

**“INFORME DEL PRESIDENTE A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS  
GLOBAL SEGUROS DE VIDA S.A.**

Señores Accionistas,

De conformidad con las disposiciones legales y estatutarias, presento para su consideración el Informe Anual correspondiente al ejercicio económico del año 2009, el cual incluye los siguientes documentos:

- a) Balance General de la Compañía a 31 de diciembre de 2009;
- b) Estado de Resultados, del año que terminó el 31 de diciembre de 2009;
- c) Anexos con la información exigida por el artículo 291 y el numeral 3° del artículo 446 del Código de Comercio, así como los índices y demás documentos requeridos por la Superintendencia Financiera y por las demás normas legales vigentes;
- d) Informe del Revisor Fiscal;
- e) Informe del Presidente de la Compañía, el cual se presentará a la Junta Directiva en su reunión del 28 de enero de 2010, cuyo texto se transcribe a continuación.

En cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias, me permito presentar ante la Junta Directiva y los señores Accionistas el informe anual sobre las actividades de la Compañía durante el año 2009 y sus correspondientes resultados.

**Coyuntura de la Economía Colombiana**

En el año 2009 la economía colombiana no fue ajena a la situación económica mundial lo que se reflejó en una disminución de la actividad productiva del país, siendo negativo el índice del PIB en los primeros tres trimestres del año, adicionalmente hubo un incremento en el desempleo al pasar del 10.6% al cierre de 2008, al 12.1% para 2009.

Así mismo, el déficit fiscal aumentó del 2.3% a 4.1% como porcentaje del PIB, debido a un plan de choque del gobierno con el fin de reactivar la economía, generando un mayor incremento en el gasto público frente a los ingresos fiscales.

En cuanto al dólar, se presentó un debilitamiento global como resultado de las continuas emisiones de deuda del gobierno norteamericano, lo que unido a su tasa de referencia cercana al 0%, generó interés por inversiones de renta variable y commodities, especialmente de economías emergentes. Es así como, la tasa de cambio al cierre del año se ubicó en Col\$ 2.044 con una apreciación del 9.36% frente al dólar.

En la búsqueda de reactivación de la economía, con una inflación controlada que cerró en el 2.00% en el 2009 frente al 7.67% alcanzado en el 2008, el Banco de la República desde finales de Diciembre de 2008 adoptó una política expansiva al bajar su tasa de referencia del 10% efectivo anual (E.A.) hasta el 3.50% E.A. para cierre de 2009.

En relación con el mercado de capitales, es evidente que a pesar de haber estado en crisis económica, los mercados mostraron una tendencia creciente. El Índice General de la Bolsa de Valores de Colombia (IGBC) aumentó 53%, para finalizar el año en 11.602,14 puntos, lo que significó la recuperación de las pérdidas de 2007 (-4,2%) y 2008 (-29,3%)

Otro factor importante fue el crecimiento de las colocaciones de deuda privada tanto del sector financiero como del sector real, que pasaron de \$5.7 billones en el 2008 a \$13.7 billones en el 2009, para un crecimiento del 140%.

Se espera que el año 2010 sea un año de recuperación pero las perspectivas macroeconómicas lucen poco favorables en materia de “recuperación económica sostenida”, tanto por el comportamiento de las economías del mundo desarrollado, como por la constante amenaza al comercio regional, el cual tiene serias repercusiones sobre la industria, el comercio y el transporte, sectores que suman un tercio del PIB-real de Colombia.

En cuanto a las perspectivas de los mercados de capitales durante el 2010, se espera que las valorizaciones, aunque más moderadas, se mantengan y sea posible obtener rendimientos favorables. Si bien no existe un consenso entre los analistas, se esperan valorizaciones entre 10% y 30% en el índice IGBC, debido principalmente a la alta liquidez, las bajas tasas de interés y la entrada de los llamados “Multifondos” al sistema de pensiones. De la misma manera, se espera que el auge de las emisiones de deuda privada continúe, así como la salida a la bolsa de nuevas empresas, tanto nacionales como extranjeras, lo que le inyectará un nuevo dinamismo al mercado.

**Situación del Mercado Asegurador**

Según Fasecolda, el año 2009 será recordado como de estancamiento económico nacional originado en la crisis financiera internacional ocurrida a finales del 2008. Teniendo en cuenta que la economía norteamericana ha empezado a enviar señales de

reactivación se espera que la economía colombiana en el 2010 registre una recuperación pues se estima que la tasa de crecimiento de la economía será del 2.5%.

En cuanto al sector asegurador, debe reconocerse que su actividad se ha visto afectada por la crisis en algunas líneas de negocio como los automóviles y los seguros de transporte que tienen estrecho vínculo con la actividad económica de corto plazo. Por el contrario en los ramos de la seguridad social se ha mantenido un crecimiento ininterrumpido.

El año 2009, las compañías pagaron más de \$5,2 en siniestros, respondiendo a los asegurados por sus eventos como accidentes caseros, de tránsito, en el lugar trabajo, daños a las propiedades y a las grandes industrias, entre otros. Este monto aumentó en un 16% frente al mismo periodo del año 2008.

Con base en estos resultados, la penetración de los seguros en Colombia, medida como el cociente entre las primas anuales de seguros y el Producto Interno Bruto, registró también un aumento alcanzando un máximo histórico de 2,6%. La inversión por habitante en la compra de seguros para cubrir sus riesgos alcanzó US\$125, frente a US\$105 el año anterior.

No obstante, este indicador de penetración de los seguros en Colombia, todavía está por debajo del de países como Chile donde asciende al 4,0% y de otras economías desarrolladas se supera el 8,0%.

(Fuente: Fasecolda)

#### Resultados industria aseguradora colombiana

En términos generales el sector durante el 2009 se defendió de la crisis como resultado de la valorización de los portafolios de las empresas de seguros, ya que los colombianos continuaron adquiriendo seguros para proteger su patrimonio y a sus familias frente a los riesgos cotidianos y los efectos adversos de los vaivenes de la economía.

El resultado técnico de la industria o sea el que muestra la operación propia del negocio, presenta pérdidas por valor de \$1,1 billones. Sin embargo este resultado se vio compensado con los rendimientos de las inversiones originados, entre otros, por la valorización de las acciones, de tal suerte que, el resultado neto de la industria fue positivo y creciente al pasar de \$709 mil millones en el 2008 a \$1,2 billones en el 2009.

Cabe resaltar que, durante el 2009, el aumento en el Índice de Precios de la Bolsa de Valores de Colombia (IGBC) registró un incremento cercano al 50% que representó cerca de \$600 mil millones de pesos de utilidades en valorización para las aseguradoras. De lo descrito se puede concluir que la actividad aseguradora en el 2009 fue bastante dinámica, en parte por la mayor percepción del riesgo que tienen los colombianos en época de crisis, lo que sugiere que la población viene tomando una mayor conciencia de la importancia de cubrir sus riesgos con seguros inclusive en períodos donde su ingreso se ha visto estancado. Los seguros fueron en 2009 una de las alternativas para enfrentar la reducción en la capacidad de ahorro de los colombianos, además de respaldar el emprendimiento de nuevos proyectos de inversión con los que se busca hacerle frente a la coyuntura económica.

(Fuente: Fasecolda)

#### Evolución de primas

Las compañías aseguradoras reportaron un crecimiento de las primas cercano al 10% anual, mientras que la inflación interna medida por el IPC alcanzó el 2,0% y el crecimiento del PIB probablemente fue inferior al 0,5 %.

En relación con los Ramos de Vida y Personas, se registró un crecimiento del 13,0% frente al año 2008, alcanzando la suma de \$2,9 billones. Se destacan por su dinámica los seguros de vida grupo, salud y accidentes personales.

El único ramo que registró estancamiento fue el de los seguros exequiales en virtud de la Ley de Reforma Financiera que excluyó a las compañías de seguros de la prestación de estos servicios. Es importante destacar el dinamismo que ha mostrado el seguro educativo, que pasó de tener un crecimiento en primas de 1,7% a diciembre de 2008 con respecto al mismo periodo de 2007, a registrar un crecimiento superior al 21% durante el 2009.

De otro lado, la actividad aseguradora en ramos como riesgos profesionales, seguros previsionales y rentas vitalicias mostraron gran dinamismo el año pasado. Sobre éste último, el crecimiento evidencia que la población en edad de pensionarse está aumentando y que prefieren la renta vitalicia, para garantizar su consumo en la etapa de retiro. Los ramos de seguridad social registraron un crecimiento en primas del 25,0%.

Por su parte, el crecimiento anual en el valor de las primas en del ramo de Riesgos Profesionales fue del 44%. Este incremento se explica, principalmente, porque a finales de 2008, el Seguro Social – ARP realizó una cesión de activos, pasivos y contratos a la entonces Previsora Vida (hoy Positiva Compañía de Seguros S.A.), constituyendo así la ARP más grande del mercado en términos de primas emitidas. Hasta entonces las primas de la ARP del Seguro Social no se registraban como parte de nuestro sector. Así las cosas, hoy todas las ARP se encuentran afiliadas a Fasecolda

En relación con los seguros de daños, tales como incendio y lucro cesante, ingeniería, cumplimiento, responsabilidad civil y terremoto, SOAT, entre otros, a diciembre de 2009 presentaron un crecimiento en el valor de las primas emitidas del 9,8% frente al mismo periodo 2008.

Los ramos de incendio, terremoto y lucro presentaron un crecimiento del 15,6% en las primas emitidas, entre diciembre de 2008 y el mismo mes de 2009. De acuerdo con las cifras suministradas por las compañías de seguros, este comportamiento se sustenta en el aumento del costo del reaseguro internacional que eleva el costo del seguro local.

Adicionalmente, el ramo de cumplimiento, cuya producción se centra en el aseguramiento de los contratos estatales, reportó un crecimiento en las primas emitidas del 53%, debido principalmente al aumento de los proyectos públicos contratados como consecuencia de la política anticíclica propuesta por el Gobierno. En este ramo se pagaron siniestros cercanos a \$75 mil millones, 27% más que el año 2008.

#### Perspectivas del sector asegurador frente a la situación económica del país

Teniendo en cuenta que la economía norteamericana ha empezado a enviar señales de reactivación se espera que la economía colombiana en el 2010 registre una recuperación, en cuanto al sector asegurador, debe reconocerse que su actividad se ha visto afectada por la crisis en algunas líneas de negocio como los automóviles y los seguros de transporte que tienen estrecho vínculo con la actividad económica de corto plazo. Por el contrario en los ramos de la seguridad social han mantenido un crecimiento constante.

Aunque es difícil hacer cálculos sobre lo que podría ser el desempeño del sector el próximo año, si se cumplen las proyecciones de crecimiento, en términos nominales, el incremento en las primas no debería ser inferior al 14 por ciento.

Hay señales que confirman lo anteriormente comentado y por ejemplo para asegurar los proyectos de infraestructura que se desarrollarán en el año 2010, se espera que haya un crecimiento importante en los ramos relacionados con las obras. Por otra parte, en la medida en que crezca el desembolso de créditos, se espera que haya un efecto positivo en los seguros de deudores y en bancaseguros, el panorama no está tan claro para los seguros relacionados con las actividades de comercio exterior, teniendo en cuenta que la recuperación no será tan rápida y que además, hay dificultades para sustituir la reducción en el intercambio con Venezuela. Es natural que si hay crecimiento económico se registre un incremento en cuanto a los siniestros que deben pagar las compañías de seguros.

La preocupación radica en que después de un año particularmente bueno para todo tipo de activos, es apenas normal que muchas inversiones ya no tengan espacio para crecer a los mismos niveles del año anterior.

#### **Operación de la Compañía en Colombia**

Es muy importante analizar la posición competitiva de la compañía, frente a la totalidad del segmento de las aseguradoras de vida, ya que la gran mayoría de ellas cuenta con factores de diferenciación en el enfoque y especialización en el mercado por línea de negocio, así como en su manera de mercadear los productos. Además un importante número de compañías pertenecen a grupos financieros que cuentan con muy amplios canales de distribución.

Global Seguros se ha especializado principalmente en el desarrollo de productos de largo plazo. El ramo con mayor participación durante los últimos años es el de Seguro Educativo, a través del cual, se ofrecen soluciones de Educación Universitaria, teniendo este una participación cercana al 80% del total de primas de la compañía.

El valor total de primas emitidas a Diciembre de 2009 ascendió a 91,496 millones de pesos, que comparado con las emitidas en el año 2008, por valor de 46,420 millones de pesos, arroja un crecimiento del 97.11%.

Se continuó con el plan de fortalecimiento de los canales comerciales, ampliando la red de distribución en ciudades como Villavicencio, Ibagué, Neiva, Pasto, Popayán, Tulua, Palmira, Rionegro, Valledupar, Santa Marta, y Cúcuta, se fortalecieron las relaciones con corredores, y con los bancos ofreciendo nuestras soluciones a través de estos canales en cuanto a los Agentes y Agencias se amplió el canal en aproximadamente 100 nuevas vinculaciones a nivel nacional.

Respecto a la diversificación del portafolio de seguros educativos en el 2009 se lanzaron las soluciones Universidad Segura 6 y 4 smmlv, con el objetivo de lograr mayor oportunidad de colocación de nuestras soluciones en empresas, fondo de empleados, y ciudades intermedias. En los seguros de vida se desarrollaron los planes Momento de Vida e Ingreso Seguro, que son seguros temporales donde los clientes tienen la oportunidad de ahorrar para propósitos específicos de corto plazo.

#### *Balance de Fin de Ejercicio y Anexos*

Igualmente de acuerdo con el artículo 57 del decreto 2649 de 1993 me permito realizar las siguientes afirmaciones que se derivan de las normas básicas y de las normas técnicas de Contabilidad generalmente aceptadas en Colombia, a saber:

- *Que los activos y pasivos del ente económico existen en la fecha de corte y las transacciones registradas se han realizado durante el período.*
- *Que todos los hechos económicos realizados han sido reconocidos.*
- *Que los activos representan probables beneficios económicos futuros (derechos) y los pasivos representan probables sacrificios económicos futuros (obligaciones), obtenidos o a cargo del ente económico en la fecha de corte.*
- *Que todos los elementos han sido reconocidos por los importes apropiados.*
- *Que los hechos económicos han sido correctamente clasificados, descritos y revelados.*

Finalmente en cumplimiento del artículo 446 del Código de Comercio numeral 3, los respectivos informes que acompañan nuestros estados Financieros reflejan a cabalidad:

1. *El detalle de egresos por concepto de salarios, honorarios, viáticos, gastos de representación, bonificaciones, prestaciones en dinero y en especie, erogaciones por concepto de transporte.*
2. *Las erogaciones.*
3. *Las transferencias de dineros y demás bienes.*
4. *Los gastos de propaganda y de relaciones públicas.*
5. *Los dineros u otros bienes que la sociedad posea en el exterior y las obligaciones en moneda extranjera.*
6. *Las inversiones discriminadas de la Compañía en otras sociedades nacionales o extranjeras.*

#### **Resultado Técnico de la Compañía**

Los gastos operacionales ascendieron a la suma de 11.708 millones frente a 10.263 millones del mismo periodo en el año 2008.

Los rendimientos financieros tuvieron una importante contribución en los resultados del año, registrando un valor de \$72.616 millones. Esta suma refleja la gestión adecuada en la administración del portafolio de inversiones, manteniendo el principio básico de preservar solidez con rentabilidad.

La Aseguradora arrojó una utilidad neta, de \$17.944 millones.

#### **Información y Tecnología**

Acorde con el propósito de alcanzar una permanente mejora en nuestro desempeño operativo, a través de la búsqueda de mayores niveles de eficiencia en conjunto con una excelencia en la prestación de servicios a los clientes, se mantuvo el desarrollo de una política permanente de modernización tecnológica dentro de una perspectiva de corto plazo.

Es así como luego de la adquisición de la aseguradora se ha mantenido un proceso de reestructuración y de mejoras continuas, necesarias en nuestros sistemas operativos a través de una creciente automatización de los procesos, es así como se dio inicio al proyecto de actualización del modulo de vida individual, incluyendo el proceso de administración del ahorro, que mejora la administración de retiros, rescates y posibilita el manejo productos con beneficio tributario.

#### **Cartera e Inversiones**

El Informe Financiero de Inversiones presentado por la Administración, muestra un valor total de inversiones por \$654.287 millones y un saldo en cuenta de ahorro, pendiente de reinvertir, de \$27.348 millones.

*El año terminó con tasas con tendencia en tasas pequeña al alza frente a las del mes anterior, pero con una baja en tasas en general en todos los plazos, frente al cierre del año anterior, como consecuencia de la política del gobierno que terminó el año con una tasa del Banco de la República del 3.5% frente al 9.5% de finales del 2008. Esta tendencia ocasionó un incremento importante en la valorización de inversiones clasificadas en Disponibles para la Venta, generando una Ganancia no Realizada de \$27.438 millones muy superior a los \$3.345 millones de GNR de finales de 2008.*

*Adicionalmente, la baja en tasas de interés del 2009 se convirtió en una oportunidad interesante para el sector privado para hacer sus financiaciones a través de emisión de bonos, lo que generó oportunidades de inversión a largo plazo en entidades AAA y AA+, con rentabilidades muy por encima de las alternativas ofrecidas por la deuda pública. Es así como Global Seguros logro en sus inversiones en bonos durante el año 2009 a tasas promedio de 6.48%.*

*Así mismo, las bajas tasas de interés generaron mayor dinamismo en el mercado accionario de alta bursatilidad, convirtiéndose en una oportunidad para invertir con altas rentabilidades en este tipo de activos, permitiendo a Global Seguros aumentar su participación en renta variable, pasando de \$11.719 millones en el 2008, a \$52.969 millones, con aportes al resultado de inversiones por renta variable de \$12.831 millones en el año 2009. Aun se espera continuar encontrando valorizaciones importantes con el desarrollo del mercado de capitales y en especial con la entrada en vigencia de lo multifondos de las AFP en el 2010.*

*Siguiendo los lineamientos estratégicos durante el año 2009 se continuó con la recomposición del portafolio con una reducción del porcentaje de inversiones clasificadas como "Disponibles para la Venta" del 59% en diciembre 2008 al 35% en diciembre 2009, incrementando principalmente el porcentaje de inversiones clasificado como "Al Vencimiento" al 44% en diciembre 2009.*

*El ingreso por inversiones total para el año 2009 en el estado de resultados fue de \$71.202 millones frente a \$63.494 millones de pesos de 2008. A este resultado aportó una administración adecuada del aumento en el nivel de inversiones, la valorización ya nombrada en acciones y un manejo más dinámico de la porción de negociables, con ingresos por este concepto de \$12.654 millones.*

#### **Recurso Humano**

*En 2009 se fortaleció la estructura organizacional de la Compañía, contando actualmente con 93 funcionarios, de los cuales 73 se encuentran en la Oficina Principal y 20 en las Sucursales.*

*Se cuenta con un esquema de evaluación del desempeño en función de resultados, que se mantendrá durante el 2010, igualmente se asignó una partida importante ser destinada a capacitación del personal y entrenamiento de la fuerza de ventas.*

*Dentro de los proyectos está el desarrollo de e-Learning y una intensiva campaña de reclutamiento y selección.*

*Finalmente es importante mencionar que se ha dado inicio a un proyecto para desarrollar la actividad del negocio dentro de un ambiente de responsabilidad social con los empleados, con el ambiente y con el país.*

*Teniendo en cuenta que la naturaleza de nuestro negocio se enfoca en ofrecer tranquilidad en todos los momentos de la vida, nuestra responsabilidad debe ser articulada y sostenible, con respeto a la familia, a la conservación del medio ambiente y que además incentive el aprendizaje generando conciencia social en cada uno de nuestros funcionarios.*

*Nuestra gestión se basa en el equilibrio social, ambiental, económico, que se encuentra inmerso en nuestra filosofía empresarial, en nuestros procesos de toma de decisiones y en la ejecución de nuestros planes.*

*El compromiso con el desarrollo de la Compañía se Genera en la alta dirección, fluye y compromete a todas los funcionarios y a todas las personas que hacen parte de los canales de distribución.*

*La responsabilidad adquirida con nuestros clientes requiere de la excelencia y a la calidad de nuestro servicio, buscando siempre satisfacer las necesidades de protección de la familia.*

#### **Cumplimiento de disposiciones legales**

*En cumplimiento a lo dispuesto en la Circular 100 de 1995, expedida por la Superintendencia Financiera, dejó constancia que la Administración bajo mi responsabilidad se cercioró adecuadamente de la realidad de las afirmaciones contenidas en los estados financieros que se presentan para consideración de la Asamblea de Accionistas, en los términos previstos en el artículo 57 del Decreto 2649 de 1993.*

#### **Informe de Gestión**

*En desarrollo de lo indicado en los artículos 29 y 47 de la Ley 222 de 1995, en concordancia con lo dispuesto en la Circular 67 de 2003 de la Superintendencia Financiera, se incluyen como anexos de este reporte los informes sobre las relaciones con las sociedades subordinadas y las operaciones celebradas con los socios y los administradores. También puedo confirmar que la Compañía ha dado cumplimiento a las*

normas de propiedad intelectual y de derechos de autor, en los términos del artículo primero de la Ley 603 de 2000.

De otra parte, en materia de riesgos asociados al negocio de seguros, la Compañía ha mantenido ajustados los estándares de riesgo que está dispuesta a aceptar siempre, enmarcados dentro de sus objetivos de protección a los asegurados y terceros en general, de crecimiento, rentabilidad y de aquellos que se indiquen en los planes estratégicos.

Con base en las definiciones de carácter general dadas por la Junta Directiva, la Administración ha determinado el marco o criterios generales de los niveles de asunción de riesgos, de tal manera que la Alta Gerencia realiza la definición de las políticas y procedimientos particulares para los diferentes procesos de operación bajo los cuales se debe estructurar la participación de las Compañías del Grupo Global Seguros de Vida S.A. en el mercado asegurador colombiano.

De conformidad con los lineamientos de la Junta Directiva, la Compañía tiene definidas las autonomías de operación para cada uno de los procesos generales del negocio, las cuales están debidamente documentadas.

Los procesos de evaluación y mecanismos de control en materia de Riesgos, contemplan la celebración de reuniones de seguimiento periódicas, estructuradas bajo las figura de un Comité de Riesgos, Financiero, Auditoría y de Cartera, Auditorías, Gobierno Corporativo y otros mecanismos de control, mediante los cuales se hace una revisión detallada de los resultados por línea de negocio y se ajustan las estrategias y planes de acción a la coyuntura del mercado.

La Administración, a través de los Comités de Riesgos de Financiero, Cartera y Ejecutivo, identifica y cuantifica también los riesgos inherentes a la administración del portafolio de inversiones, a la administración y control de cartera, cuyas políticas y procedimientos definidos por la Alta Gerencia, la Junta Directiva, se encuentran recopiladas en el Sistema de Administración de Riesgos Crediticios – SARO.

Para cada uno de los riesgos de Crédito, Mercado, liquidez, Suscripción, Insuficiencia de Reservas Técnicas, Legal, Operacional, Estratégico, Reputacional y Lavado de Activos y de Financiación del Terrorismo, la Compañía tiene implementados controles orientados a mitigar sus efectos, los cuales son objeto de revisión y actualización periódica.

Los criterios, políticas y procedimientos utilizados para la evaluación, administración, medición y control de cada uno de los conceptos de riesgo se encuentran incluidos en los manuales de los diferentes sistemas de administración de riesgos, los cuales han sido aprobados por la Junta Directiva.

Durante el año 2009 el esquema de administración de riesgos de Global Seguros de Vida S.A. fue fortalecido mediante un seguimiento continuo a todos sus sistemas de riesgo. Así mismo, se desarrollaron las actividades planeadas por la auditoría interna y se fortaleció la cultura de control.

## **1. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL - SARO**

El SARO, luego de su implementación para cada uno de los procesos críticos identificados por la Alta Dirección de la Compañía, dentro de los plazos establecidos por la Superintendencia Financiera, se encuentra en un proceso de retroalimentación y monitoreo.

### **1.1. Estructura Organizacional**

En el 2009 se definió que el Oficial de Riesgos depende directamente de la Presidencia.

### **1.2. Comité de Riesgo Corporativo**

El Comité de Riesgo Corporativo fue reestructurado, quedando conformado así: el Presidente, el Oficial de Cumplimiento, el Oficial de Riesgos y un miembro de la Junta Directiva.

### **1.3. Documentación**

La compañía ha continuado con el fortalecimiento de su documentación, de acuerdo con procedimientos previamente definidos para la elaboración y divulgación de nuevos documentos tales como políticas, instructivos y manuales o de actualizaciones de los ya existentes.

Se realizó una matriz de documentación con el fin de tener un inventario de las políticas, los manuales y los instructivos que soportan la operación de la compañía. Adicionalmente, como evidencia de su divulgación, para cada documento se adelantó la implementación de una hoja de firmas, en la cual se definen los cargos que, para el desarrollo de sus funciones, deben conocer los procedimientos o políticas incluidas en el mismo, la cual debe ser firmada por las personas que ocupan dichos cargos como constancia de su conocimiento.

#### 1.4. Seguridad Informática

La circular 052 de 2007, ha sido implementada en los términos previstos por la Superintendencia Financiera, habiendo evaluado temas relacionados con la política de manejo de información confidencial, la política de seguridad de la información y la definición y documentación de procedimientos para la administración segura de información fortaleciendo los esquemas de seguridad de las bases de datos, los servidores, los equipos de cómputo y el suministro de información a terceros.

#### 1.5. Plan de Continuidad

Se adelantaron actividades para el fortalecimiento del plan de continuidad del negocio, el cual se encuentra constituido por los planes de emergencia, de contingencia, de comunicación en crisis y de recuperación.

Durante el 2009, la brigada de emergencia continuó su capacitación para la atención de emergencias, consolidándose como un equipo altamente entrenado. La brigada realizó actividades cortas de sensibilización con todo el personal de la Compañía sobre el impacto que tendrá el estar preparados para hacer frente a una emergencia a través de ejercicios prácticos.

A nivel de contingencia se ha efectuado una prueba del plan bajo el escenario de daño en el servidor que aloja el aplicativo central de la compañía (SISE), ejercicio que arrojó buenos resultados, permitiendo identificar oportunidades de mejora para la reducción de tiempos y de procesos.

En cuanto a copias de seguridad se mejoró notablemente el rendimiento y la automatización de los procesos de backup mediante la configuración de la herramienta Symantec Backup Exec 12.5. Actualmente se han definido políticas de grupo en el dominio que permiten realizar back up's "full" con una periodicidad diaria, semanal, quincenal y mensual de las bases de datos e información de los usuarios de los computadores de la compañía. Adicionalmente, se incrementó la frecuencia de envío de backup's a nuestro custodio externo de quincenal a semanal.

Durante el 2009 se adelantó la implementación de un análisis de impacto al negocio para cada proceso de la compañía, metodología que permite definir el impacto financiero y operacional que tendría la compañía en caso de una interrupción del proceso, el tiempo objetivo de recuperación, el tiempo de recuperación del trabajo y los recursos humanos y físicos mínimos requeridos para el regreso a la operación normal del proceso.

#### 1.6. Registro de eventos

Para la categorización de los eventos de riesgo operativo ocurridos en la Compañía, se decidió adoptar la clasificación en tres líneas definida por las compañías del sector en el Comité SARO de Fasecolda.

### **2. SISTEMA DE ADMINISTRACION DE RIESGOS DE MERCADO – SARM**

De conformidad con lo previsto en los capítulos XX y XXI de la Circular Básica Contable de la Superintendencia Financiera, Global Seguros de Vida S.A. mantiene actualizado su Sistema de Administración de Riesgos de Mercado (SARM,) mediante el cual se fijan las reglas y el alcance de los procedimientos para la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos de mercado a los que se ve expuesta la Compañía.

### **3. SISTEMA DE ADMINISTRACION DE RIESGO CREDITICIO – SARC**

El Sistema de Administración de Riesgos de Crédito tuvo una modificación en las políticas de seguimiento, pues se parametrizó el proceso a seguir en el cobro prejudicial, es decir que, por la naturaleza de los préstamos que otorga la Compañía, no se generará mora; sin embargo, se cuenta con un proceso de cobro de cartera, mediante el cual de una forma respetuosa, y en horarios adecuados, se realiza el cobro pertinente a aquellos clientes que incurren en mora en sus créditos. De igual forma, toda la gestión realizada a cada cliente queda soportada mediante una herramienta informática de gestión de cobro; adicionalmente, se conserva un archivo físico de todas las cartas y documentos enviados al cliente para realizar el cobro de cartera. Lo anterior, para tener el sustento jurídico de que si se realizó gestión de cobro e informó al cliente de su mora, en caso que se tuviese que iniciar un proceso por el no pago definitivo del crédito. También se hace alusión que mediante el sistema informático, se realiza la aplicación y distribución de los pagos o amortizaciones de los créditos, y que el cliente tiene todo el derecho de solicitar o tener acceso a esta información, para corroborar los pagos efectuados. De esta manera, se da cumplimiento a la circular 048 de 2009 de la Superintendencia Financiera.

### **4. SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO**

Global Seguros de Vida S.A., siempre enmarcada en la normatividad vigente, ha definido los estándares sobre el Riesgo de Prevención y Control del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, en adelante SARLAFT, en orden a evitar que nuestra Compañía sea permeabilizada con este flagelo, protegiéndonos así contra los riesgos legal, reputacional y de contagio.

La Junta Directiva ha sido responsable en establecer, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, las directrices del sistema, de tal manera que con base en las mismas el Oficial de Cumplimiento ha realizado la definición de las políticas y procedimientos particulares que se han plasmado en los Instrumentos y Mecanismos aprobados a través del Manual de Prevención y Control del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

El Sistema durante el 2009 alcanzo un punto de desarrollo importante durante, mediante el mantenimiento de:

1. Criterios y procesos definidos de manejo, guarda y conservación a través de un instructivo acorde con el manual SARLAFT.
2. Frente a la estructura organizacional, en comparación con otras organizaciones, nuestra centralización en la mayoría de procedimientos operativos nos permite contar con unas áreas claramente definidas a través de las cuales las responsabilidades y controles desplegados en materia de SARLAFT fluyen sin inconvenientes en el día a día, igualmente todos los procesos de verificación y aprobación son centralizados, disminuyendo los riesgos inherentes.
3. Una infraestructura tecnológica que cubre las necesidades de nuestra organización en materia de SARLAFT, frente a la cual queremos resaltar:
  - ✓ Un convenio establecido con un proveedor externo para el control no solo de las listas vinculantes para Colombia sino otras a nivel mundial.
  - ✓ Controles y/o bloqueos automáticos en el proceso de emisión en orden a evitar la vinculación de personas relacionadas en listados vinculantes para nuestro país.
  - ✓ La generación de reportes automáticos, obtenidos de nuestro sistema SISE, para la generación del Reporte de transacciones en efectivo, Reporte de Operaciones Sospechosas mediante el cruce de la información de nuestra base de datos con listados oficiales, Control de los reportes internos, que deben ser desplegados mensualmente, por cada uno de los Gerentes de nuestras Sucursales de acuerdo con nuestro Manual.
  - ✓ El desarrollo de capacitaciones virtuales en adición aquella presenciales, a fin de mantener periódicamente actualizado, no solo a nuestros funcionarios sino a la fuerza de ventas que presta sus servicios a la Compañía.
  - ✓ Capacitación a todo el personal de la Compañía.
  - ✓ La adopción de una metodología clara y unificada para prevenir todos los riesgos.
  - ✓ El monitoreo estadístico mensual a las sucursales, respecto al recaudo del formulario de información SARLAFT.
  - ✓ Los reportes internos y externos SARLAFT.
  - ✓ La actualización de listas de personas sospechosas en el módulo de emisión.
  - ✓ El uso de listados nacionales e internacionales de personas sospechosas, como apoyo de la labor.
  - ✓ Visita a las Sucursales con una revisión detallada de los procedimientos.
  - ✓ El ajuste periódico de los procedimientos con los Gerentes de Sucursal o de Producto, como responsables directos de los reportes mensuales, sobre el cumplimiento de la normatividad en esta materia.
  - ✓ Un trabajo sobre segmentación del mercado.
  - ✓ Indicadores prospectivos. descriptivos y/o prospectivos previamente definidos por la Vicepresidencia de Administración y Finanzas los cuales contribuirán a evidenciar potenciales fuentes de riesgo de LA/FT y se convierten en herramienta para definir costumbres y transaccionalidad de nuestros clientes.

## 5. AUDITORÍA INTERNA

Durante el año 2009, se han adelantado las actividades de evaluación por parte de la auditoría interna que han tenido como propósito, el fortalecimiento del ambiente de control, la verificación del cumplimiento normativo, el funcionamiento de los sistemas de administración de riesgo, la suficiencia de los controles y la mitigación de riesgos, principalmente.

Se han adelantado revisiones en los temas de gestión, control y financiero, tanto en la oficina principal como en las sucursales. Los resultados han sido positivos. Las recomendaciones surgidas se han presentado a la alta administración y han sido recibidas de manera proactiva.

### Compañías Asociadas

#### Compañía Inversionista Colombiana S.A. Cicol S.A.

La Compañía mantuvo un comportamiento positivo y es así como sus activos alcanzaron la suma de \$14.061 millones en el 2009, con un valor del patrimonio de 2.700 millones al finalizar el año, la utilidad alcanzó la suma de 396 millones, con una disminución de 16.1 % respecto a los 472 millones registrados en 2008.

La disminución registrada anteriormente es el resultado de un incremento en los gastos de la compañía para el desarrollo de sus actividades.

### Perspectivas para el año 2010



*Consolidamos en el mercado asegurador y continuar con los resultados obtenidos en años anteriores, constituirá uno de los principales retos para la Compañía.*

*IncurSIONAREmos nuevos mercados en 8 ciudades a través de distribuidores, igualmente extenderemos nuestra participación en Bancaseguros mediante nuevos convenios con entidades bancarias y aumentaremos nuestra red de distribución con no menos de 80 claves adicionales.*

*Todo este proceso estará acompañado de aproximadamente 4 nuevas soluciones en el mercado para segmentos específicos de la población cumpliendo así con el cubrimiento de las necesidades de las personas a lo largo de la vida y siempre dentro del entorno de las necesidades de la familia en cada uno de los momentos de la vida.*

*Se continuará con el ajuste de las estructuras administrativa, técnica, financiera y comercial, en orden a adecuar las mismas a la naturaleza de los negocios de largo plazo de tal manera que pueda garantizarse el mantenimiento de la calidad y oportunidad en la prestación de servicio a clientes e intermediarios.*

#### **Agradecimientos**

*Agradezco a la Junta Directiva por su acertada y permanente dirección, igualmente un reconocimiento a cada uno de los funcionarios que conforman nuestro equipo por su decidido esfuerzo durante el año 2009.*

*A todos nuestros Intermediarios, Agencias y Agentes, quienes fueron un apoyo definitivo para el logro de los resultados de este año.*

*Finalmente, muchas gracias a nuestros clientes, quienes a lo largo de este año nos demostraron su lealtad y confianza. Nuestro compromiso es con todos ustedes, para que desarrollemos programas de seguros atractivos que protejan la mayor cantidad de familias colombianas.*

*De ustedes,*

*(Fdo) RODRIGO URIBE BERNAL  
Presidente  
Global Seguros de Vida S.A.*