta con las nuevas formas de interacción con los clientes a nivel global.

2.2.3. Posicionamiento

Para el 2023 se trabajó en el posicionamiento de marca dirigido principalmente hacia redes sociales y las publicaciones en prensa.

En el caso de las redes sociales, este año estuvo enfocado en la actualización gráfica, el manejo de mensajes cercanos para cada segmento del público previamente identificado y la mención de atributos básicos de los productos BMI Seguros Colombia.

En cuanto a las publicaciones de prensa, el enfoque estuvo dado en el posicionamiento regional, dando un impulso a la marca desde mensajes aplicables a los mercados locales a los que está llegando BMI Seguros Colombia y con contenidos de valor que ilustran los beneficios de los seguros además de su importancia de su uso en el día a día.

Redes sociales a diciembre 31 de 2023:



Instagram:
2.472 seguidores,
un aumento del 35%
respecto al año anterior.



Facebook:
2.453 seguidores, con un
aumento del 15% respecto
al año anterior.



LinkedIn:
7.831 seguidores, un
aumento del 13% respecto
al año anterior.



160 publicaciones en medios
digitales e impresos desde el 2018.
En el 2023 se impactaron más de
185.000 lectores en los 16 medios
publicados.

Comunicación con los intermediarios:

Así mismo, durante el año se continuó con el compromiso de crear contenido que mantuviera conectados a los intermediarios con BMI Seguros Colombia. Para ello, el enfoque se dirigió a crear contenido en 3 líneas: i) comunicación de procesos internos de la compañía, ii) comunicación de incentivos y iii) comunicación de capacitación y entrenamiento. Todo esto bajo canales de comunicación usados por el intermediario en su rutina diaria (mailing, grupos de whatsapp y redes sociales). Este esfuerzo ha permitido tener métricas de engagement, como por ejemplo el nivel de lecturabilidad de correos electrónicos, cuyo un índice de apertura superó el 61,8%, es decir, un incremento de más de 10 puntos porcentuales versus el año anterior.

Para el 2024 el reto es seguir posicionando la marca BMI Seguros Colombia con nuestros asegurados desde la comunicación, creando puntos de contacto e impulsado los existentes, entregando contenido de

valor el cual le permita hacer mejor uso de los servicios entregados. Adicional, la compañía viene en un proceso de consolidación de nuevos productos los cuales, desde marketing estamos enfocados de comunicar y promocionar para lograr su rápido posicionamiento en el mercado.

Posicionamiento con red de prestadores médicos:

Otro aspecto importante para el posicionamiento de marca es la visibilidad que se obtiene con la red de prestadores de servicios de salud, bajo un modelo de acceso ágil para prestadores, intermediarios y clientes. En este sentido, se efectuaron acciones encaminadas a la revisión y depuración de la carpeta de convenios, definición de cronograma de capacitaciones dirigidas a estos prestadores con base en la estrategia Comercial. Asimismo, se reforzó el relacionamiento con las Clínicas Top de Salud Individual y Salud Colectivo. También se continuó con la estrategia de consolidación del posicionamiento de la marca BMI Seguros Colombia y

el crecimiento responsable de convenios de red médica en servicios de importancia para nuestros asegurados, tales como consulta médica general y especializada, laboratorio clínico, centros de ayudas diagnósticas, urgencias, hospitalización y cirugía.

Finalmente, de cara al 2024 la estrategia comercial estará enfocada en dar continuidad a las iniciativas en curso, incluyendo la diversificación del canal, el desarrollo de nuevos productos, la consolidación del canal digital y la implementación de estrategias específicas para cada línea de negocio. Además, se pondrá en marcha una estrategia de licitaciones para Vida Grupo y Salud Colectivo, así como la implementación del modelo comercial establecido para Salud Individual.

Estas iniciativas están diseñadas para seguir impulsando el crecimiento y la innovación en todas las áreas de negocio, manteniendo el compromiso de BMI Seguros Colombia con la excelencia en el servicio al cliente y la adaptación a las demandas del mercado.

2.3. Gestión técnica

Enfocados en garantizar el crecimiento orgánico y sostenible de la Compañía bajo un cuidadoso análisis de las condiciones de mercado y la rentabilidad de los productos, la gestión técnica es un elemento fundamental para conseguir los objetivos de expansión responsable. Esta labor core de la Compañía incorpora la definición de políticas claras, el establecimiento de controles adecuados, efectuar una eficiente transferencia de riesgos, velar por la suficiencia de las reservas y llevar los cálculos actuariales óptimos; todo ello como se dijo, en pro de alcanzar un crecimiento sostenible. A continuación, se destacan los principales aspectos de esta labor:

2.3.1. Actualización de políticas y mejoras

Mediante las actualizaciones constantes en busca de la optimización, logramos mejorar el alcance en nuestros productos de vida con coberturas, condiciones y requisitos de asegurabilidad orientados a mejorar la suscripción en los productos.

Además, ajustamos nuestras políticas de vida individual para segmentos específicos del mercado, como deportistas, fumadores, amas de casa, estudiantes, futbolistas, casos especiales y socios ampliando de esta forma nuestros nichos de mercado de BMI y brindando soluciones a nuestra fuerza comercial y clientes bajo nuevas opciones de aseguramiento.

En vida grupo realizamos mejoras nuestros requisitos de asegurabilidad, ampliación de edades de suscripción, minimizando los requisitos médicos con una suscripción

más ligera que nos ha permitido eficiencias de cara a nuestros clientes y bróker minimizando tiempos de respuesta.

2.3.2. Control técnico

Destacamos las acciones y la optimización al seguimiento de renovaciones para el segmento colectivo garantizando un proceso eficiente con información actualizada y detallada en busca acorde al crecimiento cuentas estándares de mercado.

De igual forma se implementaron dashboard para el seguimiento y visualización de siniestralidad por compañía, ramo, producto, negocios especiales bajo diferentes ventanas de tiempo que permiten el análisis más adecuado a la realidad del negocio.

Optimizamos las herramientas de PyG técnico con nuevas variables que permitieron un mejor análisis de exposición en busca de mantener y mejorar nuestro resultado técnico con la implementación del análisis de frecuencia, coberturas, desviaciones, mortalidad y morbilidad de nuestra la población expuesta en cada ramo que permiten la intervención de cuentas, su optimización y labores de cleanig de portafolio.

2.3.3. Gestión de reaseguro

Nuestro enfoque para el 2023 se concentró en la optimización de procesos a través de iniciativas operativas y técnicas, para los esquemas de reaseguro existentes y la puesta en marcha de nuevas negociaciones, así como la visualización de resultados y el control de las cifras, que permitieron la adecuada gestión y mantenimiento de los contratos y así garantizar la adecuada dispersión del riesgo y competitividad del mercado. Esto alineado con las políticas internas de la compañía y el cumplimiento de la normatividad vigente. A continuación destacamos los siguientes aspectos:

- **Optimización en flujo de caja:**

Durante 2023 se identificaron procesos y necesidades para el programa de reaseguros, así como los contratos vigentes, generando un repositorio para la clasificación e identificación contratos que facilitan el seguimiento y control de renovaciones, así mismo, centralizamos los procesos contables, operativos y técnicos bajo una visión completa de los esquemas de reaseguro. Con aspecto a destacar como la mejora frente a procesos de pago de reaseguro en dólares implementando un flujo de caja que logró identificar el volumen de las transacciones, para contemplar el manejo de cuentas compensadas y logrando contabilizar ganancia en cambio acumulada a diciembre 2023 de COP\$283 millones.

- **Resultados y Recuperaciones:**

Durante el 2Q-2023 se implementaron controles de seguimiento de siniestralidad y resultado de los contratos con cada reasegurador, a través de implementación de Dashboard, para mostrar detalladamente el comportamiento de los mismos y así garantizar una buena renovación, contemplando mantener y/o mejorar variables de comisión por buena siniestralidad que para el caso de Complicaciones de cirugía para la vigencia 2022-2023, tuvimos un ajuste por COP\$704 millones y una mejora en la comisión provisional de 3 puntos respecto a la vigencia anterior, ampliación de límites de contrato.

- **Reexpresión de depósitos:**

Para el 3Q-2023, al interior de BMI, se construyó el proceso de reexpresión de depósitos en dólares de los productos de vida individual NOVA. INDEX y TEMPORAL, proceso que, al finalizar el año, logro una ganancia de COP\$1.318 Millones.

- **Aumento de capacidad vida grupo:**

Aumento de capacidad por vida en VIDA GRUPO al pasar de COP\$3.000 millones a COP\$4.000 millones, incluyendo muerte accidental y ofertas para productos que iniciaron su marcha como lo fue salud cobertura local, mediante un contrato no proporcional, esto fue un buen ejercicio, contemplando que el mercado trae un endurecimiento en sus tarifas desde el 2022 por las pérdidas de la pandemia. Cabe destacar la colaboración de nuestros brókeres aliados que permitieron las adecuadas colocaciones de mutuo beneficio en busca de mantener la competitividad en el mercado.

- **Construcción de perfiles de cartera para vida individual:**

Para el 4Q-2023, desde el área técnica se realizó la construcción de perfiles de cartera para vida individual, con el objetivo de analizar el cambio de esquema o retención de reaseguro y buscar mejores resultados para el año 2024.

2.3.4. Gestión de actuaría

Durante el 2023 continuamos con el monitoreo a los cálculos y métodos de reservas dando cumplimiento a requerimientos normativos manteniendo y certificando la suficiencia de reservas en con el ejercicio de nuestro equipo de reservas y actuario responsable quien certifico a lo largo del 2023 las adecuadas metodologías y suficiencia de nuestras reservas.

Frente a la función de actuaría logramos importantes avances con el desarrollo de algunas actividades específicas a resaltar:

- **Optimización y ajuste de notas técnica:**

De acuerdo con las necesidades del negocio, sostenibilidad y rentabilidad desde actuaría se realizó análisis y ajuste de notas técnicas, logrando mejoras en factores en RPND como componentes de RIP 2023 los cuales por efectos de constitución de compañía no se habían ajustado, logrando mejores resultados en reservas para los ramos colectivos de vida grupo, vida grupo deudor y complicaciones de cirugía.

Así mismo logramos la actualización de todas nuestras notas técnicas de cara a necesidades normativas en aspectos de determinación de extraprimas y dispersión de reaseguro.

- **Optimización e implementación de metodologías:**

Implementamos la metodología para siniestros atípicos basados en la experiencia siniestral, minería de datos, análisis y metodologías actuariales, logrando un método adecuado para aplicar a nuestro portafolio de productos, dando cumplimiento a los aspectos normativos.

- **Consolidación de la función actuarial y comité:**

Como aspectos a destacar, notamos la constitución del comité de la función actuarial como instancia delegada por la junta directiva en busca de la eficiencia para el adecuado desarrollo y control de la practica actuarial con mejores prácticas, en cumplimiento del marco general de procedimientos y políticas internas en busca de una mayor efectividad y control de riesgos asociados a la función, así como la emisión de recomendaciones y observaciones en busca de la mejora continua.

2.3.5. Gestión de resevas

La gestión de las reservas técnicas es por supuesto una de las actividades estratégicas para la Compañía y por ello su monitoreo y adecuada constitución merece especial atención por parte de la administración. Los controles implementados y el seguimiento continuo y periódico de los actuarios independientes permiten garantizar que las reservas son suficientes para respaldar adecuadamente los compromisos y obligaciones contraídas en los contratos de seguro y que cumplen con las exigencias regulatorias vigentes conforme con los principios de valuación propios de la actividad aseguradora sobre la base de valores esperados.

El actuario responsable, figura independiente encargada de verificar la suficiencia de las reservas técnicas, ha certificado esta situación ante las instancias de inspección y vigilancia basado en la experiencia, trayectoria y conocimiento de la industria aseguradora, así como de la práctica internacional de cálculo y valoraciones actuariales, quien para ello ha podido acceder a datos e información suficientes, fiables y precisos.

2.3.6. Evaluación médica

Una adecuada evaluación médica respaldada con una suscripción responsable contribuye con el análisis

integral de clientes propuestos, mitigando así situaciones que puedan agravar el riesgo y convertirse en siniestros prematuros. Algunos de los datos que arroja el 2023 ante este proceso, son:

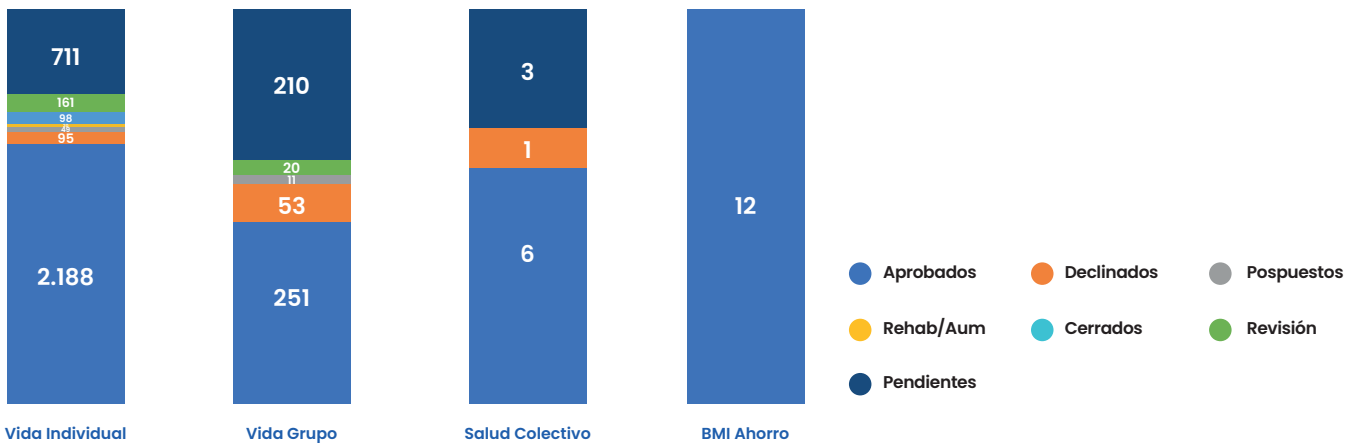
Casos procesados por unidad médica 2023



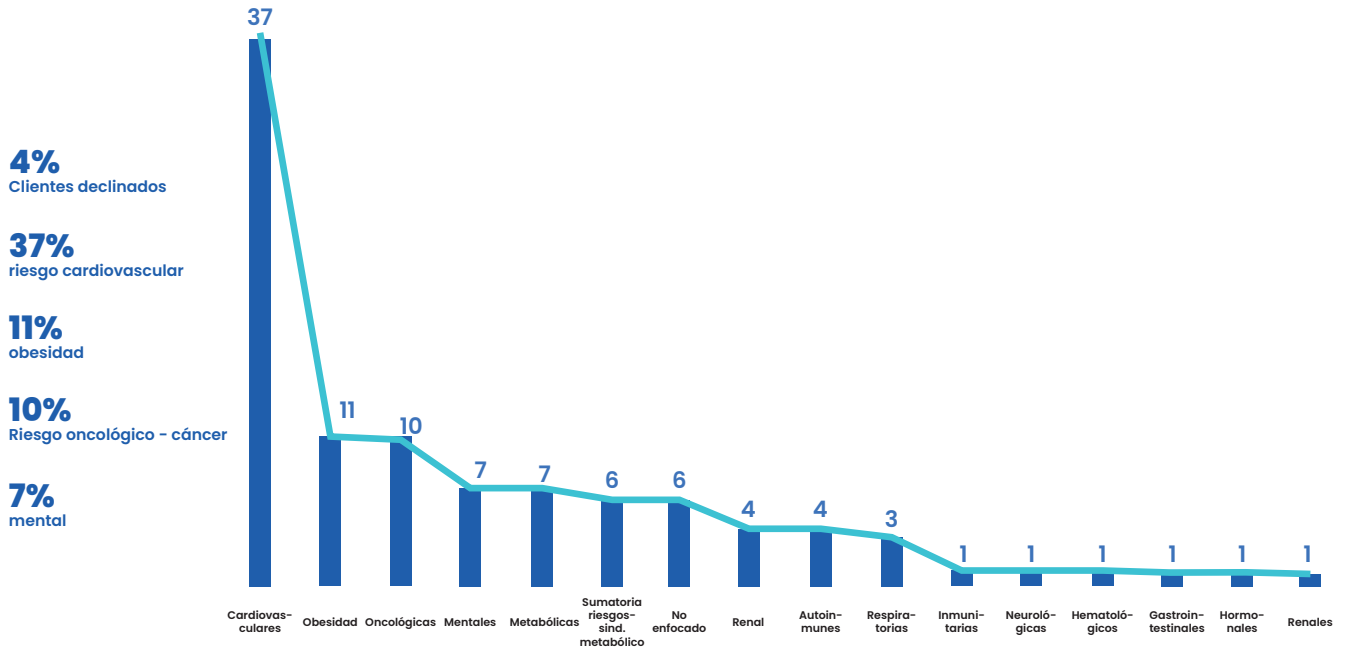
Teniendo en cuenta los ramos que se evaluaron durante el 2023, los conceptos de asegurabilidad emitidos se clasifican de la siguiente manera:

- Aprobados
- Declinados
- Pospuestos (por motivos médicos o situación no resuelta)
- Rehabilitación / Aumentos de valor asegurados
- Casos cerrados (por falta de documentación o a solicitud del cliente)

Distribución de conceptos de asegurabilidad emitidos por ramo 2023



Tipificación de casos por patología 2023



2.4. Operaciones

Durante el año 2023, el área de operaciones tuvo como desafío la implementación de Salesforce para la emisión de pólizas individuales. Esta iniciativa fue diseñada para modernizar y optimizar el proceso de emisión de pólizas, incorporando tecnología avanzada para mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del cliente.

La implementación de Salesforce permitió la automatización de varias partes clave del proceso de emisión de pólizas, incluida la captura de datos, la evaluación de riesgos, la generación de documentos y la comunicación con los clientes. Esto no solo agilizó el proceso, sino que también redujo la posibilidad de errores humanos y mejoró la precisión de los datos.

Además, la plataforma Salesforce facilitó un mayor control sobre el proceso de emisión de pólizas al proporcionar herramientas avanzadas de seguimiento y generación de informes. Esto permitió al equipo de operaciones, monitorear de cerca el progreso de cada solicitud y generar indicadores de gestión en línea para un seguimiento más oportuno y eficiente.

Resultados de la Implementación:

Vida Individual:

- Casos radicados en 2023: 2,559
- Incremento de radicación respecto a 2022: 18%

- Pólizas emitidas: 2,236
- Efectividad de emisión: 87%

Salud Individual:

- Casos radicados en 2023: 85
- Incremento de radicación respecto a 2022: 304%
- Pólizas emitidas: 55
- Efectividad de emisión: 65%

Mantenimiento de Pólizas Individuales Emitidas:

Además de la emisión de nuevas pólizas, el área de operaciones también se enfocó en el mantenimiento de las pólizas individuales emitidas hasta la fecha. Durante el año 2023, se definieron procesos y requisitos necesarios para atender los diferentes requerimientos correspondientes a modificaciones de pólizas, tales como cambios en la cobertura, actualización de datos del cliente, entre otros.

A lo largo del año, se gestionaron un total de 1,117 solicitudes de modificaciones de pólizas, lo que refleja el compromiso del equipo de operaciones con la atención al cliente y la capacidad de adaptación a las necesidades cambiantes de los asegurados.

Mejoras en la Gestión de Colectivos:

En cuanto a la gestión de colectivos, se trabajó arduamente en el fortalecimiento de los diferentes procesos realizados. Se implementaron medidas para

generar mejores tiempos de respuesta, especialmente en la atención de novedades, confirmaciones de asegurabilidad y generación de cobros.

Como resultado de estas mejoras, se logró reducir el tiempo promedio de respuesta en estos procesos de 5 a 3 días durante el 2023. Esta mejora significativa en la eficiencia operativa contribuyó a una mayor satisfacción del cliente y a una experiencia general más positiva para los asegurados.

La implementación exitosa de Salesforce para la emisión de pólizas individuales, junto con el enfoque en el mantenimiento de pólizas y las mejoras en la gestión de colectivos, reflejan el compromiso del equipo con la excelencia operativa y la satisfacción del cliente.

Estos logros no solo destacan la capacidad de la Compañía para adaptarse a los desafíos del mercado asegurador, sino que también sientan las bases para un crecimiento y una mejora continua en el servicio al cliente en los años venideros.

2.5. Equipo humano

2.5.1. Identidad corporativa

El 2023 se caracteriza por ser el año en el que se cimentaron las bases para la construcción y lanzamiento la identidad corporativa de BMI bajo el eslogan

“Innovating Tradition”, el cual apunta a un camino hacia la transformación y el cambio, respetando nuestras raíces y manteniendo el legado e historia de BMI.



Este lanzamiento de identidad vino acompañado de la definición del propósito de la Compañía y la redefinición de nuestros valores corporativos, siendo estos: Integridad, Empatía, Responsabilidad, Compromiso.



A ello se sumó la definición de los atributos y comportamientos corporativos, los cuales se constituyen en la guía a la que todo funcionario de la organización ha de interiorizar y desarrollar.



El cliente es nuestro centro



Trabajamos colaborativamente



La excelencia nos diferencia



El resultado nos moviliza



Vibramos con el cambio

A estos atributos le son predicables una serie de competencias organizaciones, tales como:

- Trabajo en Equipo y Colaboración
- Empuje por Obtener Resultados
- Planificación y Organización
- Aprendizaje Continuo
- Orientación al Cliente
- Comunicación Efectiva
- Flexibilidad y Adaptación

2.5.2. Nuestros colaboradores

La Compañía contribuyó con la generación de empleo ofreciendo oportunidades vinculación. Durante el año 2023 la planta de colaboradores aumentó en un 16% versus el cierre de año del 2022, incluyendo posiciones corporativas.

Estamos comprometidos con la igualdad de oportunidades para las mujeres, por ello el 50% de nuestro equipo directivo lo componen mujeres, así como el 70% de la planta global de colaboradores está compuesta por mujeres.

2.5.3. Programa de bienestar

En línea con el bienestar y calidad de vida de nuestros

colaboradores se construyeron las siguientes actividades de bienestar y beneficios:

- Semana de la salud
- Celebración fechas especiales
- Promoción de torneos deportivos en alianza con Fasecolda
- Actividades de bienestar
- Actividades de wellness
- Día de la familia
- Fallecimiento y calamidad domestica
- Día libre de cumpleaños
- Mantenimiento esquema hibrido de trabajo
- Auxilio de medicina prepagada
- Póliza de vida

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








INNOVATING TRADITION
Un mundo de confianza en tus manos

Región Pacífica




INNOVATING TRADITION
Un mundo de confianza en tus manos

Región Insular






INNOVATING TRADITION
Un mundo de confianza en tus manos

Happy Halloween!




INNOVATING TRADITION
Un mundo de confianza en tus manos

Región Amazonia






En línea con lo anterior y con ánimo de conocer un poco más acerca del bienestar de los empleados, se realizó el primer estudio de Clima e Identidad a nivel Corporativo, en el que participaron colaboradores con más de 3 meses de antigüedad. El Employee Net Promoter Score (ENPS) de BMI Colombia se encuentra en una Zona de Calidad, la empresa posee más colaboradores promotores y

neutros, que detractores. En las Dimensiones de Clima e Identidad, contamos con el 84% de favorabilidad por parte de nuestros colaboradores.

Se realizaron Focus Group con todas las áreas de compañía con el fin de profundizar en los resultados de la medición de clima y establecer planes de mejoramiento.





Con el propósito de mantener y mejorar el clima organizacional de la compañía y posicionamiento de nuestra Identidad, se implementó la estrategia de "Guardianes de Identidad", con un alcance de colaboradores de diferentes áreas, impulsando el mejoramiento y la adopción de buenas prácticas en la gestión de identidad y del clima organizacional.

2.5.4. Formación, desarrollo y desempeño

Como parte del compromiso institucional con el desarrollo integral de los colaboradores internos, se diseñó y desarrollaron 18 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 7 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 desde el Propósito + Objetivos (acciones/tácticas) y Competencias alineadas a atributos organizacionales. En este programa participaron todos los colaboradores con antigüedad igual o superior a seis meses.

2.5.5. Sistema de gestión de seguridad y salud laboral - SGSSL

Durante el 2023 se desarrolló el sistema de gestión basado en su mayoría en actividades de prevención

de riesgos acoplando mecanismos de formación y capacitación a los colaboradores.

Se elaboró un sistema de gestión más robusto teniendo en cuenta los requisitos mínimos según la resolución 0312/2019, "capítulo III. Estándares mínimos para empresas de más de cincuenta (50) trabajadores clasificadas con RIESGO I, II, III, IV ó V y de cincuenta (50) ó menos trabajadores con riesgo IV ó V" teniendo en cuenta el aumento del personal. Para el fortalecimiento del SGSSL, se desarrollaron las siguientes actividades:

- 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

Cumplimiento basado en estándares mínimos:

De acuerdo a 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 2023).

Informe estándares mínimos del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST (Resolución 312 de 13 de febrero de 2020)



Resultados		Nivel de cumplimiento	Calificación	Recomendaciones
Total ítems Cumple	59	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.
Total ítems No cumple	0			
Total ítems No aplica	1			
Valoración	100			

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. Durante el año 2023 No hubo dos modificaciones de los miembros por retiro voluntario de la compañía.

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 logro realizar el simulacro de evacuación distrital y capacitación de manera presencial. Hubo modificación de uno de los miembros y actualmente se cuenta con 7 miembros.

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
- Jornada de donación de sangre
- Tamizaje odontológico
- Bienestar mental
- Prevención de alcohol, drogas y vapeadores.
- Entre otras.

2.6. Evolución previsible de la sociedad

El Plan Estratégico está acorde con las perspectivas del entorno económico, manteniendo los estándares de su política de suscripción, control adecuado de costos y gastos y el alto compromiso de sus funcionarios en la ejecución de las labores que permitan alcanzar los presupuestos elaborados. La política de austeridad y el estricto control del gasto, sumado a la búsqueda permanente de 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 2024, el cual se presentó a consideración de la Junta Directiva.

2.7. Sistemas operativos y de tecnología

BMI Seguros Colombia se mantiene a la vanguardia

de los avances tecnológicos para mejorar tanto los procesos internos de gestión como la experiencia del cliente. Durante el 2023, la Compañía dedicó todos sus esfuerzos a la optimización y actualización de sus sistemas hardware y software, con el objetivo de asegurar una gestión operativa de alta calidad y excelencia en el servicio.

Los sistemas operativos y tecnológicos que respaldan la operación de BMI Seguros Colombia incluyen los siguientes aplicativos principales:

Sistemas Operativos para Usuarios:

- Windows 10 Professional
- Windows 11 Professional
-

Para Servidores:

- Windows Server 2019
- Windows Server 2022

Aplicativos:

- Virtual Time (VT): VT representa una solución versátil para el sector de seguros, diseñada con un enfoque centrado en el cliente.
- ICS: ICS es un sistema integral para la gestión de seguros de salud y vida. Basado en Windows, ofrece soporte para múltiples monedas e idiomas, y se centra en el procesamiento y pago eficiente de reclamos.
- J.D. Edwards Enterprise One (JDE): JDE Enterprise One es una suite de aplicaciones de software diseñada para operaciones financieras, de distribución, logística y recursos humanos en compañías multinacionales y con oficinas distribuidas.
- Hyland OnBase (OnBase): OnBase, desarrollado por Hyland Software, Inc., es una solución de gestión de contenido empresarial (ECM) que integra la gestión de documentos y procesos comerciales en una sola aplicación.
- Salesforce: Salesforce es una plataforma CRM en la nube que unifica la gestión de relaciones con los clientes en todos los departamentos de la organización, incluyendo marketing, ventas, servicio al cliente y comercio electrónico.

Esta diversidad de aplicativos permite a BMI Seguros Colombia mantener un alto nivel de eficiencia operativa y satisfacer las necesidades cambiantes de sus clientes en un entorno tecnológico en constante evolución.

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

Dando cumplimiento a lo establecido en la normatividad aplicable a los Sistemas de Administración de Riesgos, BMI Seguros Colombia cuenta con el Manual del Sistema Integral de Administración de Riesgos y Compliance SIARC, el cual integra todos los sistemas de riesgos a los que se ve expuesta la Compañía en desarrollo de su objeto social. Así mismo, tiene definido su apetito de riesgo mediante el Marco de Apetito de Riesgos MAR.

La estrategia de Administración de Riesgos contempla todos los riesgos a los que se encuentra expuesta, incorporando elementos propios de cuantificación soportado en el Marco de Apetito de Riesgos MAR. Esto permite determinar el monto de capital adecuado en correspondencia con el nivel de riesgo asumido. Así mismo, la implementación del SIARC permite adquirir una nueva visión de la administración de los riesgos del negocio, el entorno interno de la organización y los mercados donde opera, buscando así, la implementación de un sistema acorde con el perfil y apetito de riesgo, el plan de negocios, la naturaleza, el tamaño, la complejidad y diversidad de las actividades que desarrolla la entidad.

Desde la Junta Directiva y el comité de inversiones y riesgos se impulsa y fortalece la cultura organizacional en materia de administración del SIARC y soporta la supervisión de la estructura de administración a través del cumplimiento de políticas, el Marco de Apetito de Riesgos, los límites generales de exposición, concentración y la estructura de gobierno de riesgos, así como decidir sobre la necesidad de tomar medidas en caso de sobrepasar estos límites. La auditoría interna, por su parte, supervisa el efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento de los sistemas de administración de riesgos, cuyos resultados son reportados al comité de auditoría.

Algunas de las actividades encaminadas a alcanzar los objetivos del SIARC desarrolladas durante el 2023, fueron las siguientes:

- Se remitieron cápsulas e información de interés frente a los sistemas de administración de riesgos a todos los colaboradores de BMI Seguros Colombia.
- Durante el mes de noviembre se efectuaron capacitaciones a todos los funcionarios de la Compañía con relación al SIARC, Plan de Continuidad de Negocio y SARLAFT.
- Plan anual de capacitación, el cual contempló a colaboradores y terceros en temas de Seguridad de la información, ciberseguridad, Plan de Continuidad

del Negocio y Sistema Integral de Administración de Riesgos y SARLAFT.

- En junio se llevó a cabo la semana de cumplimiento y riesgos, en donde los colaboradores recibieron capacitaciones y charlas acerca de:
 - Deber de la información – Defensor del consumidor.
 - Seguridad de la Información – BMI resiliente un año después del ataque Cibernético – CISO.
 - Continuidad del Negocio – INIF.
 - Asuntos ASG – Fasecolda.
 - Fraude en el Sector Asegurador – INIF.

Durante el 2023 se realizó seguimiento al apetito de riesgos, los niveles de tolerancia y la capacidad de acuerdo a lo establecido y definido por la Junta Directiva. La proyección de fondos propios se estableció en COP\$20.636 millones y al cierre del 2023 fue de COP\$24,457 millones.

A continuación, se detalla de manera general la gestión llevada para los principales riesgos de la Compañía:

3.1. Riesgos Financieros a través del SIARC

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

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

3.1.1. Riesgo de mercado:

El riesgo de mercado se entiende como la posibilidad de incurrir en pérdidas asociadas a la disminución del valor del portafolio de BMI Seguros Colombia por efecto de variaciones en el precio de las inversiones en las cuales mantiene posiciones dentro o fuera del balance.

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

- Administrar los diferentes factores a que se ven expuestos los activos de la Compañía, de manera que se pueda determinar el impacto sobre los resultados financieros y la capacidad de asumirlos.
- Establecer políticas que permitan mitigar y controlar al máximo los riesgos de la administración del portafolio.

- Establecer los principales factores de riesgo de mercado que pueden afectar los activos
- Establecer los mecanismos y planes de acción para mitigar el impacto
- Determinar las posibles consecuencias en caso de ocurrencia.

Para realizar el cálculo del Valor en Riesgo del Portafolio la Compañía adoptó la metodología establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia VaR Anexo 7, que al cierre del año 2023 arrojó un resultado de COP\$352 millones el cual no supera el límite VaR del 5% del valor total del portafolio.

3.1.2. Riesgo de Liquidez

El riesgo de liquidez consiste en la contingencia de que la entidad no pueda cumplir de manera plena y oportuna con las obligaciones de pago en las fechas correspondientes, debido a la insuficiencia de recursos líquidos o a la necesidad de asumir costos inusuales de fondeo. Así mismo, puede conllevar que, frente a una necesidad de recursos líquidos, la compañía de seguros tenga que liquidar sus activos con el objeto de reducir sus faltantes de liquidez lo cual puede implicar que tales activos deban venderse a precios inferiores a los contabilizados, haciendo incurrir a la compañía en pérdidas. La administración del riesgo de liquidez esta soportada en dos direcciones:

- La imposibilidad de adquirir u obtener los fondos necesarios para atender el pago de obligaciones de corto plazo, bien sea para el pago de siniestros o para el ajuste de reservas inadecuadamente calculadas.
- Riesgo de liquidez = Riesgo de ALM = descalce o reinversión, se presenta cuando los activos de una EA en términos de plazo y tasa de interés no cubren en los mismos términos las reservas técnicas

La administración del riesgo de liquidez esta soportada en procedimientos claros para gestionar las posiciones de activos y pasivos de modo que se asegure que las actividades de inversión y posiciones de activos son apropiadas para sus pasivos y el perfil de riesgo. El factor fundamental de la gestión de liquidez de la entidad se basa en conocer su perfil de pasivos y la necesidad de asegurarse de que mantiene suficientes activos de naturaleza, duración y liquidez adecuados para posibilitarse cumplir con las responsabilidades cuando venzan. Es por esto que la gestión de liquidez estará en todo momento entrelazada con las políticas y procedimientos de inversión, relación activo-pasivo, resistencia de la cartera de activos a una variedad de escenarios de mercado, estructura del reaseguro, condiciones de inversión y el impacto en la solvencia de la entidad.

La gestión 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.

En ese orden, al cierre del 2023 la Compañía cierra el periodo con un exceso de capital mínimo por valor de COP\$3.907 millones.

3.1.3. Riesgo de Contraparte y/o Crédito

Riesgo de Contraparte se entiende como la posibilidad de incurrir en pérdidas por el no pago de las obligaciones a cargo de sus reaseguradores, asegurados, intermediarios de seguros y otras compañías de seguros con las cuales realiza operaciones de coaseguro. Incluye la exposición al riesgo de crédito indirecto, el cual se genera, por ejemplo, en la expedición de pólizas de cumplimiento

El Riesgo de Crédito es la posibilidad de que la entidad incurra en pérdidas y disminuya el valor de sus activos como consecuencia de que un deudor o contraparte incumpla sus obligaciones.

En particular, el alcance de la administración de estos riesgos es la verificación y establecimiento de límites a los agentes que han contraído pasivos con la Compañía a través de títulos de deuda (emisores de bonos), o a agentes que han contraído pasivos con la Compañía mediante contratos de reaseguro.

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

Los objetivos de la administración del Riesgo de Crédito y/o contraparte son los siguientes:

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

Al cierre del mes de diciembre de 2023, no se presentaron sobrepasos a los límites establecidos por de BMI Colombia.

3.2. Riesgos no Financieros y de Negocio

La gestión de estos riesgos se lleva mediante el modelo COSO bajo el entendimiento de que el análisis de riesgos puede ser global de la entidad o específico por divisiones, unidades operativas o distintas funciones y este análisis de gestión lleva al nivel deseado dentro de la organización. Este análisis se da a través de los 8 componentes que conforman COSO: ambiente interno, establecimiento de objetivos, identificación de eventos, evaluación de riesgos, respuesta al riesgo, actividades de control, información y comunicación y monitoreo.

La aplicación de estos componentes se da a través de la estrategia y la alineación de objetivos, la gestión de riesgos en los procesos operativos, la constante divulgación a las partes interesadas de los riesgos a lo que la entidad está expuesta y el fortalecimiento de la cultura de Compliance. Los riesgos gestionados en este ítem son:

- -riesgos operacionales, Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Gestión de Tecnología.
- Riesgos Estratégicos, Prioritarios y Riesgos Técnicos de Seguros.

3.2.1. Riesgos Operacionales:

En materia de riesgo operacional, la Compañía definió el Sistema de Administración de Riesgo operacional, el cual se compone de (i) etapas y (ii) elementos que garantizan su adecuado funcionamiento. Para cada una de las etapas se adoptó la metodología establecida en la Norma Técnica Colombiana ISO31000, la cual fue aprobada por la Junta Directiva:

(i) Etapas:

- **Identificación:** como parte del mejoramiento del análisis de riesgos de la compañía, durante 2023 se fortaleció la etapa de identificación, en esta etapa se hace un análisis de contextualización de la organización en función de cada proceso, la cadena de valor y sus macroprocesos, análisis de riesgos que los afectan y matriz de objetivos priorizados
- **Medición:** Se obtienen tablas de valoración de impacto y frecuencia y las dimensiones del mapa de riesgos, basado en un análisis cualitativo y cuantitativo. El análisis cualitativo está basado en las características de los controles de los controles y el análisis cuantitativo está dado por el nivel de tolerancia definido bajo el Marco de Apetito de Riesgos de la compañía. Con lo anterior los riesgos que componen el perfil de riesgos de la compañía se mantienen dentro de los límites de tolerancia, sin embargo, algunos de ellos se encuentran en un nivel tolerable con plan de acción establecido. De

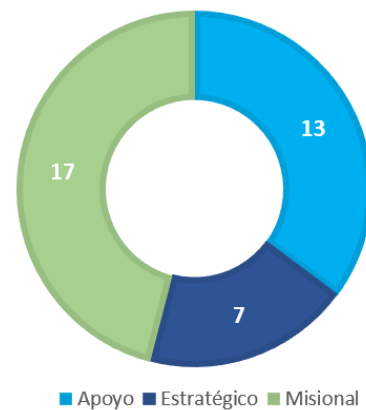
igual forma todos los procesos de la compañía se encuentran en el nivel aceptable de riesgo definido.

- **Control:** Con el fin de obtener un riesgo residual se realizó una evaluación preliminar de la eficiencia del control, una prueba de su ejecución y para el análisis del riesgo residual, se evalúa en el control la efectividad a través de la medición de su eficiencia y eficacia y la cobertura de barrera.
- **Monitoreo:** El monitoreo de la matriz de riesgo operacional, se realizó de manera continua, realizando cortes semestrales, que permitieron ver la evolución del riesgo, haciendo seguimiento a los planes de acción establecidos, el segundo semestre del año 2023 cerró con un perfil de riesgos que tuvo en cuenta el 100% de los procesos de la Compañía.

Perfil Consolidado del Riesgo:

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

El total de riesgos identificados son 37 riesgos, donde el 46% corresponde a procesos misionales, el 35% a procesos de apoyo, el 19% a procesos estratégicos.

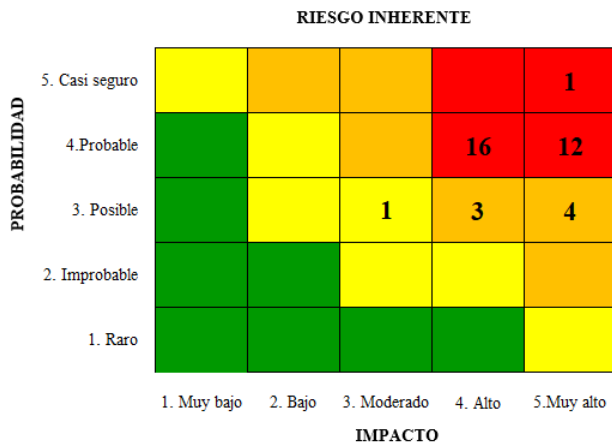


Riesgo Inherente: De acuerdo con el monitoreo realizado para el segundo semestre de 2023, se realizó la calificación del riesgo inherente, donde se evaluó la probabilidad y el impacto en caso de materialización de los riesgos identificados en la Compañía antes de aplicar mecanismos de mitigación.

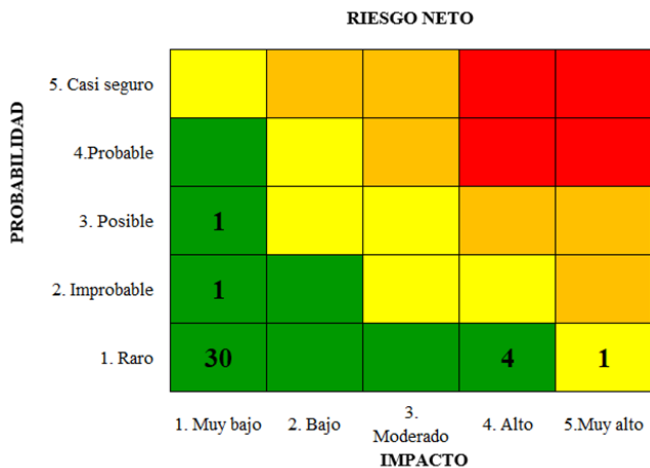
De los 37 riesgos de la Compañía, el total del riesgo inherente se encuentra distribuidos de la siguiente manera:

- Nivel Extremo: 28 Riesgos
- Nivel Alto: 7 Riesgos
- Nivel Moderado: 1 Riesgo

Macroproceso	No. riesgos
Apoyo	13
Estratégico	7
Misional	17
Total general	37



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



El análisis de lo anterior arroja que el riesgo neto se encuentra en nivel bajo; lo que se traduce en que se está cumpliendo con el apetito de riesgo.

(ii) Elementos:

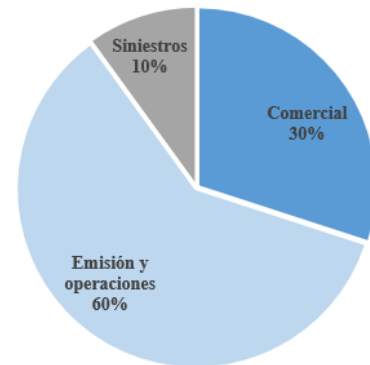
- Políticas: BMI Colombia cuenta con políticas y

lineamientos generales tendientes a establecer y gestionar el sistema de administración de riesgos operacionales SARO.

- Procedimiento: La Dirección de Riesgos ha definido procedimientos que garantizan la adecuada implementación y funcionamiento de las etapas y elementos del SARO, los cuales fueron revisados y aprobados por la Junta Directiva.
- Documentación: El SARO cuenta con una documentación que soporta el sistema y da las directrices necesarias para su adecuada administración y funcionamiento, que se basa en la normativa emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia SA.
- Estructura Organizacional: La Compañía cuenta con una estructura organizacional que garantiza la adecuada administración del riesgo operacional, de acuerdo con su tamaño y naturaleza.
- Eventos de Riesgo: La Compañía valoró y direccionó los eventos de riesgo reportados y los notificados al correo gestionderiesgos@bmicos.com, los gestionados a través de BMI tracker y los que se reportaron a través de la dirección, los líderes de procesos debieron reportar a la Dirección de Riesgos por lo menos una vez al mes la ausencia u ocurrencia de eventos de riesgo. Durante el año 2023 la Dirección de Riesgos recibió 21 eventos de riesgo, uno de estos registró una pérdida financiera por \$1.365.000, la contabilización de este evento se realizó el 30 de junio 2022, debido al ciberataque, el área contable no tenía accesos a la información financiera para realizar la declaración al ente regulador.

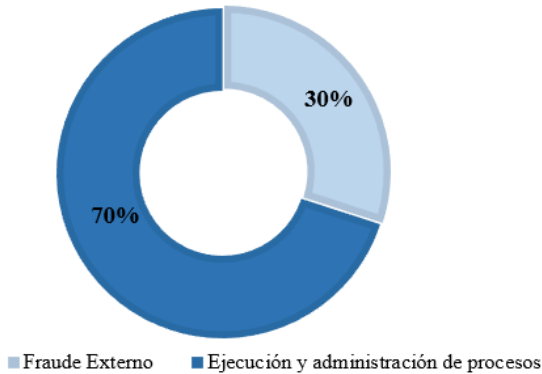
De los eventos reportados en este periodo, el 60% se materializaron en el proceso de emisión y operaciones, el 30% por procesos comerciales y el 15% por siniestros.

PROCESO GENERADOR DEL EVENTOS



Factor de riesgo por Evento de Riesgo: El 70% de los eventos de riesgos materializados fueron consecuencia de una mala ejecución y administración de procesos y el 30% de eventos reportados fueron de fraude externo. A continuación se describe los casos de fraude.

FACTOR DE RIESGO



Administración de la continuidad del negocio:

La continuidad del negocio es un componente fundamental de la gestión de riesgos corporativos que se enfoca en asegurar que una organización pueda continuar operando de manera efectiva después de enfrentar interrupciones o desastres que podrían afectar sus actividades normales. Consiste en desarrollar e implementar planes y estrategias para garantizar que la empresa pueda mantener sus funciones críticas, minimizar el impacto de eventos adversos y recuperarse rápidamente ante situaciones que pongan en peligro la operatividad del negocio. Algunos elementos clave de la continuidad del negocio incluyen:

- 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.

Para tal fin, BMI Seguros Colombia elaboró y ejecutó un cronograma de pruebas que contempló el desarrollo de las siguientes actividades:

- I Semestre 2023: El 28 de mayo de 2023 se llevó a cabo la prueba "sin tecnología", con el objetivo de verificar el tiempo de recuperación ante una caída de los servidores de la Compañía. Para ello se contó con el servicio de RDS, que es una granja de servidores de alta disponibilidad para las conexiones que realizan los funcionarios a través del remoto de Miami, la prueba consistió en apagar 9 servidores de manera aleatoria simulando un fallo o apagado súbito.
- II Semestre 2023: El 13 de octubre se realizó la activación del plan de comunicación interno a través del árbol de llamadas de la Compañía y activación de trabajo en sitio alterno con el fin de medir la capacidad operativa de todos los colaboradores de la Compañía en caso de una contingencia (Desastres naturales, pandemia, disturbios, etc), realizando sus funciones desde el sitio alterno (Casa).

3.2.2. Riesgos Estratégicos, Prioritarios y Riesgos Técnicos de Seguros

Los riesgos propios de negocio siguen la misma metodología del SARO y los riesgos identificados dentro de los procesos que son propios de la actividad. Dichos riesgos hacen parte de la matriz de gestión integral de riesgos, estratégicos y los propios de los procesos que componen el macroproceso misional, los operacionales y técnicos de seguros.

Respecto de los riesgos técnicos de seguros, uno de los componentes importantes para la definición del Marco de Apetito de Riesgos, es la gestión del capital y como eso se involucra en la definición del apetito de riesgos de la entidad. En los análisis preliminares, se realiza seguimiento a la evolución del margen de solvencia bajo los requerimientos regulatorios, siendo este la premisa de la entidad para tomar decisiones. Posteriormente se tienen en cuenta el margen de solvencia generado por el Modelo Interno de Capital de la compañía que se adapta a una metodología de acercamiento al Quantitative Impact Study (QIS) en su versión 5 bajo el estándar europeo Solvencia II. En este ejercicio se hace una modelación de los impactos al capital para:

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

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

Para el cierre del 2023, el resultado del modelo interno de capital arrojó el siguiente resultado:

Concepto	Diciembre 2023
Fondos propios	24,457
Patrimonio Adecuado (SCR)	9,260
SCR Operativo	173
SCR Mercado	4,802
SCR Incumplimiento	22
SCR Vida (Provisiones técnicas)	5,925
SCR No vida (Vida Grupo y Salud)	1,470
SCR Intangible	-
Margen de solvencia	15,197
Solvencia	264%

Los resultados del análisis del modelo presentan un margen de solvencia adecuado y en el rango aprobado por la Junta Directiva y la normativa de Colombia. Es este finalmente el objetivo final del SIARC y el MAR.

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

El Sistema de Administración de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo permite a la entidad tener la capacidad de identificar los factores de riesgo y los riesgos asociados a los cuales se ven expuestos en relación al lavado de activos (LA) y la financiación al terrorismo (FT) y contar con procedimientos para obtener un conocimiento efectivo, eficiente y oportuno de todos los clientes actuales y potenciales.

Durante el período comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre del año 2023, la entidad mantuvo una gestión continua al 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. Para ello, la Compañía cuenta con un Manual que es aprobado por la Junta Directiva y divulgado a toda la organización y cumple con todas la etapas y elementos descritos en la Circular Básica Jurídica.

3.3.1. Políticas

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

- Políticas Generales.
- Políticas sobre documentación y procedimiento de conocimiento del cliente
- Política sobre reporte de operaciones inusuales
- Política sobre los controles
- Política para los reportes de transacciones en efectivo
- Política sobre definición y monitoreo de los perfiles de riesgo
- Política de Monitoreo
- Política Administrativa
- Política sobre operaciones que suponen una práctica insegura
- Política de requerimiento de información por autoridades competentes
- Políticas aplicables a clientes, proveedores, funcionarios e intermediarios incluidos en listas internacionales vinculantes
- Políticas aplicables a Clientes Públicamente Expuestos (PEP)

- Política relacionada con la atención de indemnizaciones
- Política en relación con el riesgo reputacional.
- Política en relación con el riesgo de contagio.
- Política en relación con el riesgo operativo
- Políticas en relación con el manejo de la documentación
- Política en relación con los órganos de control
- Reserva de la información reportada
- Políticas relacionadas con Sanciones Financieras Dirigidas
- Política relacionada con los procedimientos especiales respecto de países de mayor riesgo
- Políticas de las consecuencias que genera el incumplimiento del SARLAFT

3.3.2. Procedimientos

El SARLAFT cuenta con procedimientos necesarios que garantizan el adecuado funcionamiento de este:

- Consulta en Listas Vinculantes
- Señales de alerta y detección de operaciones inusuales y sospechosas
- Uso de la firma electrónica
- Reportes a la UIAF
- Respuestas a entidades judiciales
- Vinculación de terceros
- Debida diligencia en la atención de reclamaciones
- Monitoreo de personas expuestas públicamente

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

3.3.3. Etapas

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

La etapa de segmentación tiene como finalidad permitir un uso más eficiente de los recursos de la organización al momento de definir los controles y tratamiento a los clientes y operaciones y su objetivo final es obtener un sistema de puntos para el cual cada factor de riesgo segmentado tiene un peso. La metodología sigue un análisis clúster o análisis de conglomerados que engloba un conjunto de técnicas estadísticas multivariantes

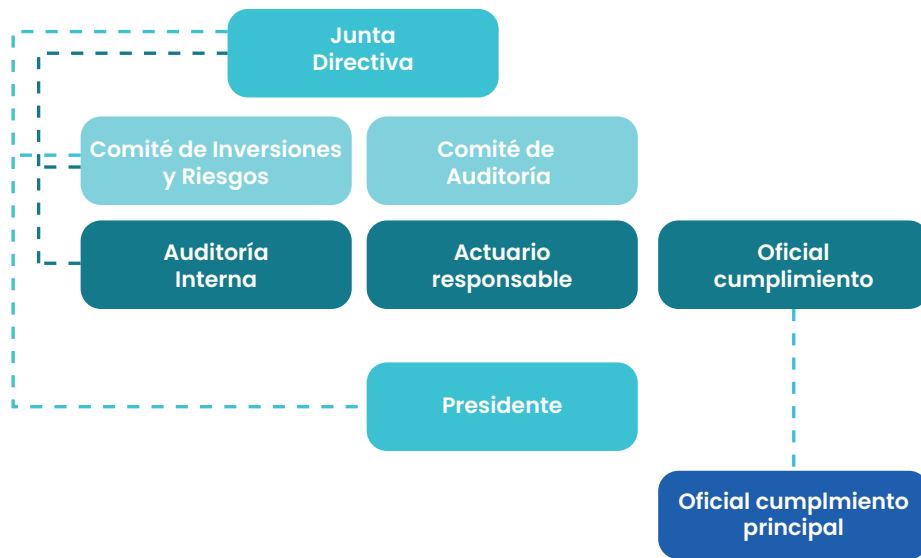
utilizadas para agrupar distintos elementos tratando de lograr la máxima homogeneidad en cada grupo y la mayor heterogeneidad entre los grupos. En el análisis clúster los grupos (también llamados segmentos o clúster) son desconocidos a priori y son precisamente lo que se busca determinar. Dichos grupos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

Utilizando las medidas de validación Índice Dunn y Silueta promedio, se compararon distintas segmentaciones para cada uno de los factores de riesgo (clientes,

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

3.3.4. Estructura organizacional

Atendiendo la normativa local, así como las mejores prácticas de gobierno corporativo BMI Seguros Colombia cuenta con la siguiente estructura organizacional para soportar el SARLAFT:



3.3.5. Órganos de control

La Dirección de Auditoría Interna realizó la revisión al SARLAFT, el período de revisión comprende desde el 01 de enero al 30 de junio del año 2023, donde se evaluó el Sistema cubriendo entre otros aspectos los siguientes:

- Documentación: Actualización de políticas y procedimientos.
- Conocimiento del cliente: Vinculación de intermediarios.
- Estructura Organizacional
- Divulgación de la información: reportes UIAF
- Listas restrictivas
- Seguimiento de recomendaciones

El ambiente de control relacionado con el Sistema de Administración de Lavado de Activos y Financiación

del Terrorismo – SARLAFT arrojó como resultado que el mismo es ADECUADO.

De otro lado, no se recibieron requerimientos de información por parte de la Revisoría Fiscal durante el año 2023.

Así mismo, durante el 2023 la Superintendencia Financiera, a través de la Delegatura para Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LAFT) llevó a cabo una visita de inspección con el fin de evaluar el diseño del Sistema. Los resultados de esta visita arrojaron las siguientes calificaciones:

- Primera revisión: Calificación de coherencia de la matriz de riesgos del 33%.
- Segunda revisión: Calificación de coherencia de la matriz de riesgos del 50%.

Cabe señalar que aun cuando parecieran estos resultados lejanos a las expectativas y estándares de la Compañía, estos más que denotar falencias obedecen a un ajuste en la descripción de los riesgos los cuales se han venido implementando progresivamente esperando alcanzar niveles óptimos de implementación.

3.3.6. Infraestructura Tecnológica

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

3.3.7. Divulgación de la Información

En el año 2023 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.

3.3.8. Capacitación

Se elaboró un plan de capacitación para el año 2023, el cual contempló capacitación a los funcionarios e intermediarios.

3.4. Proyectos

Durante el 2023, la Dirección de Riesgos estableció una relación contractual con Novasec, proveedor que ofrece una solución tecnológica que le permitirá a la Compañía administrar el BIA (Business Impact Analysis), los riesgos y a realizar una gestión de los eventos, de la siguiente manera:

Bia	Riesgos	Eventos
<ul style="list-style-type: none"> Identificar procesos críticos para determinar planes de continuidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Soportar el ciclo de gestión de riesgos. Seguimiento continuo a la valoración de riesgos. Efecto de controles a los riesgos. 	<ul style="list-style-type: none"> Reportar y gestionar los eventos que materializan algún riesgo.

Beneficios de contar con esta herramienta:

- Acceso y funcionalidad - Cualquier usuario autorizado por BMI Seguros Colombia podrá hacer uso de esta herramienta.
- Trabajo colaborativo - la herramienta posibilita que haya un trabajo colaborativo en la gestión, para que cada responsable pueda directamente en la aplicación actualizar y consultar la información acerca de sus riesgos.
- Escalabilidad - El sistema permite plasmar los roles, responsabilidades y autoridades, dado que es posible tener usuarios distintos para gestionar, aprobar, administrar, realizar reportes o solo consultar la información del sistema. Así, tendrá un uso segregado de la solución de acuerdo con el usuario que ingrese.
- Mejora en la operación - La gestión, los reportes y los seguimientos se realizan en línea, obteniendo de manera instantánea, cada vez que se requiera, la

información de interés actualizada y oficializada por la empresa.

- Estructuración - La administración y el manejo de la información es mucho más estructurado y sistemático, por lo cual hay menos probabilidad de errores, represamiento o incumplimiento de metodologías y estándares definidos.
- Estandarización - La solución es flexible en su configuración, lo que permite modelar diversas metodologías de gestión, de esta manera la empresa materializa en la solución las directrices o metodologías y la manera de realizar las actividades
- Control y seguridad - La solución cuenta con controles de seguridad pertinentes para sistemas de información sobre plataforma Web que permiten una correcta segregación funcional, control de acceso, autorización y auditoría Integración de las diferentes áreas para mantener en un sistema integrado la gestión de riesgos, auditoría y cumplimiento para seguir fortaleciendo la cultura de GRC en la aseguradora.

4. Orientación al cliente

En el transcurso del año 2023, la Compañía se enfocó en optimizar la experiencia de nuestros clientes mediante diversas iniciativas estratégicas. tres pilares fundamentales destacaron en este proceso: (i) el fortalecimiento del sistema de atención al consumidor, (ii) la gestión de reclamos y siniestros y (iii) la expansión de nuestra red médica.

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 contactenos@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 2023, 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: Seguimos interviniendo activamente en el plan gremial de educación financiera de FASECOLDA, mediante el cual se busca brindar una adecuada educación financiera a todos los colaboradores, intermediarios y consumidores financieros a través del portal web VIVA SEGURO (<https://vivasegurofasecolda.com/>), el cual se encuentra anclado en la página web (<http://www.bmicol.com.co/>) como programa de Educación Financiera para la comunidad en general. Para el segundo semestre del año 2023 se gestionaron los siguientes proyectos:

1) Estrategia en Redes Sociales:

Con el objetivo de tener un mayor alcance de los programas de educación financiera brindados a los consumidores financieros y a la Comunidad en general, la Compañía colaboró con la promoción de los distintos programas y talleres de educación financiera que se implementaron a través del dominio web de Fasecolda y sus redes sociales.

Dentro de las metas logradas para el año 2023 se destacan:



En la plataforma de YouTube se tuvo un incremento del 15,6%.



En la aplicación de FACEBOOK, se logró un aumento del 10,16%.



Aplicaciones y páginas web que la Compañía seguirá compartiendo para el año 2024, en aras de seguir promoviendo espacios de aprendizaje para su comunidad.

2) Sueñoscopio:

Para el año 2023 la herramienta del sueñoscopio virtual obtuvo la acreditación del sello de calidad de educación financiera, cuya estrategia se centra en promover la capacidad de planeación y el establecimiento de metas en los jóvenes entre los 22 y 28 años, incentivando la proyección y el ahorro para estructurar una conciencia financiera. Esta actividad se encuentra enlazada en el portal web de VIVA SEGURO – FASECOLDA, <https://vivasegurofasecolda.com/suenoscopia/>

3) Pasaje Seguro:

La actividad de educación financiera “Pasaje Seguro”, es una estrategia que busca que las personas reflexionen sobre los hábitos de compra y cuáles serían los comportamientos esperados a la hora de tomar un seguro. La estrategia consiste en hacer un recorrido lúdico mediante la cual se evalúan los siguientes ítems: Lectura de la Póliza, Comparación de productos, Búsqueda de Asesoría. Para el año 2023, este programa logró para el año 2023 tener el sello de acreditación de educación financiera de calidad, por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia.

4) Talleres virtuales de educación financiera:

Continua la implementación de talleres virtuales y presenciales sobre riesgos y seguros para población adulta, los cuales tienen como finalidad entender los aspectos básicos del contrato de seguro y delimitar los riesgos a los cuales se pueden ver sujetos los consumidores financieros que asumen la totalidad de los riesgos.

5) Nueva Pangea:

Tiene como iniciativa establecer principios básicos de la educación financiera en colegios a temprana edad, promoviendo en las niñas, niños, adolescentes y jóvenes, el desarrollo de competencias que les permitan tomar decisiones económicas financieras y de gestión de riesgos de manera informada.

6) Cartillas de Capacitación para el Sector Minero:

En el año 2023 la Compañía colaboró con una iniciativa del programa de Viva Seguro Fasecolda, encaminada a crear una serie de cartillas de educación financiera para el sector minero; cuyo objetivo se centra en propender el aseguramiento de este sector de la población, garantizando un mayor entendimiento de las condiciones y exclusiones que tiene los seguros que estos adquieran. Como meta para el año 2024 publicar los documentos elaborados en el siguiente orden:

En mayo se publica la cartilla "Asegurando al sector minero"



También se crea la sección "Asegurando al sector minero"



En junio se lanza una campaña en Facebook con 3 piezas que busca dar a conocer la cartilla



Esta iniciativa se estructuró conforme a las disposiciones de la ley 2177 de 2021 y se espera lograr la implementación del 100% de la estrategia para el primer semestre del año 2024.

mes de octubre del año 2023, la Compañía realizó una malla de capacitación para colaboradores e intermediarios y la comunidad en general, en la que el secretario general de la Compañía dictó una charla de Aspectos Controversiales del contrato de seguro de vida.

Actividades de Educación financiera propios: Para el

	Hora	Tema	Invitado	Cargo
6/10/2023	2:00 - 3:30 pm	Aspectos controversiales del contrato de seguro de vida	Camilo Nuñez	Secretario General
	3:30 - 4:00 pm	Capacitación manejo Portal de Clientes	Emerson Enciso	Gerente Administrativo y financiero
	4:00 - 5:00 pm	Nuevos procesos de pago comisiones personas naturales	Edilberto Hortua	Jefe de Contabilidad e Impuestos

En esta capacitación, se instruyó a los asistentes sobre los aspectos básicos del contrato de seguro de vida y se reforzaron conceptos en materia SAC relativos a términos de PQRS y procesos relacionados con la atención al consumidor financiero.

relacionadas con el SAC a los funcionarios de la Compañía entre nuevos y antiguos. Como estrategia de capacitación, se remitieron cápsulas informativas en las que se invitaba a los funcionarios a participar de forma activa en el proceso de aprendizaje.

Capacitaciones Internas:

Realizamos capacitaciones internas dirigidas a nuestro personal para fortalecer su conocimiento y habilidades en la atención al cliente, garantizando así un servicio de alta calidad y cumpliendo con los estándares regulatorios.

De acuerdo con el indicador definido, el nivel requerido exige que el 80% de los evaluados se encuentren en calificación excelente y buena. Para este caso, el indicador se cumplió al 96%.

Durante el año se efectuaron dos capacitaciones

En esa misma línea, durante el 2023 la Compañía realizó diferentes ciclos de capacitación entre intermediarios y la comunidad en general. Dentro de las temáticas abordadas se destacan:

	Hora	Tema	Invitado	Cargo
3/10/2023	2:00 - 2:20 pm	Estrategia Producto de Salud BMI	Carlos Sánchez	Presidente
	2:20 - 5:00 pm	Capacitación Producto Salud	Angélica Yepes	Directora Comercial Salud Individual
4/10/2023	2:00 - 5:00 pm	Capacitación Productos Vida Individual	Mónica Rodríguez	Directora Comercial Vida Individual
5/10/2023	2:00 - 3:30 pm	Charla sobre Best Indexed y comportamiento índices bursátiles	Nicolás Muñoz	BMI Companies Vida & Asia Director General
	3:30 - 5:00 pm	Conversatorio políticas Vida Individual	Verena Aguado	Evaluadora médica
			Sandra Díaz	Directora de operaciones
			Xiomara Carrera	Directora de riesgos & oficial de Cumplimiento
Mónica Rodríguez	Directora comercial Vida Individual			
6/10/2023	2:00 - 3:30 pm	Aspectos controversiales del contrato de seguro de vida	Camilo Nuñez	Secretario General
	3:30 - 4:00 pm	Capacitación manejo Portal de Clientes	Emerson Enciso	Gerente Administrativo y financiero
	4:00 - 5:00 pm	Nuevos procesos de pago comisiones personas naturales	Edilberto Hortua	Jefe de Contabilidad e Impuestos
9/10/2023	2:00 - 3:30 pm	Intermediarios	Saidy Triviño	Analista de intermediarios
	3:00 - 5:00 pm	Proceso modificaciones / Servicio al Cliente	Sandra Díaz	Directora de Operaciones
			Mónica Rodríguez	Directora Comercial de Vida Individual

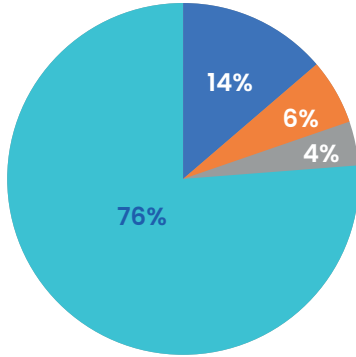
A su vez, dentro del proceso de acreditación de idoneidad por parte de los intermediarios de seguros de la Compañía, se tiene definido un módulo obligatorio en materia de atención al consumidor financiero SAC, el cual han venido cursando los intermediarios que adquieren clave con la compañía, quienes deben aprobar como mínimo el 80% del examen, es decir obtener calificación entre excelente y buena.

Atención de PQR:

Gestionamos de manera eficiente las peticiones, quejas y reclamos (PQR) recibidos a través de los diferentes canales, garantizando una respuesta oportuna y satisfactoria a las inquietudes de nuestros clientes.

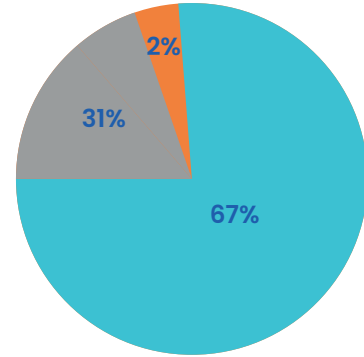
De esta gestión se observa que el índice de quejas es bajo en relación con los clientes de la Compañía, arrojando únicamente un total de 55 quejas en el año respecto de 110.333 asegurados en el 2023.

Quejas



● Salud ● Otro ● Vida Grupo ● Vida Individual

Vida Individual

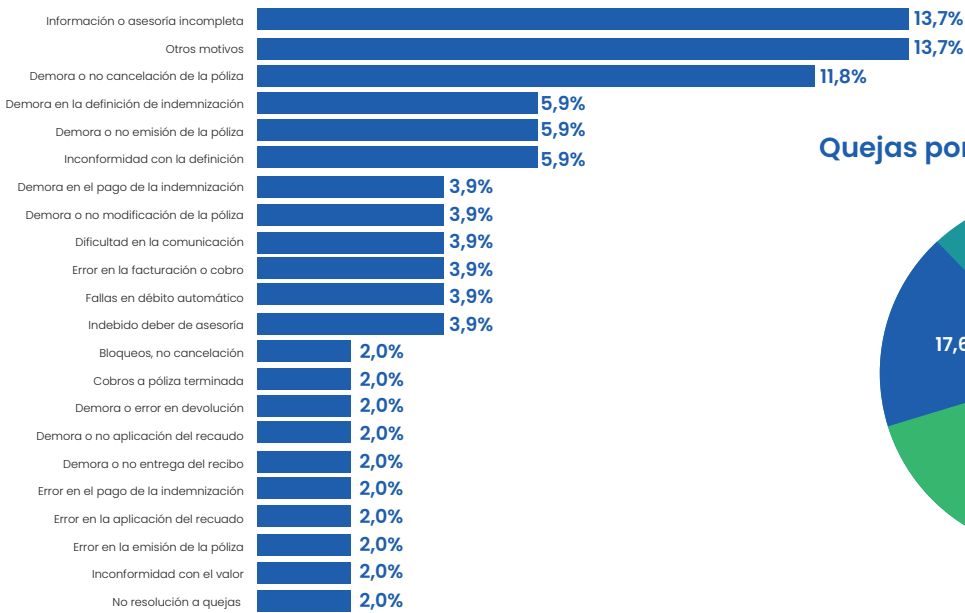


● Nova ● Temp ● Best Indexed

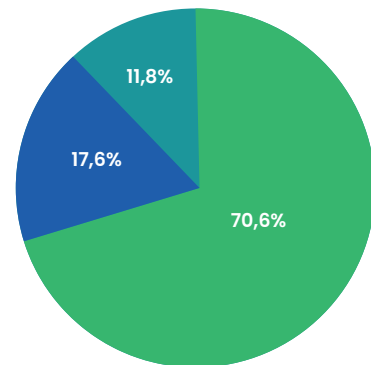
Total 2023: 55 quejas
Incremento vs. 2022 (total): +34%

Naturalmente el producto que mayor nivel de queja genera es el ramo de vida individual y el motivo principal corresponde a asesoría o suministro de información incorrecta.

Quejas por motivo



Quejas por instancia de recepción



Apesar de que, como se dijo, el volumen de reclamaciones es muy bajo en proporción a sus asegurados, la Compañía trabajará en la identificación y mitigación de causas raíz.

4.2. Gestión de reclamos y siniestros

La gestión del manejo de los reclamos y siniestros es de capital importancia en la Compañía por cuanto es la función que tangibiliza la promesa de valor ofrecida al cliente; es decir, que en el momento del siniestro este encuentre en nosotros el respaldo, confianza y servicio que cumpla y supere sus expectativas. Para ello, a lo largo del año 2023, el foco de esta gestión se concentró en:

- Modelización Levantamiento De Procesos.
- Monitoreo De Procesos.

- Comités de siniestros.
- Participación en mallas de capacitaciones con la fuerza de ventas.
- Ampliación del horario de atención de la Línea 018000 de atención 7x24
- Eficiencia en gestión de pagos de reclamos de los ramos de salud y vida Colectivo.
- Disminución del volumen de pagos rechazados.
- Notificación de pagos semanales a nuestros prestadores de servicios médicos o beneficiarios.
- Validación de casos con el fin de mitigar la probabilidad de un posible fraude.
- Creación proforma finiquito para el reconocimiento del valor de la indemnización.

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

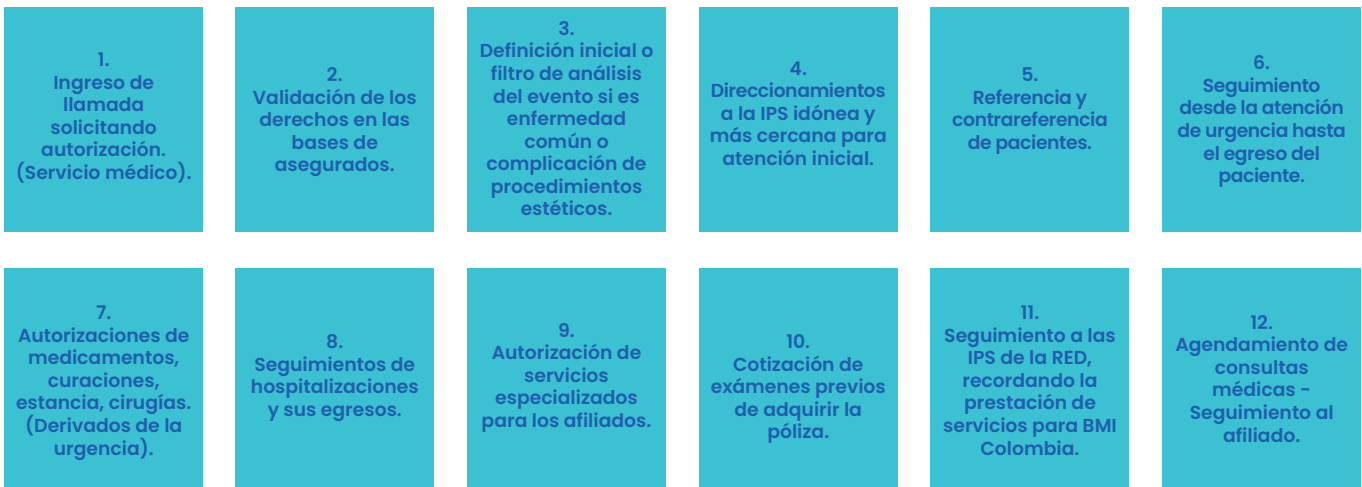


Web
 Formulario de contacto
bmicos.com



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

Línea médica: proceso e indicadores 2023

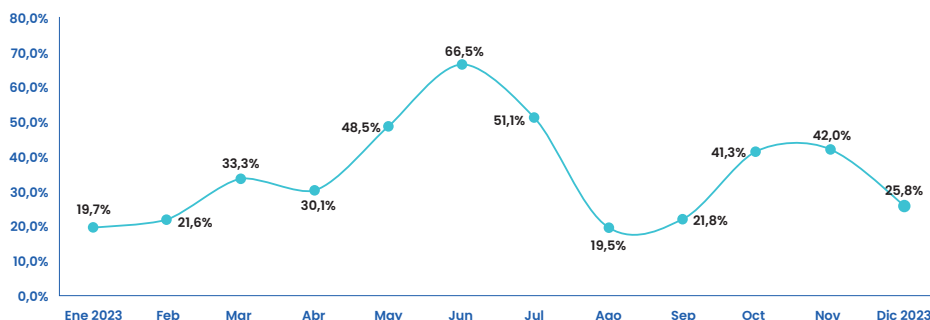


Detalle indicadores

Año	Recibidas	Atendidas	Atendidas >20	Abandonadas	% Niv. Servicio	% Niv. Atención	TMO
2023	569	520	20	49	87,87%	91,39%	5,7
Abril	57	28	4	29	42,11%	49,12%	5,4
Mayo	34	29	0	5	85,29%	85,29%	5,7
Junio	40	40	1	0	97,50%	100,00%	4,3
Julio	20	20	0	0	100,00%	100,00%	4,8
Agosto	66	65	4	1	92,42%	98,48%	4,8
Septiembre	96	95	2	1	96,88%	98,96%	5,9
Octubre	118	111	6	7	88,98%	94,07%	6,9
Noviembre	58	53	3	5	86,21%	91,38%	5,6
Diciembre	80	79	0	1	98,75%	98,75%	5,7
Total	569	520	20	49	87,87%	91,39%	5,7

Siniestralidad 2023

Evolución siniestralidad 12 meses



Siniestralidad por ramo 2023:

Siniestros / prima devengada a 31 de diciembre de 2023

Salud	53.6%
Vida Individual	8.1%
Vida grupo	39.4%
Total Compañía	31.1%

Resumen de gestión 2023

Reclamos

3.654

Pagados

\$11.554MM

Vida Individual

- 9 reclamos de Vida Individual.
- Cerrados 4, \$1.100MM
Objetados 5, \$3.112MM
y en trámite 0.

Salud Colectivo

- 1.549 reclamos de Salud Colectivo.
- Cerrados 1.489, \$5.692 MM
Objetados 48, \$94,6m
y en trámite 12, \$25,4m

Vida Grupo

- 1.843 reclamos de Vida Grupo.
- Cerrados 1.643, \$4.658MM
Objetados 135, \$34.5m
y en trámite 65, \$5.4m

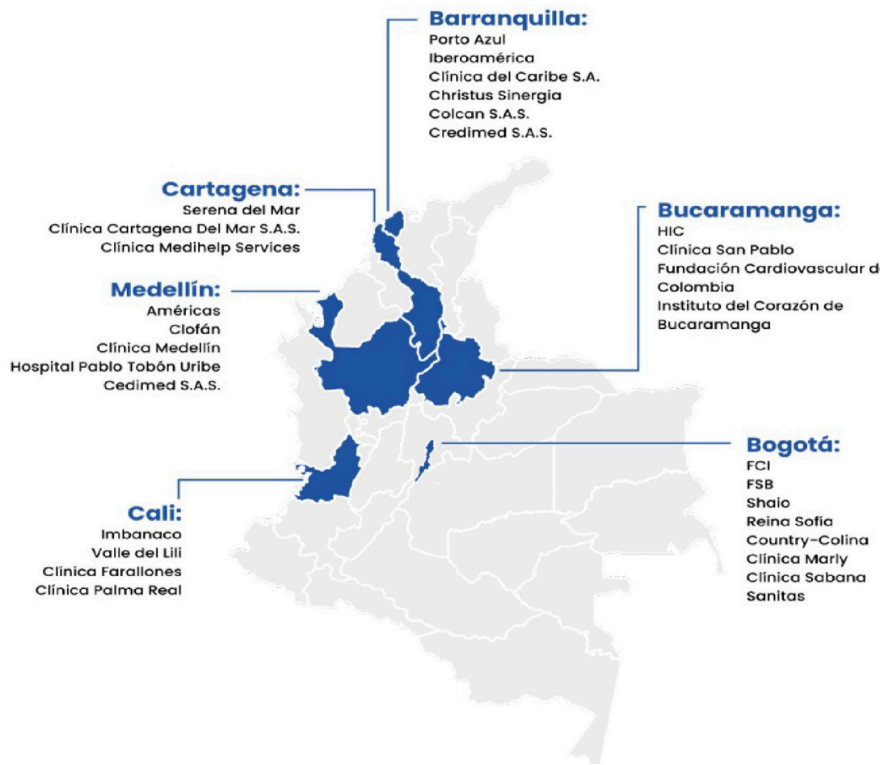
Salud Individual

- 253 reclamos de Salud Individual.
- Cerrados 238, \$102M
Objetados 13, \$4.8m
y en trámite 2, \$2.1m

4.2. Ampliación de la red médica

Durante el año 2023 la estrategia de cara a la red médica se enfocó en la consolidación del relacionamiento con las instituciones y prestadores existentes, permitiéndonos concentrar en centros de apoyo diagnóstico y terapéutico en las principales ciudades del país, cerrando el año con una red medica TOP a nivel nacional garantizando así

la mejor atención para nuestros asegurados de nuestras pólizas de salud Individual y colectivos; lo cual agrega valor en la oferta de servicios de importancia para nuestros asegurados, tales como consulta médica general y especializada, laboratorio clínico, centros de ayudas diagnósticas, urgencias, hospitalización y cirugía.



Algunas de las instituciones pertenecientes a nuestra red médica que podemos destacar, son:

- Bogotá: contamos con aliados estratégicos para la prestación de servicios a la Clínica Shaio, Fundación Santa fe, Sanitas, Clínica Marly, Clínica Country, la Colina, La Sabana.
- Barranquilla: a la Clínica Porto Azul, La Clínica Iberoamérica, Clínica del Caribe, Colcan S.A.S., Credimed.
- Bucaramanga: a la Clínica San Pablo, a la Fundación Cardiovascular de Colombia, Instituto del Corazón de Bucaramanga y HIC.
- Cali: a la Clínica Imbanaco, Valle de Lili, Clínica Farallones y la Clínica Palma Real.
- Cartagena: a Serena del Mar, Clínica Cartagena del

- Mar, Clínica Medihelp Services.
- Medellín: al grupo Quirón Salud, Clínica Medellín, Clínica las Vegas, Clínica Clafan, el Hospital Tobón Uribe.

Así mismo, contamos con más de 653 prestadores de servicios médicos a nivel nacional, con el fin de garantizar los más altos estándares a todo nuestro grupo de asegurados.

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



5. Cumplimiento

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. Normativa y entes de control

Durante el año 2023 entraron en vigencia las siguientes normas, que resultan relevantes para la operación de las compañías de seguros:



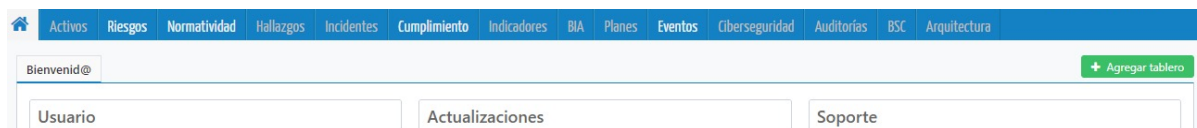
Entidad	Tipo	Número	Descripción
Congreso de la República	Ley	2294 de 2023	Por el cual se expide el plan nacional de desarrollo 2022- 2026 "colombia potencia mundial de la vida".
Congreso de la República	Ley	2300 de 2023	Por medio de la cual se establecen medidas que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores.
Congreso de la República	Ley	2316 de 2023	Por medio de la cual se crea el tipo penal de lesiones personales con sustancias modelantes invasivas e inyectables no permitidas -biopolímeros- y se dictan otras disposiciones.
Congreso de la República	Ley	2213 de 2022	Se adoptan medidas para implementar las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales, agilizar los procesos judiciales y flexibilizar la atención a los usuarios del servicio de justicia y se dictan otras disposiciones.
Congreso de la República	Ley	2220 de 2022	Por medio de la cual se expide el estatuto de conciliación y se dictan otras disposiciones.
Congreso de la República	Ley	2250 de 2022	Por medio del cual se establece un marco jurídico especial en materia de legalización y formalización minera, así como para su financiamiento, comercialización y se establece una normatividad especial en materia ambiental.
Congreso de la República	Ley	2277 de 2022	Por medio de la cual se adopta una reforma tributaria para la igualdad y la justicia social y se dictan otras disposiciones.
Superintendencia financiera.	Circular externa	001 de 2023	Imparte instrucciones relativas a los derivados de crédito que pueden celebrar las entidades vigiladas.
Superintendencia financiera.	Circular externa	005 de 2023	Imparte instrucciones relacionadas con las operaciones que se realizan mediante el uso de códigos qr.
Superintendencia financiera.	Circular externa	008 de 2023	Imparte instrucciones relativas al sistema de control interno de las entidades vigiladas.
Superintendencia Financiera	Circular Externa	011 de 2023	Imparte instrucciones relativas a la metodología de cálculo de la exposición crediticia en derivados financieros y productos estructurados, y sobre el cálculo de la duración para títulos de renta fija pactados en tasa variable.

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

Durante el 2023, se continuó el proceso de consolidación de la cultura de cumplimiento al interior de la Compañía.

Dentro de los aspectos más relevantes a destacar es la disciplina que asumió el Comité de Cumplimiento, órgano delegado por la Junta Directiva para velar por la adecuada gestión de esta función corporativa. El Comité sesionó en once (11) oportunidades, en donde se discutieron los aspectos más relevantes en materia de cumplimiento. De manera especial se destaca la definición e incorporación de un software que permiten gestionar integralmente los riesgos, el gobierno, cumplimiento y auditoría para ayudar a preservar los negocios de la Compañía.



Por otro lado, como parte de este ejercicio de incorporar una cultura de cumplimiento, se continuó con la publicación periódica del boletín jurídico, mediante el

cual, de manera simple y didáctica, se divulga a todos los funcionarios de la Compañía las principales novedades normativas y regulatorias de impacto en la entidad.



Muy relevante para la función de cumplimiento fue la tercera versión de nuestra "Compliance Week", mediante la cual se generaron campañas de expectativas,

actividades conversatorias y concursos para todos los empleados de la Compañía, la fuerza intermediaria y la Alta Gerencia de la Entidad.



Semana de Cumplimiento y Riesgos
05 al 09 de Junio 2023

Las actividades de esta actividad se llevaron a cabo durante la primera semana del mes de junio, dentro de las cuales, entre otras, destacamos las siguientes:

Lunes 5 de junio	🕒 3:00 p.m. Comité de Cumplimiento: Apertura de la Semana de Cumplimiento y Riesgos	Presencial
Lunes 5 de junio	🕒 3:15 p.m. Charla precedida por Carlos Sánchez: ¿Cómo ser presidente de una Compañía de Seguros, sin morir en el intento?	Presencial
Martes 6 de junio	🕒 9:00 a.m. Capacitación por Geovanny Torres: Seguridad de la Información – BMI resiliente un año después del ataque Cibernético	Sala Virtual
Miércoles 7 de junio	🕒 8:30 a.m. Capacitación y Taller de BCP	Presencial

Jueves 8 de junio	🕒 9:30 a.m. Fasecolda: Capacitación y Taller de Riesgos ASG - Virtual	Sala Virtual
Viernes 9 de junio	🕒 8:30 a.m. Capacitación por el Defensor del Consumidor: Deber de Información	Presencial
Viernes 9 de junio	🕒 2:00 p.m. Capacitación por parte de INIF: Fraude en el sector asegurador y actividades lúdicas	Presencial
Viernes 9 de junio	🕒 4:00 p.m. Premiación y cierre de la semana de cumplimiento y riesgos	Presencial

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 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.

Responsabilidad Social Empresarial

Consciente de compromiso con la comunidad y la inclusión social, BMI Seguros Colombia ha desarrollado una serie de iniciativas como parte de su Programa de Responsabilidad Social Empresarial. En particular, la Compañía ha centrado sus esfuerzos en respaldar a la Corporación Síndrome de Down y a las personas con síndrome de Down, así como a otros individuos en situación de vulnerabilidad.

Una de las principales iniciativas implementadas ha sido la realización de charlas de sensibilización destinadas a promover una mayor comprensión y aceptación de las personas con síndrome de Down en la sociedad. Estas charlas no solo buscan educar a los empleados de BMI Seguros Colombia, sino también a la comunidad en general, fomentando una cultura de inclusión y respeto.

Además, como parte de su compromiso con la inclusión laboral, BMI Seguros Colombia ha contratado a personas de la Corporación Síndrome de Down para brindar servicios logísticos en eventos organizados por la compañía, quienes reciben una remuneración justa por su trabajo, lo que les permite contribuir de manera

significativa a la sociedad y desarrollar sus habilidades profesionales en un entorno inclusivo y respetuoso.

Por otro lado, los empleados de BMI Seguros Colombia han demostrado un fuerte espíritu de voluntariado al ofrecerse como colaboradores en los eventos organizados por la Corporación Síndrome de Down. A través de su participación en tareas de planificación y logística, los empleados de BMI Seguros muestran su compromiso con la causa y su disposición para

contribuir al bienestar de la comunidad.

Estas acciones reflejan el profundo compromiso de BMI Seguros Colombia con la inclusión social y el reconocimiento del valor y las capacidades de las personas con síndrome de Down y otras condiciones de vulnerabilidad. La compañía reafirma su compromiso de seguir trabajando en estrecha colaboración con la comunidad para promover un entorno más inclusivo y solidario para todos.



6. Estructura de gobierno

6.1 asamblea de accionistas

Al 31 de diciembre del 2023, 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 2023, 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
014	Ordinaria	2023/03/29	Presentación de los estados financieros y sus notas. Informes de la Junta Directiva y del Representante Legal. Dictamen del Revisor Fiscal. Informe del Comité de Auditoría 2022. Informe del Sistema de Control Interno 2022. Informe anual del Defensor del Consumidor Financiero 2022. Elección de la Junta Directiva y fijación de los honorarios. Elección de la firma de Revisoría Fiscal y fijación de honorarios.

6.2. Junta directiva

Durante el 2023, 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 2023 por la Junta Directiva de BMI Colombia, se destacan las siguientes:

Nombramientos:

- Ratificación del Presidente de la Compañía.
- Ratificación del suplente del presidente de la Compañía.
- Oficial de cumplimiento suplente.

Al mismo tiempo, durante el 2023 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 2023.
- Plan anual de capacitaciones 2023.
- Actualizaciones del Manual SAC.
- Actualizaciones a la Política de Inversión.
- Actualizaciones del Manual SARLAFT.
- Actualizaciones al Manual SIARC.
- Aprobación de la nueva estructura organizacional de BMI Colombia.
- Actualizaciones al Manual de Intermediarios.
- Ajustes al Manual BCP – Políticas de seguridad y ciberseguridad – Metodología pruebas de estrés SIARC.
- Actualización de Código de Buen Gobierno Corporativo y de Ética y Conducta.

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 30 de marzo, se ratificaron los miembros del directorio en sus respectivos roles y renglones. La siguiente es la composición actual de la Junta Directiva de BMI Colombia:

Principales	Suplentes personales
Andrew Sierra	VACANTE ¹
Manuel Pelati Morales	Anthony Félix Sierra
Carlos Alberto Sánchez Rodríguez	Emerson Enciso
Rubén Darío Lizarralde	Ricardo Blanco Manchola
Rebeca Herrera Díaz	Guillermo Duarte Quevedo

1. El señor Juan Carlos Chavez presentó al cierre del 2023 renuncia al cargo de miembro suplente de la junta directiva de BMI Colombia.

Durante el año 2023, por conducto de la Secretaría General, se mantuvo a disposición de la Junta Directiva toda la información relativa a las reuniones mensuales; asimismo, fueron puestos a su alcance los diferentes informes de mayor relevancia, lo que permitió que los Directores contaran con la información necesaria de manera oportuna y previa a cada una de las sesiones

de realizadas en el año.

6.3. Comités de apoyo de la junta directiva

Los comités de apoyo de la Junta Directiva que operaron durante el 2022 son los siguientes:

Comité de Auditoría	Comité de Inversiones y de Riesgos:	Comité de Suscripción y Siniestros:	Comité de TI	Comité de Cumplimiento:
Durante el 2023, el Comité de Auditoría se reunió en cuatro oportunidades, conociendo y decidiendo sobre los temas de su competencia.	Durante el 2023, 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 2023, el Comité de Suscripción y Siniestros se reunió en cinco oportunidades, conociendo y decidiendo sobre los temas de su competencia.	Durante el 2023, el Comité de TI se reunió en tres oportunidades, conociendo y decidiendo sobre los temas de su competencia.	Durante el 2023, el Comité de cumplimiento se reunió en once oportunidades, conociendo y decidiendo sobre los temas de su competencia.

Durante el año 2023, por conducto de la Secretaría General, se mantuvo a disposición de la de los diferentes comités toda la información relativa a las reuniones de estos órganos; asimismo, fueron puestos a su alcance los diferentes informes de mayor relevancia, lo que permitió que los miembros de los respectivos Comités contaran con la información necesaria de manera oportuna y previa a cada una de las sesiones de realizadas en el año.

6.4. Representantes legales

Al cierre de 2023 la Compañía cuenta con los siguientes representantes legales:

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

6.5. Oficial de cumplimiento

En el mes de noviembre de 2023 se posesionó como oficial de cumplimiento suplente la señora Natalia Matallana Mesa, dada la renuncia al cargo de la oficial de cumplimiento suplente que venía ejerciendo en el mes de agosto.

La oficialía de Cumplimiento de BMI Seguros Colombia se encuentra entonces conformada de la siguiente manera:

- Oficial de Cumplimiento Principal: XIOMARA CARRERA.
- Oficial de Cumplimiento Suplente: NATALIA MATALLANA.

7. Información adicional y declaraciones

7.1. Operaciones celebradas con vinculados

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

Durante el año 2023, 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 inicio en el tercer trimestre de 2023.

7.2. Acontecimientos importantes acaecidos después del ejercicio

Con posterioridad al fin del ejercicio del 2023 y hasta la fecha de presentación del presente informe, no se han presentado acontecimientos relevantes que merezcan una mención adicional.

7.3. Cumplimiento de normas sobre propiedad intelectual, derechos de autor y de seguridad social

En cumplimiento del artículo 47 de la Ley 222 de 1995 y la Ley 603 de 2000 informo que todo el software utilizado por la Compañía cuenta con licencia legal debidamente soportada con los documentos pertinentes.

De igual manera se ha dado cumplimiento a las normas laborales, de seguridad social y parafiscales.

7.4. Libre circulación de facturas

En cumplimiento de las previsiones del parágrafo 2 del

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

7.5. Procesos judiciales

Informamos que al cierre del ejercicio 2023, BMI COLOMBIA afronta procesos judiciales en contra por cuantía de COP\$72 millones.

7.6. Verificación de las afirmaciones

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

7.7. Certificación de estados financieros

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

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

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

8. 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 2023.

CARLOS ALBERTO SANCHEZ
PRESIDENTE



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