

INFORME SOBRE EL IMPACTO SOCIAL 2023

Informe sobre el impacto social y demás informes de ley sobre el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2023, para la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de **Colmena Seguros de Vida S.A.**

INFORME SOBRE EL IMPACTO SOCIAL DE COLMENA SEGUROS DE VIDA

ESTIMADOS SEÑORES ACCIONISTAS:

COLMENA SEGUROS DE VIDA (en adelante Colmena, Colmena Seguros o la Compañía) como una empresa de la Fundación Grupo Social está llamada a contar con las condiciones que le permitan permanecer en el tiempo fiel a su esencia, persiguiendo el propósito que se ha fijado para la sociedad, logrando impactarla eficazmente haciéndola cada vez más digna del ser humano. Esta concepción es la que ha acompañado, a lo largo de los años, el pensamiento de la Organización a la que pertenece en torno a la sostenibilidad. Así, esta empresa es sostenible en la medida en que de manera permanente, consistente y perdurable, cumpla, a través de su gestión, su propósito generando un impacto positivo en las personas con las que ella se relaciona y en general en la sociedad.



Ahora bien, el concepto de sostenibilidad visto como se ha expresado, encierra para una empresa el compromiso de satisfacer los intereses legítimos de todas las personas que participan en su cadena de valor, con criterios de justicia, en un horizonte de largo plazo. Implica contar con la capacidad de asumir el impacto –negativo y positivo– que conlleva su quehacer, así como la capacidad de adaptarse rápidamente al entorno económico, político, social, ambiental, entre otros, en el cual se desarrolla su actividad. Conlleva preguntarse, incluso, por su eventual compromiso o la responsabilidad de extender la generación de riqueza a “otros actores” excluidos que no participan, dada su vulnerabilidad, del bienestar que produce el desarrollo del sistema económico.

La Fundación Grupo Social y sus empresas, siendo conscientes de su responsabilidad con la sociedad, han considerado que “lo social” es inherente al quehacer empresarial y no debe buscarse afuera de él a manera de “externalidad” o de “algo más” adicional a la gestión en sí misma. Considera que *Ser* empresa conlleva necesariamente, efectos serios –negativos y positivos– pero serios para la sociedad, lo cual incluye el entorno^[1] en el cual se desarrolla, y el bien común.

En consecuencia, esta Organización es administrada con una alta competencia profesional, responsabilidad, eficiencia y conforme a los valores de su cultura organizacional, para el logro de su objeto, que no es otro que el de trabajar por superar las causas estructurales de la pobreza en Colombia para construir una sociedad justa, solidaria, productiva y en paz, a través del logro de cada uno de los objetos específicos de las entidades que la conforman. Lo anterior, de manera tal que se preserven, incrementen y estimulen con éxito, a través del tiempo, los intereses que en la Organización tienen: la sociedad en general y las poblaciones beneficiarias de los Territorios Progreso en los que actúa, los clientes de las empresas que la conforman, sus colaboradores, sus accionistas, sus proveedores, el Estado, y por supuesto aquellos otros actores que se encuentran excluidos del sistema económico.

^[1] Incorpora la dimensión ambiental.

Son **cuatro las funciones inherentes** del quehacer empresarial a partir de las cuales debe interpretarse su función social, y son estas cuatro funciones por las cuales de manera deliberada ha decidido la Organización que lidera la Fundación Grupo Social que sea interpretado su trabajo. Tales funciones son:

1 Satisfacer Verdaderas Necesidades

Desde el punto de vista ético, los medios de producción “son” de la comunidad, y ella “los entrega” a unos entes económicos, llamados empresas, nada menos que para que los administren en su nombre y para un fin último: la satisfacción de sus necesidades. De esa función de “administración delegada” no puede librarse empresario alguno. Por eso se suele afirmar que no existe actividad empresarial socialmente neutra. Las simplísimas preguntas de “qué y para quién Producir”, en cuya respuesta juegan las empresas un papel protagónico, generan ya una profunda responsabilidad con la Sociedad. Y ella, por supuesto, no está “fuera” del quehacer empresarial; es de su esencia.

Está es la razón por la cual, desde su origen, la Fundación Grupo Social enfoca su gestión empresarial en (i) sectores que cuentan con un altísimo potencial dinamizador del desarrollo, palancas fundamentales para la inclusión al sistema productivo^[2], (ii) con énfasis y vocación especial hacia los mercados masivos populares.

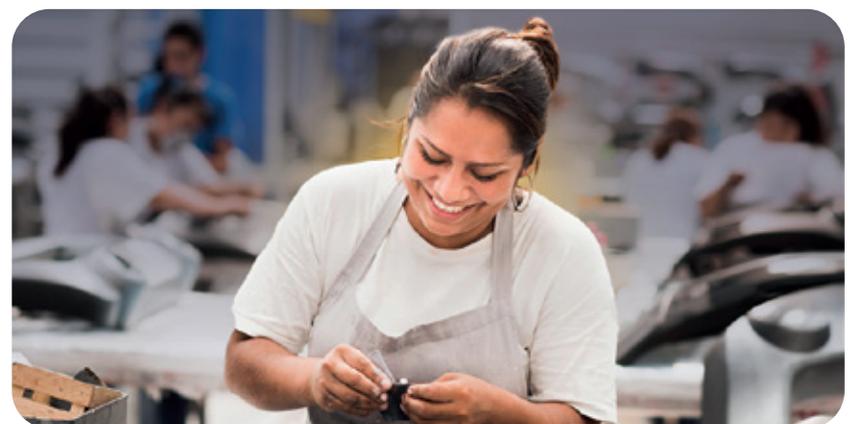
El modelo de actuación de la Organización y por ende su modelo empresarial, busca, en las realidades donde opera, a través de sus servicios, productos, canales y procesos, la satisfacción de necesidades prioritarias y la apertura de caminos de inclusión y oportunidad para quienes no lo han tenido; para los sectores populares que no son atendidos adecuadamente por la oferta tradicional formal. Esa es su apuesta. En otras palabras, intenta, con el apoyo de sus palancas, nuevas rutas para la convivencia, la igualdad de oportunidades, la inclusión y el bienestar de todos aquellos con los cuales se relaciona.

2 Generar la máxima riqueza para la sociedad en su conjunto

Generar riqueza no es un derecho sino una obligación del aparato empresarial; y cómo distribuir ese valor agregado entre colaboradores, accionistas, proveedores, Estado y la sociedad misma, es fundamental cuando quiera que se hable de impacto social empresarial.

Considera la Fundación Grupo Social que su actividad empresarial ha de estar orientada de manera prioritaria al suministro de servicios y productos claves para el mercado popular, pero con viabilidad económica, de manera sostenible y con una razonable rentabilidad. Lo contrario, así a corto plazo parezca atractivo, es, a la larga, destructor de valor para la Sociedad en su conjunto. Esta función impone para las empresas el reto de ser altamente productivas y rentables.

Como principal accionista del grupo empresarial, la Fundación destina al desarrollo de su Misión la totalidad de los ingresos que percibe en forma de dividendos de las compañías, es decir, a la actividad empresarial y a las comunidades de sus programas denominados Territorios Progreso. En estos programas de largo plazo (que pueden tomar más de 10 años), a través del acompañamiento a comunidades excluidas, situadas en distintos territorios del país, busca que ellas logren las condiciones para su propio desarrollo y alcancen un mejoramiento sostenible en su calidad de vida, entendida ésta no solo en el aspecto material, sino en la auténtica realización integral de las personas, en un marco de ética y valores.



^[2] Las empresas de la Fundación Grupo Social están presentes en la actividad financiera, de ahorro y crédito; en la actividad de protección; en el sector de la construcción; y, en el sector de turismo.

3 Comunidad de Personas

En las empresas conviven personas con quienes existe una profunda responsabilidad: la de su desarrollo integral. Ese desarrollo pasa entre otras muchas dimensiones por el asunto de la remuneración, y en él a su turno se juega una parte importante de la justicia en el reparto de la riqueza que genera la actividad empresarial. La Organización liderada por la Fundación ha abordado esta cuestión a partir de un reconocimiento expreso de los valores que, fundamentados en las fuentes de pensamiento que la inspiran, orientan los comportamientos tanto institucionales como personales y que debe hacer realidad en su día a día.

El desafío de llevar los valores a la práctica en el quehacer cotidiano deja de ser una cuestión puramente axiológica para convertirse en un problema gerencial. La Fundación Grupo Social y sus empresas han basado su esfuerzo en este frente en un proceso deliberado de construcción de Cultura Organizacional, actuando de manera estratégica y sistemática. El Sistema de Cultura Organizacional, construido desde hace más de treinta años, y que fue potenciado en el año 2012, establece las características de la cultura deseada, es decir, el perfil referente al que aspira la Organización, así como las variables que funcionan como palancas dinamizadoras para alcanzar este objetivo. Cada una de las variables tiene definidos planes de acción con objetivos concretos que deben cumplirse año a año.

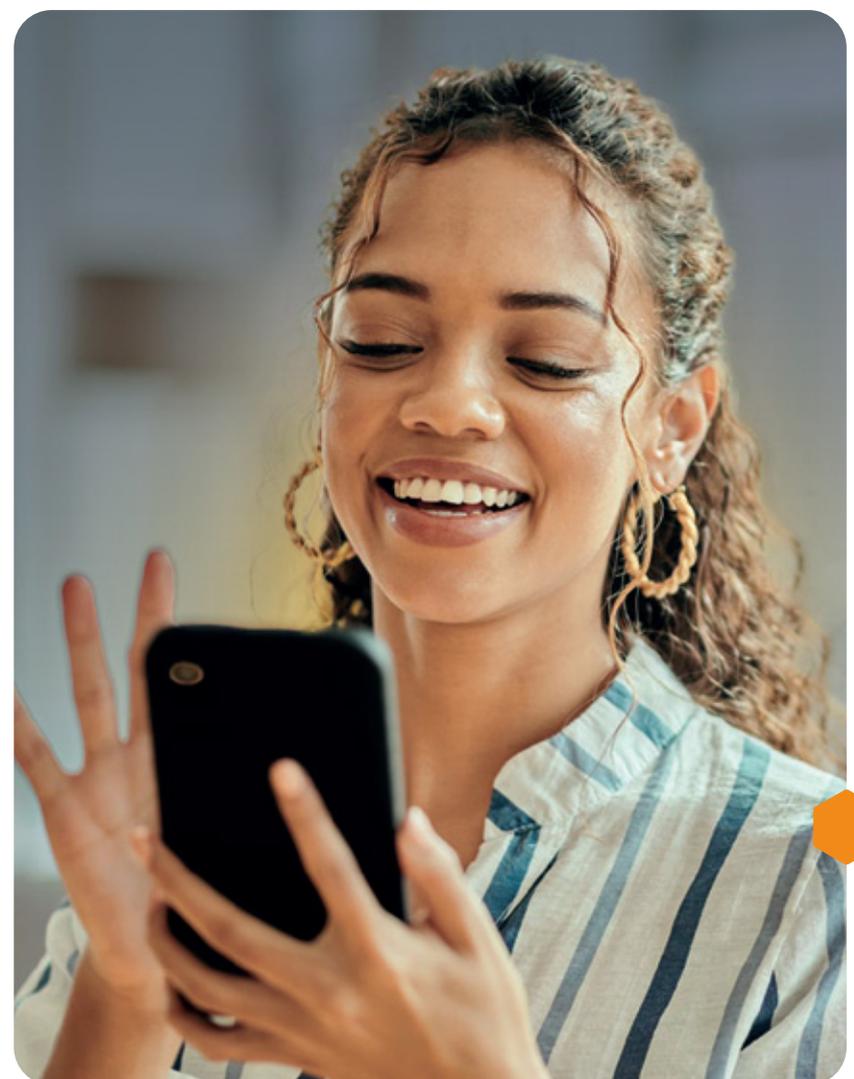
4 Actor de la Sociedad Civil

Apunta al reconocimiento que debe hacer la empresa de su pertenencia a la Sociedad Civil. El actuar de cara a los grandes temas de la Sociedad es una responsabilidad directa del empresario y del administrador, aun en los casos que van más allá del giro mismo de su actividad.

Las empresas de la Fundación Grupo Social cumplen su tarea de participar activamente en el debate y solución de los grandes temas que afectan el bienestar de toda la sociedad, con una auténtica preocupación por el bien común. En este ámbito intentan ser un referente de una

actuación proactiva, propositiva, veraz y crítica, cuando ello es necesario, no en función de sus intereses particulares o de los que realcen su protagonismo, sino de aquellos que considera relevantes para el interés colectivo. Esta visión está presente en todas sus relaciones no solo con el Estado, sino con los numerosos espacios colectivos en que actúa: gremios, asociaciones, órganos de la sociedad civil, alianzas, ambientes académicos, entre otros.

En las líneas anteriores la Compañía ha expresado el planteamiento que por años en materia de Impacto Social Empresarial ha construido y desarrollado la Organización a la cual pertenece. En los apartes siguientes, este informe dará cuenta del trabajo en cada uno de estos frentes y los pasos recorridos durante el 2023 en el camino que se ha trazado COLMENA SEGUROS DE VIDA para contribuir con su quehacer a generar bienestar a la sociedad y a los individuos que la conforman. Su apuesta para su Sostenibilidad.



Durante el 2023 la Compañía continuó consolidando su estrategia de diferenciación por Servicio, basada en cuatro aspectos fundamentales: orientada a los segmentos populares y/o aquellos que no encuentran fácilmente soluciones de protección, con soluciones que atiendan sus verdaderas necesidades de protección, con un proceso que busque que todas las ventas sean buenas y se fundamenten en una explicación clara y oportuna del contenido del seguro y sus exclusiones, y la atención de las solicitudes de indemnización con principios de oportunidad y solidaridad. Los avances, detallados más adelante, han sido potenciados por la implementación de un programa de transformación que inició a finales de 2022. Este programa busca que Colmena avance de manera acelerada en la ejecución de su propósito, y tiene como punto de partida el involucramiento de todos los niveles de la Compañía para generar ideas ambiciosas que implican el empoderamiento y visibilidad del talento humano que participa en la identificación de éstas, su análisis, la planeación detallada de las iniciativas resultantes, su ejecución y su seguimiento. De esta manera, hemos desarrollado capacidades digitales, de innovación, y de transformación de procesos que trascienden el mencionado programa y que se está convirtiendo en una nueva manera de trabajar más participativa, que permitirá que todos los colaboradores en Colmena, desde su rol, puedan contribuir más fácilmente a alcanzar la Visión que nos ha sido encomendada.

4 FUNDAMENTALES

- Servir a los segmentos populares y/o aquellos que no encuentran fácilmente soluciones de protección,
- con soluciones que atienden sus verdaderas necesidades concretas,
- con un proceso que busque que todas las ventas sean buenas y se fundamenten en una explicación clara y oportuna del contenido del seguro y sus exclusiones,
- y con una atención de solicitudes de indemnización enmarcadas en principios de oportunidad y solidaridad.

De otro lado, queremos señalar que en el mes de abril COLMENA SEGUROS GENERALES inició la operación de los ramos de incendio, terremoto y sustracción, con lo cual la Organización liderada por la Fundación Grupo Social consolida su actividad aseguradora, que, junto con COLMENA SEGUROS RIESGOS LABORALES y COLMENA SEGUROS DE VIDA, le permite atender de manera más integral las necesidades de protección de los clientes, con independencia y especialización, acorde con la Visión de la Organización.

En el segundo semestre del año la Compañía lanzó su nueva plataforma de marca que busca exaltar a los colombianos que, a pesar de las dificultades, se esfuerzan día a día por salir adelante, y a quienes deseamos acompañar para que no se sientan solos. Identificamos que esos colombianos tienen una característica en común, que es la **Valentía**. Esa fuerza que los lleva a sacar adelante lo que se proponen a pesar de las dificultades. **La Valentía es virtud, es actitud, es decisión**. La Valentía es, muchas veces, el único motivo que tienen millones de colombianos y empresarios para seguir adelante; colombianos que no se derrumban con el primer obstáculo, lo asumen como un nuevo reto; empresarios que se la juegan toda por creer y hacer crecer, a través de sus empresas, a nuestro país. Todos estos colombianos son verdaderos Valientes que impulsan el desarrollo de Colombia. Y nosotros, somos Colmena Seguros, una empresa de Fundación Grupo Social que busca proteger y acompañar a esos Valientes.



ENTORNO

A lo largo del 2023, la economía mundial experimentó períodos de incertidumbre relacionados con el comportamiento de la actividad económica en un entorno de capacidad de pago restringida, agravado por un aumento en el costo del endeudamiento. En consecuencia, la inflación empezó a ceder por la desaceleración de la demanda y la aplicación de la política monetaria contractiva; pero sigue lejos del objetivo de los bancos centrales.

En el escenario internacional, la evolución de conflictos geopolíticos y las tensiones entre potencias continúan teniendo repercusiones significativas en los aspectos económicos, sociales y políticos, contribuyendo a mantener un contexto global caracterizado por la inestabilidad.

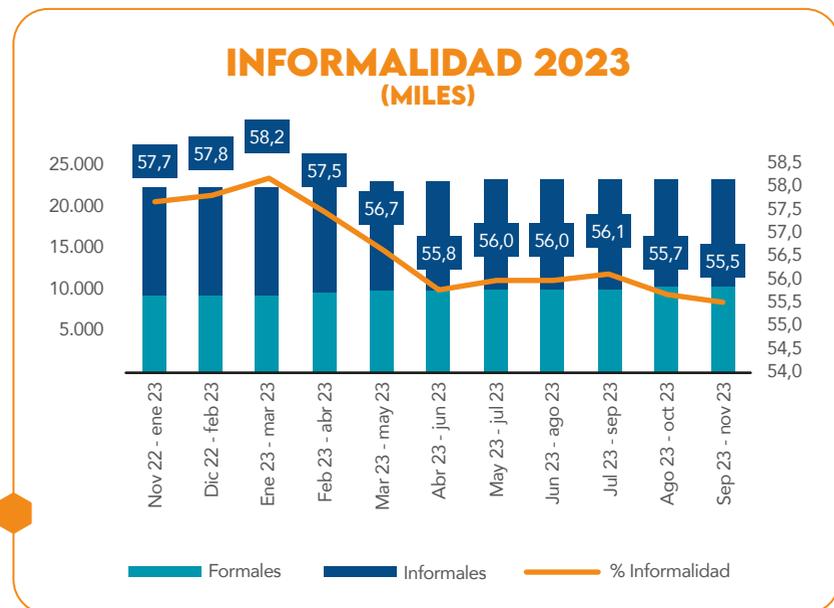
En este contexto, los mercados reaccionaron con preferencia hacia activos refugio, buscando mitigar los riesgos en un entorno económico incierto, como resultado de una expectativa de reducción de tasas que se fue postergando hasta el 2024.

En cuanto al panorama local, la economía colombiana enfrenta un período de desaceleración de la actividad económica caracterizada por una clara tendencia decreciente en la inversión y el gasto de los hogares.

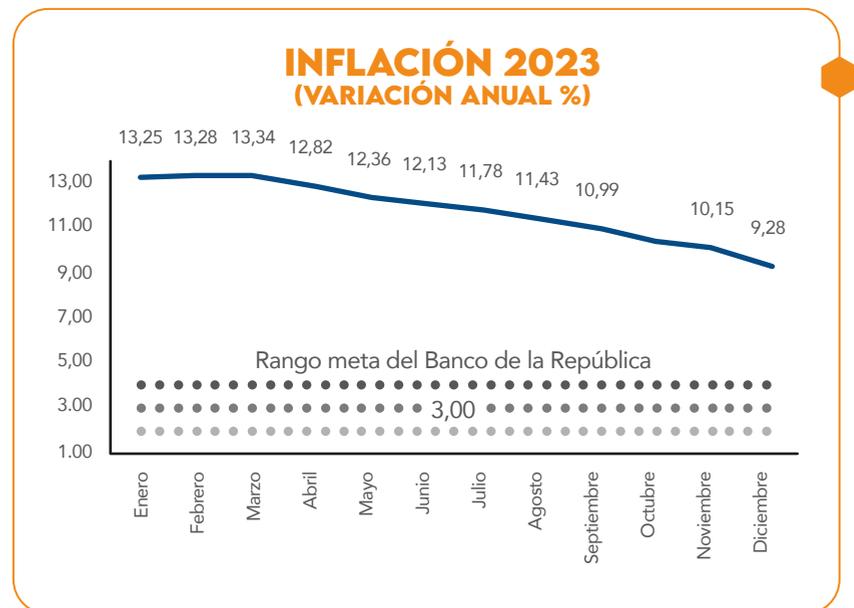
No obstante, el mercado laboral muestra resiliencia ante la caída de la actividad económica, manteniendo el total de ocupados durante el 2023 y generando puestos de trabajo formales. Sin embargo, persisten altos niveles de informalidad, que podrían afectarse por la decisión del Gobierno de incrementar el salario mínimo en 12,07 % para el 2024.



Fuente: bloomberg



Fuente: DANE



Fuente: DANE

A pesar de estos desafíos, se observa una menor presión inflacionaria en Colombia, que inició su tendencia bajista desde abril del 2023 y logró cerrar el año en 9,28%, en comparación con el 13,12% registrado en 2022. Este descenso en la inflación puede atribuirse a varios factores, entre ellos, la reducción en el consumo y los elevados niveles de endeudamiento.

Este panorama permitió que el Banco de la República iniciara, en diciembre de 2023, el ciclo bajista de tasas al tomar la decisión de reducir la tasa de intervención en 25 puntos básicos, situándola en 13,0%. Este ajuste resulta significativo después de mantener la tasa inalterada durante 8 meses consecutivos.

En relación con la Tasa Representativa del Mercado (TRM) en Colombia, la complejidad del escenario económico mundial y local durante el año 2023 influyó directamente en su comportamiento. En este periodo, la TRM experimentó un fortalecimiento del 20,54%, cerrando el año en \$3.822,0. El promedio del año se situó en \$4.325,1 con un máximo de \$4.989,5 y un mínimo de \$3.822,0.

Este comportamiento se atribuye a la disminución del riesgo país, medido a través de los Credit Default Swaps (CDS) a 5 años, que experimentaron una reducción del 42,8%, alcanzando su valor mínimo histórico, no visto en los últimos 2 años. Este indicador refleja la percepción de riesgo y contribuye a la fortaleza de la TRM durante los últimos meses del año.

En conclusión, el entorno económico está enfrentando desafíos significativos en términos de inflación, política monetaria y crecimiento económico, aspectos que se proyecta que seguirán siendo riesgos inminentes en el 2024. A su vez, persistirá la incertidumbre en el mercado colombiano en cuanto a las decisiones políticas que aún están en proceso de discusión.

Con respecto a los resultados del mercado asegurador, las compañías de seguros de vida reportaron primas emitidas por valor de \$26.8 billones a diciembre de 2023, frente a \$26.4 billones al mismo período del año anterior, lo que corresponde a un crecimiento del 1,4%. Por su parte la siniestralidad del mercado a diciembre de 2023 se ubicó en 99,6%,

incluyendo la actualización de la reserva matemática, indicador que aumentó 11 puntos porcentuales frente al registrado en 2022 cuando se ubicó en el 88,6%; La siniestralidad se incrementó en Exequias, desempleo y Vida individual. En el primero, la siniestralidad pasó del 26% en 2022 a 32% en 2023; en desempleo pasó del 13% en 2022 al 18% en 2023. En el ramo de Vida Individual pasó del 29% en 2022 al 30% en 2023. Por su parte, el ramo de Vida Grupo disminuyó su indicador pasando del 34% en 2022 al 32% en 2023, así como Accidentes Personales que pasó del 26% en 2022 al 25% en 2023.

A diciembre de 2023, el sector registró una pérdida técnica de -\$7.7 billones equivalente a un margen técnico de -28,7%, incrementando la pérdida del año anterior, la cual se ubicó en -\$5.3 mil millones equivalente a un margen técnico del -20,2%.

La rentabilidad de las inversiones presentó un incremento al pasar de 10,8% en 2022 a 12,4% en 2023; finalmente, la utilidad neta a diciembre de 2023 se ubicó en \$2.8 billones, lo que representa un margen del 10,6% frente a \$2.1 billones, que representó un margen del 7,9% a diciembre de 2022.



Entorno Legal

COLMENA SEGUROS observó y analizó el entorno para contribuir a la detección temprana de ajustes relevantes para la Compañía y para el sector asegurador, como insumo para la toma oportuna de decisiones prudentes, enmarcadas siempre en el bien común y en el enfoque estratégico que sigue respondiendo a criterios de largo plazo y objetivos duraderos, y orientados por el compromiso con el progreso de la sociedad colombiana. Todo ello con dedicación exclusiva de talento y con el despliegue de esfuerzos adicionales para, entre otros temas, participar en espacios que permitieran entender directamente de las fuentes y desde diversos puntos de vista, el objetivo de proyectos normativos y sus impactos con una evaluación objetiva.

En el marco político, en el mes de octubre el país tuvo una nueva jornada de elecciones territoriales, donde se eligieron gobernaciones, alcaldías y corporaciones territoriales para el período 2024-2027 y su resultado evidencia un cambio en la tendencia política frente al resultado de las elecciones presidenciales del 2022.

En los proyectos legislativos en curso, el trámite de la reforma laboral en la propuesta del Gobierno, aunque no avanzó en su primer debate, ha generado opiniones en analistas, gremios, medios de comunicación e incluso en el propio Banco de la República, coincidiendo en los riesgos de encarecimiento de costos laborales, y un mayor índice de desempleo e incremento de la informalidad, si se aprueba sin modificaciones.

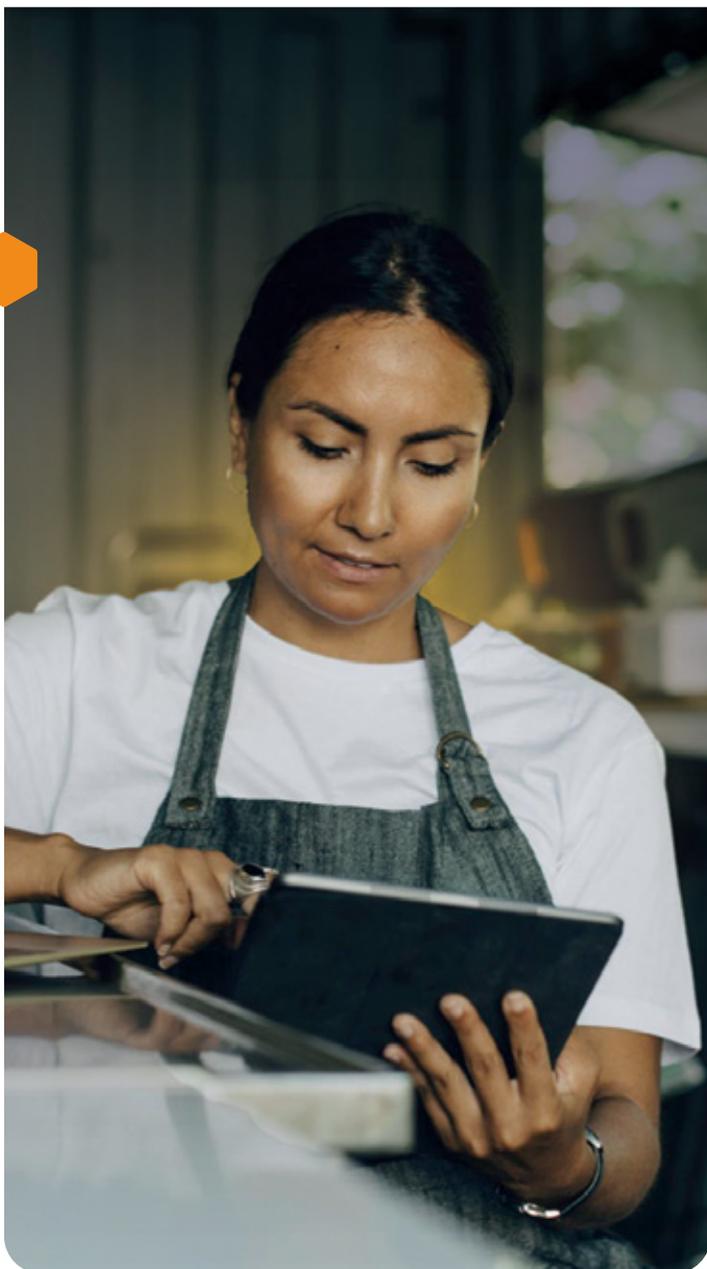
El proyecto de reforma a la salud inició el tercer debate en Senado, con un texto similar a la propuesta que presentó el Gobierno. De la revisión del texto que está surtiendo su trámite en el Congreso, y más allá de las observaciones y debates que se han formulado sobre impactos de la propuesta, la Compañía con el ánimo de seguir Sirviendo a su segmento objetivo, ha venido evaluando cómo la reforma podría implicar cambios en la forma de atender las necesidades reales de la población para brindar alternativas que permitan satisfacerlas.

La reforma pensional al igual que las dos anteriores, mantiene la línea de impulsar que el Estado asuma la prestación de servicios que hoy son atendidos por la empresa privada y sustituye el sistema pensional como lo conocemos. Se propone un esquema de pilares creando bases subvencionadas para quienes no alcancen una pensión mayor al salario mínimo legal y, en el esquema contributivo, se impone la afiliación a Colpensiones con un rango de referencia en salarios mínimos y por encima de este, se da libertad para afiliarse a fondos privados. La Compañía trabajó en escenarios de reflexión del contenido de estas propuestas desde la perspectiva del bien común.



SATISFACCIÓN DE LAS VERDADERAS NECESIDADES

Los principales avances los logramos en el fortalecimiento de la sistemática comercial en bancaseguros, para llegar de manera costo eficiente al segmento objetivo, que es nuestra razón de ser, apalancado con un equipo comercial experto. En este frente la Compañía avanzó con la definición y ajuste en el equipo de atención al Banco Caja Social y con la implementación de una nueva forma de acompañar a los asesores y sucursales bancarias, entregando un mejor Servicio a los diferentes canales. Lo anterior lo reforzamos con capacidades de analítica, reportería, capacitación y acompañamiento, que se habilitan para mejorar la gestión, bajo el direccionamiento de un nuevo modelo de gobierno que orienta y ejecuta la estrategia definida para esta alianza.



Desarrollamos cuatro productos nuevos para clientes del Banco Caja Social, que nos permitirán complementar la oferta para mitigar en nuestros asegurados la pérdida de su capacidad para generar ingresos, la planeación hacia el futuro y la protección de gastos extraordinarios: Protección de Ahorro, Tu Ingreso Protegido, Vida Protegida, y Accidentes Personales Plus.

En la estrategia de afinidad, que consiste en llegar a clientes de los segmentos misionales mediante alianzas con empresas de sectores diferentes al asegurador, y que ya tienen alguna relación con esas personas, logramos consolidar dieciocho alianzas en las que contamos con empresas de servicios públicos, bancos, Fintech, corresponsales de seguros y cajas de compensación, generando el potencial para atender a más de 8 millones de personas de los segmentos objetivo. Estas alianzas se potencializaron con la estructuración de un equipo de comercialización puerta a puerta con el que hemos llevado soluciones de protección a todo el país, canal de alta conveniencia para los clientes y gran diferenciador en el mercado de seguros masivos. Creamos 120 posiciones de empleos de calidad y firmamos un acuerdo de corresponsalía de seguros que inicia ventas en el primer trimestre de 2024, que habilita hasta 5.000 corresponsales de seguros, lo que permite generar un ingreso adicional para las personas que actualmente tienen este rol. Con esta estrategia logramos Servir a clientes con una colocación superior a 15 mil pólizas.

Colmena Seguros entiende por **BUENA VENTA COLMENA**, aquella que contribuye de manera efectiva a que realizada la venta, el estado del cliente sea **INFORMADO**, es decir, que tiene claridad de las coberturas y exclusiones de la protección que está conociendo, pues recibió información completa y clara de todo lo importante; **PROTEGIDO** con la solución que escogió de acuerdo a su necesidad porque la vinculación se cumplió de manera completa y precisa, y cuenta con el respaldo de Colmena; **ESPERANZADO** dado que tiene confianza en poder enfrentar las dificultades que se puedan presentar para él y para los suyos; y **COMPROMETIDO** con cumplir su parte para que la protección se mantenga y funcione de manera efectiva.

En Buena Venta la Compañía avanzó en el fortalecimiento de la capacitación en productos y en la sensibilización frente al rol de los asesores del principal aliado de distribución en bancaseguros, el Banco Caja Social, y del equipo de apoyo comercial de la compañía, logrando certificar al 100% de los asesores comerciales del aliado. Así mismo, desarrollamos capacidades digitales para presentar información previa a la compra de la solución por parte de los potenciales clientes y la posterior entrega del portafolio de bienvenida.

Las acciones en Buena Venta se evidencian en la disminución de quejas por ofrecimiento comercial de 2.062 quejas en el segundo semestre de 2022 a 1.742 en el primer semestre de 2023, con una reducción del 15.5 % y terminando el segundo semestre de 2023, con 731 con una reducción del 58% frente al primer semestre de 2023, conservando una tendencia favorable. El comportamiento de las cancelaciones tempranas realizadas por solicitud del cliente en el mismo mes de adquisición del producto también reflejan el impacto positivo de esta estrategia: estas cancelaciones tempranas pasaron de un indicador del 1,8 % del total de las ventas realizadas en el año 2022 a 1,2% de cancelaciones reflejando una disminución del indicador en un 33%. Ahora bien, refiriéndonos al volumen de quejas de toda la Compañía, en 2023 se registró una disminución significativa y consistente comparando la evolución de quejas de semestre a semestre. En efecto, en el segundo semestre de 2022 la Compañía recibió 5.054 quejas, mientras que en el

primer semestre del 2023 este número fue de 4.460, lo que representa una disminución de 11.8%. El segundo semestre de 2023 registró 1.819 quejas, con lo cual se mantiene la tendencia, con una reducción de 59.2 % entre un semestre y otro.



NOS ENORGULLECE COMPARTIR ALGUNOS DATOS QUE REFLEJAN LA RAZÓN DE SER DE COLMENA SEGUROS DE VIDA:

De los 1.1 millones de asegurados, se atendieron 15.932 solicitudes de indemnización que representaron \$68 mil millones de pesos en siniestros pagados, los cuales fueron recibidos por personas y familias que estaban atravesando situaciones difíciles. Así mismo, prestamos un servicio más ágil, logrando resolver los casos –desde la solicitud de indemnización hasta el pago de está– en menor tiempo, al pasar de 12 días promedio en 2021, a 10,6 días en 2022, y cerrando 2023 con un promedio de 8,3 días para los casos en los que se cuenta con la información para evaluar la reclamación; siendo así más oportunos en la atención y generando un impacto positivo en la satisfacción de los clientes. En 2023 pusimos a disposición de los clientes la solución de radicación en línea de reclamaciones de indemnización.

Estas acciones se reflejan en el aumento del índice de satisfacción de clientes o beneficiarios que solicitaron indemnizaciones de seguros, el cual pasó de 44,2% en 2022, a 60% en 2023. Esta evolución respalda el compromiso de la Compañía en su propósito de Servir y es indicativa de que estamos recorriendo los pasos necesarios para avanzar hacia el cumplimiento del propósito de apoyar la búsqueda del bienestar y el progreso por parte de las personas, mediante la atención integral de sus necesidades de protección.

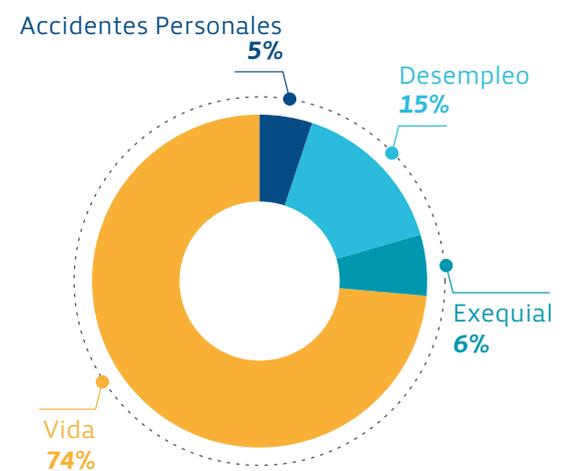
Destacamos la vinculación de más de 700 mil clientes nuevos, a los cuales les estamos brindando soluciones a sus necesidades de protección frente a la pérdida de su capacidad de generar ingresos, frente a gastos extraordinarios, o frente a su planeación hacía el futuro; los desarrollos de modelos analíticos de apoyo al mantenimiento de clientes, al relacionar la atención de las necesidades de estos con mejores niveles de persistencia; el avance en la oportunidad y solidaridad en el proceso de indemnizaciones, el más sensible para los clientes, mediante la utilización innovadora de analítica; y un motor de inteligencia artificial en la atención de las reclamaciones con el uso de modelos predictivos que han logrado una disminución en los días promedio de atención, con los resultados comentados anteriormente.



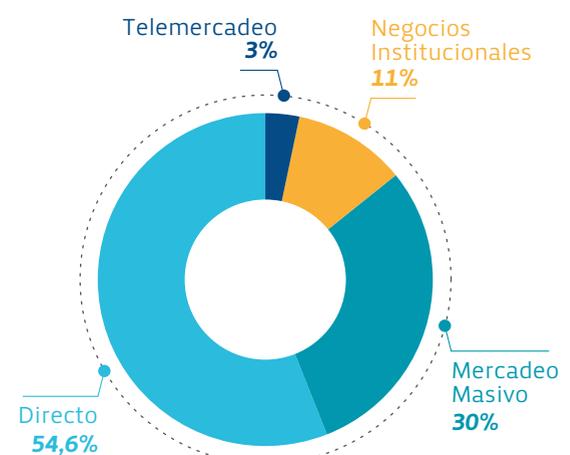
de personas aseguradas*

*Número de clientes únicos al cierre de 2023

NÚMERO DE CLIENTES POR RAMO



NÚMERO DE CLIENTES POR CANAL

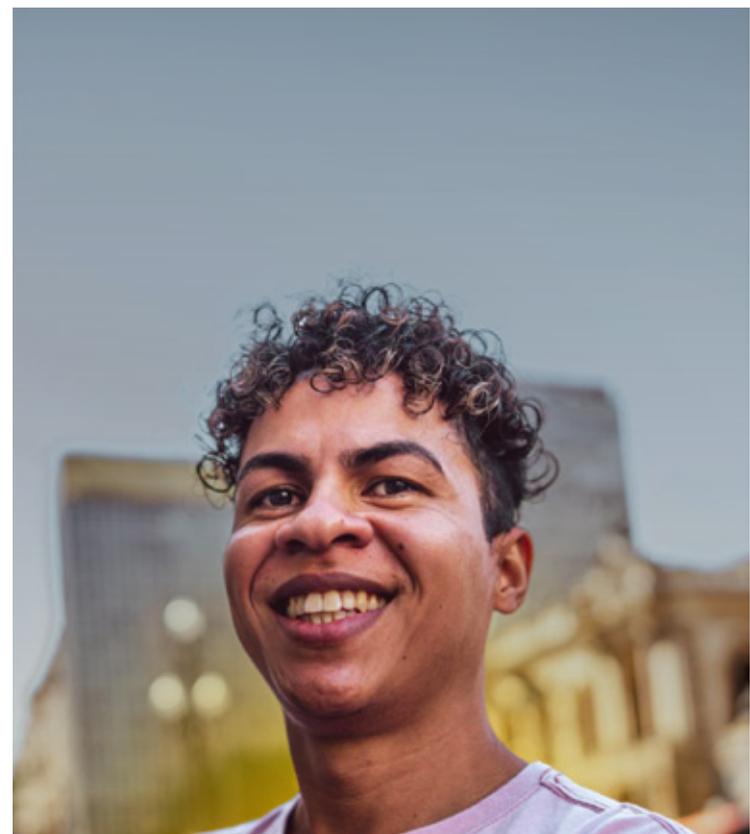


Los avances se evidencian en diferentes eslabones de la cadena de valor: en la cotización implementamos una herramienta de cotización en línea para clientes y fuerzas de ventas, sumado al fortalecimiento de la dinámica comercial, lo que redundó en oportunidad y eficiencia en los procesos de cotización para nuestros clientes y aliados. Además, automatizamos el proceso de solicitudes relacionadas con novedades que mejoraron los tiempos de respuesta de cara a nuestros clientes. Al cierre del año 2023, el 53% de las solicitudes de novedades se gestionaron en 1 día, el 41% entre 1 y 5 días, y solo el 5.8% entre 5 y 8 días. Y frente a proveedores –aliados en nuestra operación– estamos realizando los pagos de sus facturas en 5 días promedio desde la radicación, lo que contrasta significativamente con los 30 días promedio en 2022. Adicionalmente, brindamos más opciones y facilidades a nuestros clientes para pagar sus pólizas, mejorando las capacidades de recaudo efectivo sobre las pólizas vigentes de afinidad y bancaseguros, logrando aumentos en la efectividad del recaudo y permitiendo de esta manera que los asegurados mantengan la cobertura y continúen protegidos.

Respecto al desarrollo de nuevas capacidades tecnológicas, la Compañía avanzó en proyectos estratégicos tales como la implementación del sistema de apoyo a la gestión integral del relacionamiento con clientes - CRM, mediante la atención de quejas y reclamos, integrando la información de los clientes, para atenderlos con mayor efectividad y velocidad. Avanzamos en la migración de pólizas para la estrategia de bancaseguros, en la creación de nuevos productos y en el fortalecimiento de los servicios y funcionalidades del nuevo Core Visual Time. Además, avanzamos en la implementación de capacidades digitales de apoyo a la distribución de seguros tales como Whastapp, la plataforma de front de ventas y páginas web, y maduramos la capacidad de integración de nuestras aplicaciones con diferentes ecosistemas de negocio, lo cual nos permitirá conectarnos rápidamente a ellos. Con el fin de modernizar la infraestructura y aplicaciones que soportan el negocio, avanzamos en el proyecto de obsolescencia y jubilación de aplicaciones, reemplazándolas en muchos casos por nuevas soluciones en la nube. Actualizamos aplicaciones existentes a las últimas versiones disponibles,

fortaleciendo también su arquitectura tecnológica para asegurar la disponibilidad y el servicio al cliente. En datos y analítica, logramos avances importantes en la implementación de dominios de datos que permiten el acceso oportuno y flexible a información confiable para la toma de decisiones y en el aprovechamiento de capacidades analíticas, apoyando una mayor precisión y velocidad en procesos clave, algunos mencionados anteriormente.

En paralelo, actualizamos la política de seguridad de la información y ciberseguridad, con el propósito de articular las definiciones adoptadas por la Compañía en esta materia. Se implementó y se llevó a cabo la medición de los indicadores definidos en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad (SGSI&CS), en las áreas involucradas. Así mismo, se culminó el despliegue del modelo operativo de seguridad de la información y ciberseguridad, según el plan establecido lo cual incluía la definición, socialización, seguimiento y puesta en operación de los 16 procesos que soportan la estructura del modelo operativo. Finalmente, robustecimos el proceso de monitoreo y detección de eventos de seguridad de la información y ciberseguridad, permitiendo la optimización de los casos de uso y alertas implementadas bajo el proceso de lecciones aprendidas.



GENERACIÓN DE LA MÁXIMA RIQUEZA PARA LA SOCIEDAD EN SU CONJUNTO

La creación de riqueza no se agota en la obtención de utilidades, ni tiene a estas como único propósito; debe mirarse desde la generación de valor agregado del proceso productivo inherente al quehacer empresarial. Cómo distribuir ese valor agregado entre colaboradores, proveedores, Estado, clientes, la sociedad en general y el accionista, es primordial desde el punto de vista social y ha sido motivo de reflexiones profundas y de decisiones por parte de la Organización a la cual pertenece Colmena Seguros de Vida, todas ellas sustentadas en su Legado y axiología.

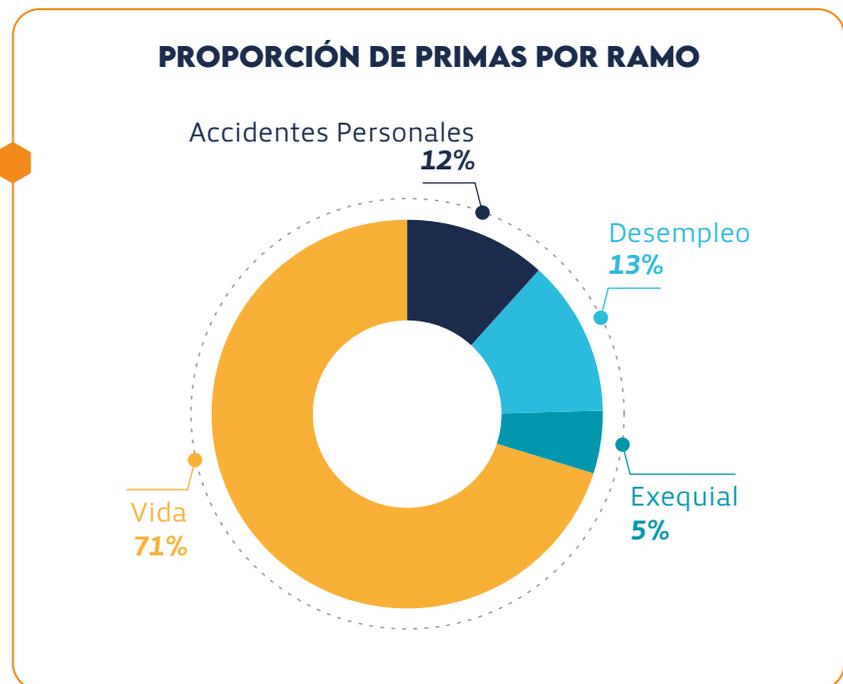
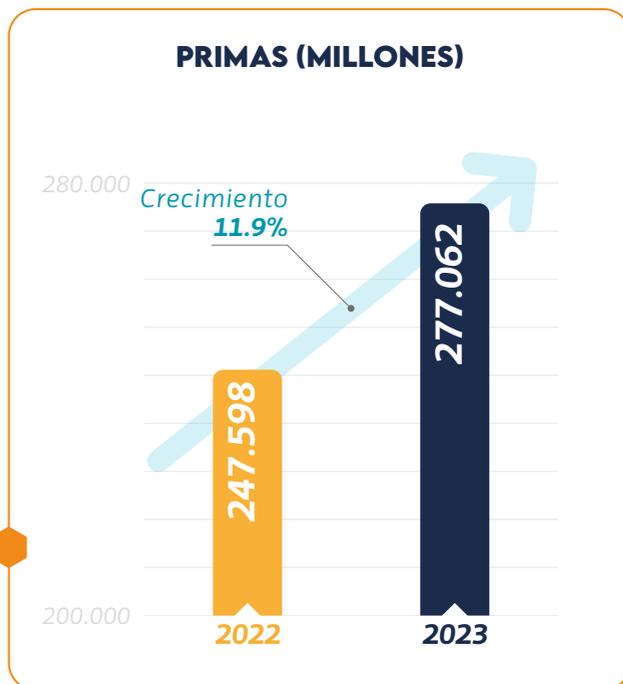
A continuación, se señalan los planteamientos que con el transcurrir del tiempo se han definido como derroteros en el compromiso de distribuir, con criterio de justicia, la mayor riqueza posible entre los actores con quienes se relaciona la Organización y que intervienen en su proceso productivo generador de valor:

- ◆ **Los colaboradores.** En 1991, la Organización estableció su política de remuneración justa, cuyo aspecto central (más allá que la simple referencia de mercado) es la suficiencia del salario para proporcionar una vida digna tanto al trabajador como a su familia, especialmente, cuando se trata de los niveles no directivos. Adicionalmente, esta política tiene en cuenta el bien común, considera las condiciones y capacidades de la empresa, hace relación al impacto del cargo y al desempeño, así como propende por la firme decisión de aplicar el principio de "a trabajo igual, salario igual", que implica que las decisiones que se tomen en esta materia estén desprovistas de cualquier consideración discriminatoria.
- ◆ **Los proveedores.** Sin perjuicio de la aplicación de criterios de eficiencia a los cuales está muy obligada la Compañía, pero consciente de la corresponsabilidad en el bienestar y crecimiento de aquellos con los que interactúa, busca y promueve la negociación de condiciones equilibradas en términos de justicia, con el fin de asegurar la satisfacción plena de los intereses de todas las partes intervinientes. En esa línea, son características de esta dimensión la determinación de retribuciones a precios de mercado, la eventual modificación de lo pactado cuando quiera que se vean alteradas las circunstancias que sirvieron de base para la contratación, así como el rigor en el cumplimiento de obligaciones.
- ◆ **El Estado.** La Compañía ha sido absolutamente rigurosa en su compromiso con la contribución a las rentas públicas, en el marco de la normatividad vigente, en el entendido de que la existencia del Estado y su buen desempeño constituyen un motor fundamental para el bien común.
- ◆ **Los clientes.** La Compañía como empresa de la Fundación Grupo Social se debe preocupar por generar bienestar. Por ello, en el marco de la definición de Servicio que escribe con S mayúscula, busca la construcción de ofertas de valor que satisfagan efectivamente sus verdaderas necesidades y en un ejercicio constante revisa las condiciones de sus productos y servicios, de manera que los clientes encuentren razonablemente cubiertas sus expectativas. En relación con esta dimensión, está llamada con ahínco a la mejora integral en términos de canales de atención, oportunidad, pertinencia, procesos, precio e incluso, y muy importante, a la generación de acceso para aquellos que no cuentan con oportunidades.
- ◆ **La Sociedad en general.** La Organización a la cual pertenece Colmena Seguros de Vida cuenta con instrumentos que permiten validar de manera permanente el impacto de su quehacer con el fin de ajustar lo que corresponda en beneficio de la sociedad. Recientemente ha finalizado la reflexión en torno a los criterios con los cuales medirá el impacto de su actividad desde la perspectiva ambiental. Mas adelante en este informe se explica en detalle esta dimensión.

Ahora bien, no es posible desconocer que el mayor o menor impacto, en términos de justicia, en las relaciones a las que hemos hecho referencia, sin lugar a duda depende de la manera como la Organización a la cual pertenece la Compañía se aproxime a la aplicación de este criterio en la generación de riqueza para el accionista, que para el caso de la Fundación Grupo Social se traduce en su condición de propietaria y gestora de empresas. Uno de los retos más relevantes que tiene esta Institución consiste en arriesgarse a determinar cuál es el retorno considerado justo para una inversión de capital. Esta es, por decirlo así, la "prueba de fuego" de todo el planteamiento, puesto que en "el retorno justo", enfrentado "al retorno máximo" (paradigma central en la realidad de las decisiones empresariales) se juega la verdadera voluntad de compartir con los demás agentes de la sociedad el valor generado en la actividad productiva. Hoy se cuenta para cada una de las actividades empresariales de la Fundación Grupo Social, incluida la de Colmena Seguros de Vida, con las tasas específicas de retorno que deben considerarse justas. Estas tasas constituyen un insumo fundamental para el direccionamiento de las empresas de cara al propósito de generar el mayor bienestar a la sociedad.



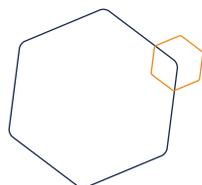
Durante el ejercicio correspondiente a 2023, la Compañía alcanzó un volumen de primas emitidas de \$277.062 millones frente a \$247.598 millones en 2022, lo que representa un incremento del 11.9%. La tasa de siniestralidad se ubicó en 36,7% de las primas devengadas netas de reaseguro, frente al 38,9% registrado en 2022. Así mismo, se registró un índice de gastos administrativos y de personal de 47,8%, mientras que en 2022 este indicador se ubicó en 45,8%.



Se destacan las inversiones realizadas para instalar nuevas capacidades y fortalecer las actuales, con el objetivo de avanzar de manera significativa en la diferenciación por Servicio para nuestros asegurados, de esta manera podemos atender las necesidades de protección de más personas a través del crecimiento y desarrollo sostenible de alianzas con un proceso de venta con información clara y oportuna, soportado en capacidades de distribución multicanal, innovación y excelencia operativa. Continuaremos el desarrollo de capacidades sistemáticas para identificar las necesidades de protección no adecuadamente atendidas en los segmentos objetivo, y garantizaremos que todas las solicitudes de indemnizaciones sean atendidas con criterios de Solidaridad y Oportunidad, así mismo incorporaremos, capacidades digitales y de datos de analítica además de elementos de innovación para impactar los diferentes frentes de la Compañía.

El entorno macro generó grandes desafíos, en particular la afectación de la recuperación de la actividad económica, producto de elevadas tasas de interés y el deterioro de la calidad de la cartera bancaria con impacto negativo en el desarrollo de la actividad aseguradora, manteniendo una alta complejidad e incertidumbre.

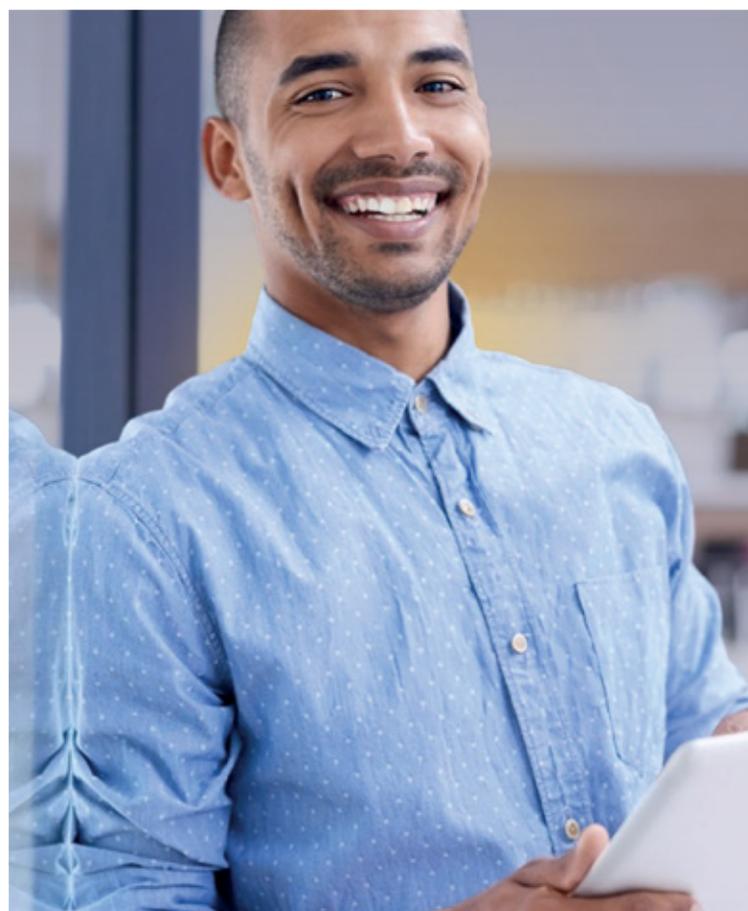
Teniendo en cuenta estos aspectos y haciendo énfasis en las inversiones realizadas para el fortalecimiento de las actuales capacidades técnicas, comerciales, de Servicio y operativas, así como la creación de nuevas capacidades tecnológicas, de data y analítica, de innovación y de estrategia, para apalancar el desarrollo del Propósito de la Compañía, en el año 2023 se presenta un resultado técnico de -\$7.931 millones con un margen negativo del -4,1%; en 2022 el resultado técnico fue de \$1.125 millones con un margen de 0,7%. La utilidad neta del período ascendió a \$18.069 millones lo que representa un margen neto de 9.3% frente a \$14.656 millones con un margen neto de 9.3% del año 2022.



El activo alcanzó la suma de \$428.867 millones, de los cuales \$237.119 millones corresponden al portafolio de inversiones, con una participación del 55%. Por concepto de rendimiento de inversiones, se registró durante el 2023 la suma de \$28.725 millones. La rentabilidad acumulada a diciembre de 2023 fue de 12.67%. A diciembre 2023, se obtuvo una relación de los activos que respaldan las reservas técnicas de 107.8%.

El portafolio de inversiones cuenta con una calificación otorgada por la firma Value and Risk correspondiente a F-AAA en grado de inversión para riesgo de crédito, VrM 1 para riesgo de mercado, Bajo para Riesgos de Liquidez y 1+ para el riesgo administrativo y operacional. Así mismo, se tiene una calificación AAA a la fortaleza financiera y capacidad de pago para el cumplimiento de pólizas y otras obligaciones financieras.

El pasivo total se ubicó en \$256.676 millones, de los cuales \$204.399 millones corresponden a reservas técnicas, con una participación del 80%. Por su parte, el patrimonio ascendió a \$172.191 millones.



COMUNIDAD DE PERSONAS

Es importante referirse ahora a los colaboradores, cuyo compromiso con el Servicio a los clientes y con el propósito de la Compañía, ha permitido que se siga avanzando. Durante 2023, como se mencionó anteriormente, con la implementación del programa de transformación, el cual denominamos “Creciendo con Propósito, Creciendo para Trascender”, se ha logrado imprimir un ritmo más veloz a la ejecución de la estrategia, soportado en la alineación con nuestros valores y en la fortaleza de nuestra Cultura Organizacional. Continuamos tomando las medidas necesarias para preservar la cultura de la Organización, que promueve la cercanía y el encuentro entre los colaboradores, y el de los colaboradores con las personas a las cuales está dirigido el Servicio.

En el marco de su Sistema de Cultura la Entidad avanza de acuerdo con los planes de acción definidos para cada una de esas variables, que para el 2023 se concretaron de la siguiente manera:

En materia de **formación** realizamos el lanzamiento de cursos de historia, Inducción a la Organización, Lectura Reflexiva del Legado, Código de Conducta y Espacios de Reflexión que pretenden compartir el entendimiento y profundizar en el propósito, razón de ser, axiología, estilo de actuación e historia de la Organización. Damos continuidad al Programa de Fortalecimiento de Competencias para líderes y se avanzó en formación técnica que se desarrolló en torno a la transformación que está teniendo la compañía y la implementación de sus capacidades digitales.

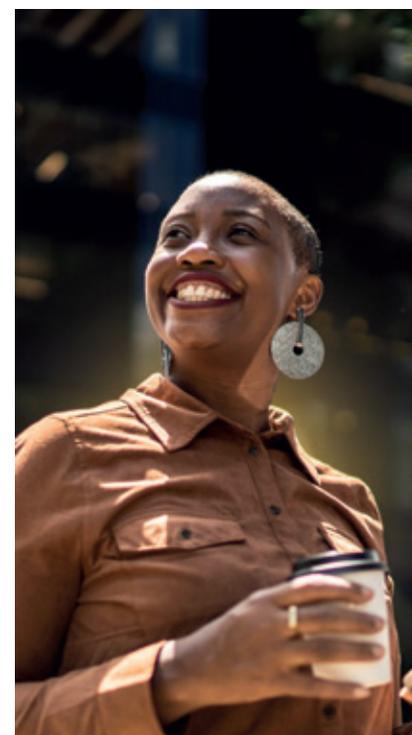
En relación con la **comunicación** interna, palanca determinante en la cultura de la Compañía, en el año 2023 continuamos trabajando por mantener la cercanía de los colaboradores a pesar de las nuevas formas de trabajo que implican menor presencia física, así como el fortalecimiento de la cultura organizacional en un entorno de transformación e innovación que exige tener claridad en lo que, a pesar de los cambios, debe permanecer y ser enriquecido por ser parte del ADN de la Organización.

Frente a la **Gestión del Desempeño y Desarrollo** consolidamos el sistema de gestión de desempeño y desarrollo integral en los roles directivos de la organización, logrando incrementar la población evaluada en el sistema.

Con respecto a la **Gestión de la Seguridad y Salud** de los colaboradores, mantuvimos el enfoque de trabajo en 5 frentes (Planeación estratégica, Gestión de la Salud, Gestión de Peligros y Riesgos, Gestión de Amenazas y Verificación y Mejoramiento continuo del Sistema de Gestión) orientados todos a la prevención de accidentes de trabajo, enfermedades laborales y la promoción del bienestar integral de los colaboradores. Hicimos especial énfasis en las actividades encaminadas a la promoción de la salud mental y fortalecimiento de habilidades para la respuesta a emergencias.

Con el fin de garantizar la mejora continua de los procesos de Seguridad y Salud en el Trabajo, realizamos una auditoría al Sistema de Gestión de la Entidad, obteniendo una calificación global de cumplimiento del 96,5%.

Redefinimos la estrategia de **Bienestar** integral con el fin de mejorar la calidad de vida de los colaboradores en las dimensiones física, mental/emocional, económica, social y espiritual.



En materia de **clima y ambiente** de trabajo, durante el año 2023 integramos el instrumento de medición de la encuesta Índice de salud organizacional a la Encuesta de Clima y se llevó a cabo su aplicación con una participación correspondiente al 96% de los colaboradores invitados. Los resultados se comunicarán en el primer semestre de 2024.

Frente a la **Gestión de cambio**, logramos articular esfuerzos con la oficina de transformación para acompañar a los colaboradores en los distintos momentos que viven, brindando herramientas tanto a los roles estratégicos en Creciendo con Propósito como a los líderes y colaboradores impactados, para incrementar la disposición, conocimiento, capacidades y apropiación, contribuyendo así a un excelente desempeño y a mantener lo esencial de nuestra cultura.

Al mes de diciembre de 2023, la Compañía Colmena Seguros de Vida S.A contaba con 379 colaboradores contratados. En términos de composición el 55.4% son mujeres, la edad promedio es de 37.8 años y la antigüedad promedio es de 5.5 años.

ACTOR DE LA SOCIEDAD CIVIL

Además de las referencias descritas en apartes de este informe en torno a la participación de la Compañía en espacios de debate y solución de los temas que afectan a la sociedad colombiana, con una auténtica preocupación por el bien común, la Compañía hace parte activa de la Federación de Aseguradores Colombianos - FASECOLDA, entidad que agremia a las aseguradoras del país, y desde allí contribuye con el desarrollo de la actividad aseguradora en Colombia mediante la promoción de políticas públicas para el fortalecimiento del sector, y la cultura del seguro, y participa a través de los diferentes comités que buscan generar valor agregado en las diversas iniciativas que impactan la gestión aseguradora, o encontrar soluciones para los inconvenientes que el entorno va presentando.



SISTEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO

Como empresa de la Fundación Grupo Social, el Sistema de Gobierno Corporativo de Colmena Seguros de Vida se manifiesta en el conjunto de valores, prácticas, tradiciones, normas, acuerdos y comportamientos decantados con el transcurrir del tiempo que, documentados o no, y originados tanto en el ejercicio de su libertad de autodeterminación como en el cumplimiento de la ley permiten una administración eficiente, competitiva y transparente. Adicionalmente, está estructurado para preservar adecuadamente los intereses de sus clientes, los accionistas que participan en su capital, colaboradores, proveedores, Estado y sociedad en general.



El Sistema de Gobierno Corporativo no es una recopilación de reglas específicas en relación con el gobierno corporativo ni atiende a estándares ajenos a la realidad de la organización a la cual pertenece la Compañía; se manifiesta en el conjunto de principios que son resultado de una experiencia de más de 113 años, de su estructura estatutaria, su naturaleza jurídica y sobre todo del Legado que inspira desde 1911 su actuación. La Entidad cuenta con la estructura administrativa que le impone su realidad y su condición, y reproduce en ella los principios de lealtad y competencia que son predicables de sus administradores, con quienes se encarga de tomar medidas conducentes a afrontar y administrar los riesgos a los cuales se ve expuesta.

El esquema de gobierno se orienta a cumplir de manera efectiva los principios de transparencia, apropiada revelación de información, solución de controversias y adecuada administración de los conflictos de interés, atendiendo los principios recogidos en su Código de Gobierno Corporativo y en su Código de Conducta, así como las reglas previstas en la política de inversiones. La entidad ha mantenido permanentemente actualizada su información para el acceso al público y a las autoridades competentes, y remitió en forma veraz, suficiente y oportuna aquella información que, por revestir materialidad, debía ser reportada a las autoridades y al mercado. En ejercicio de una práctica implementada con anterioridad, tiene disponible para acceso al público a través de su página de internet la información relacionada con sus estados financieros, el dictamen del Revisor Fiscal, el Informe de Gestión, sus Estatutos, el Código de Gobierno Corporativo y el Código de Conducta.

Durante el período, los órganos de gobierno, en cumplimiento de sus obligaciones legales y estatutarias, sesionaron normalmente y sus decisiones se adoptaron y formalizaron en debida forma. La Junta Directiva se encuentra integrada por cinco (5) miembros principales con sus respectivos suplentes personales, elegidos anualmente por la Asamblea General de Accionistas, con base en sus calidades personales y profesionales, y aunque las leyes y la normativa interna no lo exige, cuenta con un número mayor de miembros independientes.

La Compañía ha dado cumplimiento a las instrucciones impartidas por la Inversora Fundación Grupo Social, en calidad de Holding Financiero del Conglomerado Financiero al cual pertenece, en materia de identificación de vinculados al conglomerado, límites de exposición y concentración de riesgos para operaciones celebradas entre entidades del conglomerado y con sus vinculados, nivel adecuado de capital del conglomerado y conflictos de interés.

Del sistema de control interno

La cultura de control interno es un elemento esencial del gobierno corporativo que se fomenta al interior de la entidad en consonancia con la naturaleza, características y volumen de sus operaciones. Con el propósito de gestionar adecuadamente los riesgos implícitos en sus actividades, mejorar la eficacia y eficiencia en sus operaciones, proteger sus activos y los de sus clientes, garantizar que la información cumpla con los criterios de seguridad, calidad y oportunidad, y acatar la normativa que le es aplicable, la entidad ha establecido el Sistema de Control Interno, que actualiza y fortalece permanentemente, proceso que es liderado por el presidente de la Compañía en el marco de las políticas definidas por su Junta Directiva.

El Sistema de Control Interno cuenta con un seguimiento estricto por parte del Comité de Auditoría y los directivos de la entidad, quienes supervisan y verifican la calidad de su desempeño como parte habitual de su responsabilidad frente al Sistema, con el fin de evaluar la eficacia de los controles implementados

y tomar los correctivos a que haya lugar. En desarrollo de sus funciones, la Auditoría Interna, bajo el enfoque de auditoría de procesos basada en riesgos, y la Revisoría Fiscal, por su parte, realizaron evaluaciones periódicas e independientes al Sistema, que incluyeron la verificación de la existencia de procedimientos documentados para estructurar un adecuado ambiente de control, de gestión de riesgos, el cumplimiento de las actividades de control y la confiabilidad de los sistemas de información. Producto de estas evaluaciones, la Administración estableció planes de acción, que se encuentran implementados o en proceso de implementación, lo que es monitoreado por el Comité de Control Interno.

La Superintendencia Financiera emitió la Circular Externa 008 de 2023, por medio de la cual imparte instrucciones respecto de las políticas, principios, normas, procedimientos, y mecanismos de verificación y evaluación que se deben adoptar en materia de Sistema de Control Interno. Ello con el propósito de robustecer el desarrollo de estructuras de gobierno corporativo incorporando mejores prácticas en materia de control interno. En ese sentido, la Compañía está avanzando en el proceso de implementación de esta norma cuya vigencia inicia en mayo de 2024.

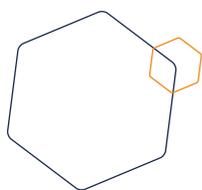


De la gestión de riesgos

La Compañía cuenta con un área encargada de la supervisión y control de los sistemas de gestión de riesgos descritos a continuación. En alineación con la estrategia trazada y en estricto cumplimiento de la normativa aplicable, la Compañía ha implementado el Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) a partir del 1 de junio de 2023, que permite identificar, medir, controlar y monitorear de manera oportuna e integral los riesgos inherentes al desarrollo de las actividades correspondientes a su objeto social. Este sistema abarca la gestión de riesgo operacional, de crédito, de seguros y de mercado, proporcionando directrices generales que orientarán la administración de los riesgos actualmente gestionados por la Compañía. A continuación, se detallan los riesgos objeto de este sistema:

Riesgo de Mercado, la Política de Gestión de Riesgo de Mercado la cual hace parte del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) está conformada por el conjunto de políticas e instancias de gobierno mediante las cuales la entidad gestiona el riesgo de mercado de sus operaciones de tesorería y portafolio, que comprende los elementos, mecanismos, instrumentos, herramientas y procedimientos para gestionar adecuadamente este riesgo. El seguimiento y monitoreo a los factores de riesgo se realizó a través de la evaluación diaria de indicadores, control de límites, análisis de mercado, y la evaluación periódica de escenarios mediante pruebas de estrés. El control permanente del riesgo de mercado de la Compañía se realiza a través del Comité de Riesgos e Inversiones.

Durante el año 2023, los niveles de exposición de riesgo de mercado se mantuvieron dentro de los niveles de apetito definidos en la política. La ejecución de la estrategia de inversión se orientó a dar cumplimiento al propósito de cada portafolio, minimizando los impactos en volatilidad y garantizando la estabilidad en los retornos, pese a la incertidumbre en el entorno local e internacional.



Riesgo Operacional, se configura como un conjunto integrado de políticas e instancias de gobierno que la Compañía emplea para administrar de manera efectiva el riesgo operacional, garantizando el cumplimiento de los niveles de riesgo individuales y consolidados previamente establecidos. Cada uno de los procesos de la entidad cuenta con documentación que detalla las causas, consecuencias, impacto y probabilidad de los eventos de riesgo operacional, junto con los controles asociados.

En un esfuerzo continuo por mantener la efectividad del sistema, la Compañía ha llevado a cabo el monitoreo y mantenimiento periódico de las matrices de riesgo, la calibración de métricas, el seguimiento constante a los planes de acción, la capacitación de los funcionarios en relación con este sistema, y la ejecución de actividades destinadas a mejorar los indicadores de riesgo operacional. Durante el año 2023, se realizaron modificaciones a la política con el objetivo de precisar los lineamientos del Riesgo Operacional, siguiendo las directrices establecidas en la política y el manual del SIAR.

Riesgo de Crédito, conformado como un conjunto integral de políticas e instancias de gobierno, a través de las cuales la Compañía administra el riesgo al que está expuesta. Este sistema abarca una serie de elementos, mecanismos, instrumentos, herramientas y procedimientos diseñados para gestionar de manera efectiva el riesgo de crédito. Su implementación se enfoca en garantizar una gestión adecuada, abordando de manera integral los diversos aspectos asociados con la exposición al riesgo crediticio.

Riesgo de Seguros, configurado como un conjunto integral de políticas e instancias de gobierno, el riesgo de seguros constituye un marco organizativo crucial a través del cual la Compañía administra de manera efectiva la exposición a este tipo de riesgo. Este riesgo abarca elementos, mecanismos, instrumentos, herramientas y procedimientos diseñados con el propósito específico de gestionar adecuadamente el riesgo asociado con las operaciones de seguros.

La Compañía, en su premisa esencial de negocio, se compromete a asumir los riesgos de manera prudente, buscando evitar la exposición a pérdidas potenciales y mitigando su ocurrencia. Este enfoque proactivo se alinea con el objetivo fundamental de preservar la sostenibilidad de la Compañía a largo plazo, garantizando la continuidad operativa y la solidez financiera necesaria para el desarrollo de su propósito de Servir a la sociedad.

◆ **DENTRO DEL MARCO DEL RIESGO DE SEGUROS, DIVERSAS FACETAS REQUIEREN UNA ATENCIÓN ESPECIALIZADA PARA ASEGURAR UNA GESTIÓN EFECTIVA:**

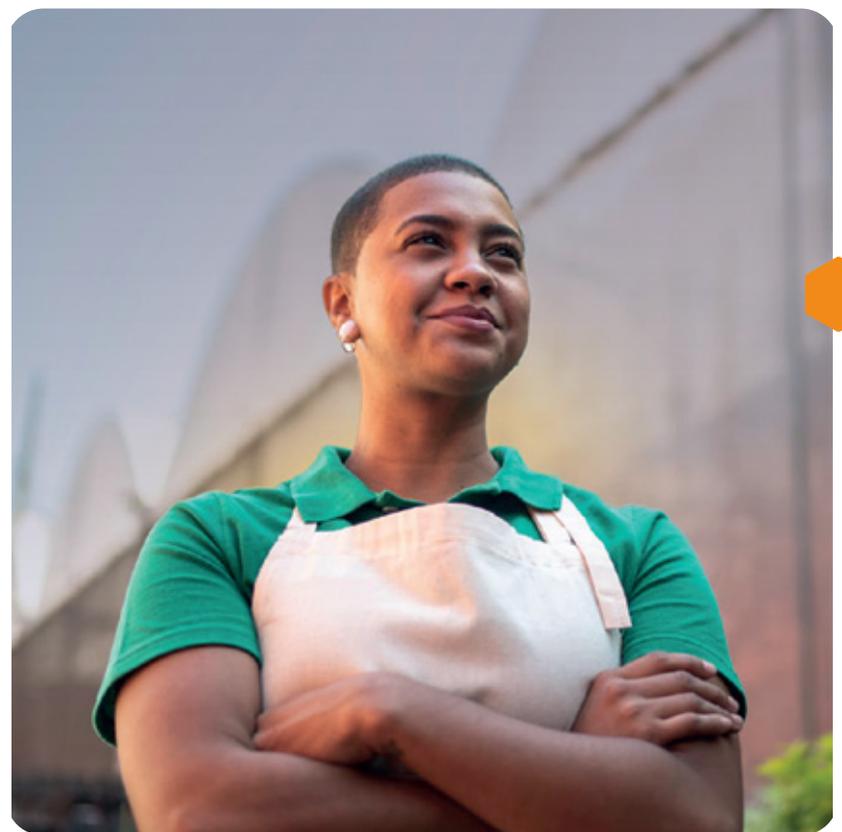
Riesgo de Contraparte: Este aspecto se relaciona con los reaseguradores seleccionados por la Compañía. Para mitigar este riesgo, se lleva a cabo una cuidadosa elección de reaseguradores con las más altas calidades y calificaciones financieras. Esta selección garantiza la capacidad de pago de los reaseguradores en relación con los riesgos cedidos por la Compañía.

Riesgo de Liquidez: Este riesgo implica la posibilidad de que la entidad no pueda cumplir con sus flujos de caja, tanto vigentes como futuros. Para abordar este desafío, la Compañía ha implementado definiciones y elementos asociados a la gestión del riesgo de liquidez en la administración de su portafolio de inversiones. Se han establecido políticas y procedimientos específicos que buscan lograr el calce o cubrimiento de las reservas y pasivos técnicos. Además, se incluyen en el portafolio posiciones con instrumentos de corto plazo y alta liquidez para garantizar el flujo necesario.

Riesgo de Suscripción: En la gestión de este riesgo, la Compañía sigue los lineamientos establecidos por la Superintendencia Financiera en la Circular Básica Jurídica. Se diseñan y estructuran productos para los ramos de seguros de acuerdo con las regulaciones aplicables, gestionando así los riesgos derivados de la suscripción. La definición de criterios orienta la suscripción de productos para mantener el equilibrio entre la rentabilidad técnica, la competitividad adecuada y la satisfacción de las necesidades reales de los clientes.

Riesgo de Reservas Técnicas: Este riesgo se materializa cuando los supuestos utilizados en la valuación de las reservas no se verifican en la realidad, afectando el valor actual esperado de los compromisos futuros. La Compañía controla este riesgo mediante una política de Reservas Técnicas que abarca todos los elementos necesarios para actuar de manera adecuada y oportuna en la constitución, mantenimiento y liberación de reservas, asegurando el cumplimiento de los compromisos de la Compañía.

Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), conformado por políticas e instancias de gobierno destinadas a evitar su utilización con fines ilícitos. Este marco abarca elementos, mecanismos, instrumentos y procedimientos que gestionan de manera efectiva este riesgo. Los colaboradores, especialmente aquellos involucrados en la gestión de este riesgo, refuerzan su compromiso con la cultura de prevención, basada en la debida diligencia en el conocimiento del cliente y la eficacia de los mecanismos de administración de este riesgo. Este enfoque subraya la dedicación de la entidad a prácticas comerciales éticas y al mantenimiento de la integridad del sistema financiero.



En lo que se refiere al **Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio** para cubrir escenarios de interrupción, la Compañía cuenta con estrategias tecnológicas y operativas para que los procesos vitales operen adecuadamente y se dé continuidad al objeto social. Nuestro Sistema incluye componentes de emergencias, comunicaciones en crisis, recuperación tecnológica y de procesos; los cuales permiten dar respuesta ante los diversos escenarios de falla que se pueden presentar.

Durante el año 2023 se ejecutaron pruebas integrales con la participación de los 4 componentes del sistema: Plan de Emergencias, Plan de Manejo de Comunicaciones, Plan de Recuperación de Desastres y Plan de Continuidad de Negocio; identificando oportunidades de mejora que permitirán fortalecer la recuperación ante posibles eventos disruptivos, y contando con la participación de todos los integrantes del sistema: Comité de Continuidad de Negocio, Equipos de Recuperación de Continuidad (Líderes, Coordinadores y Ejecutores) de cada uno de los componentes y proveedores críticos que apalancan los procesos vitales.

Por otra parte, se adelantó el levantamiento de información de las actividades que las áreas dueñas de procesos vitales podrán ejecutar ante la materialización de eventos de ciber ataques que obliguen a la

compañía a operar los procesos y procedimientos sin la dependencia de sistemas de información. De igual manera, se ejecutaron los procesos de formación y capacitación previstos para toda la organización y los equipos que hacen parte del Sistema.

De esta manera, se mantuvieron activas las estrategias de trabajo remoto a través de modelos de alternancia, y la Compañía cumplió con todas las obligaciones legales y los tiempos definidos para la atención a los clientes, quienes han podido acceder a los canales de atención, productos y servicios establecidos para tal fin.

Finalmente, la Compañía continuamente trabaja en el mejoramiento y fortalecimiento de los procesos, que permiten una mejor experiencia de los clientes, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Decreto Ley 1328 de 2009 y la Circular Básica Jurídica Vigente. De igual manera, mediante el monitoreo continuo que se realiza a las peticiones, quejas y/o reclamos radicados, se generan e implementan acciones de mejora a los procesos y servicios ofrecidos con el fin de mantener una atención integral y consolidar el **Sistema de Atención y Protección al Consumidor Financiero SAC**. La Compañía cuenta con políticas, procedimientos y controles para la atención y protección a los clientes y se continúa fortaleciendo el rol de Defensor del Consumidor Financiero. Las quejas registran una disminución del 36.1% comparadas con el 2022.



MEDIO AMBIENTE

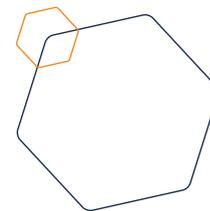
Si bien los asuntos centrales por los cuales Colmena Seguros de Vida, en su condición de empresa de la Fundación Grupo Social, ha decidido que su papel en la sociedad sea interpretado de la manera descrita en los capítulos precedentes, no es posible dejar de mencionar el interés que suscita en la Organización el cuidado del medio ambiente y las consecuencias del cambio climático. A continuación, se expone el planteamiento producto de las reflexiones en torno a los criterios con los cuales deberá considerar el impacto de su actividad desde la perspectiva ambiental, fundamentados en las fuentes de pensamiento que la inspiran.

Para Fundación Grupo Social y sus empresas, la gestión de todos sus impactos, tanto aquellos que genera en su quehacer, como aquellos que la afectan, sean positivos o negativos, es parte esencial de su rol ante la sociedad y, por ello, la gestión de lo ambiental, incluido en ello el cambio climático, está totalmente integrada en su estrategia. La Organización reconoce que el planeta está en peligro por cuenta de los impactos negativos en el medio ambiente y que tales efectos afectan con más rigor, principalmente, a la población más vulnerable, que es precisamente aquella a la cual se debe por efecto de su misión^[3]. En este frente, los impactos negativos, pasados, presentes y futuros son indiscutibles. Es necesario gestionarlos.

Ahora bien, es indispensable integrar el concepto de Justicia^[4] en las discusiones sobre el ambiente a partir de lo cual se emprendan acciones considerando la prevalencia de la integridad de la vida humana. En esta dimensión resulta necesario, entonces, medir, además del nivel de impacto en el detrimento del medioambiente, el nivel de responsabilidad y las capacidades de comunidades y las personas para enfrentar las exigencias por cuenta de la denominada deuda ecológica. La gestión debe realizarse con gradualidad, pertinencia y equilibrio, sin que ello implique más vulnerabilidad y exclusión.

A partir de este planteamiento, la Compañía, al igual que todas las empresas que hacen parte de la Organización que lidera la Fundación Grupo Social, emprenderá las siguientes acciones:

- Profundizará las acciones para prevenir, mitigar o corregir los impactos ambientales de su directo quehacer.
- Continuará gestionando, cada vez con mayor fuerza, en sus Sistemas de Administración de Riesgos, los riesgos a los cuales se encuentre expuesta por cuenta de la afectación al medio ambiente, teniendo en cuenta la normatividad aplicable y su contexto.
- Empezará acciones con aquellos grupos de personas con los que se relaciona, vulnerables al cambio climático, para que puedan mitigar o eliminar la exposición a los riesgos a los que se ven expuestos o frente a los cuales generen alguna contribución, en la medida de lo razonable, al entorno en el que se desenvuelven, al nivel de exposición e impacto significativo.
- Promoverá entre sus grupos de interés, principalmente entre clientes y proveedores, en la medida de lo razonable y en atención a su propia capacidad, al entorno en el que se desenvuelven, al nivel de exposición e impacto significativo y contribución al riesgo, acciones para mitigar o corregir los impactos ambientales negativos que generen con su actividad, para contribuir a su sostenibilidad.

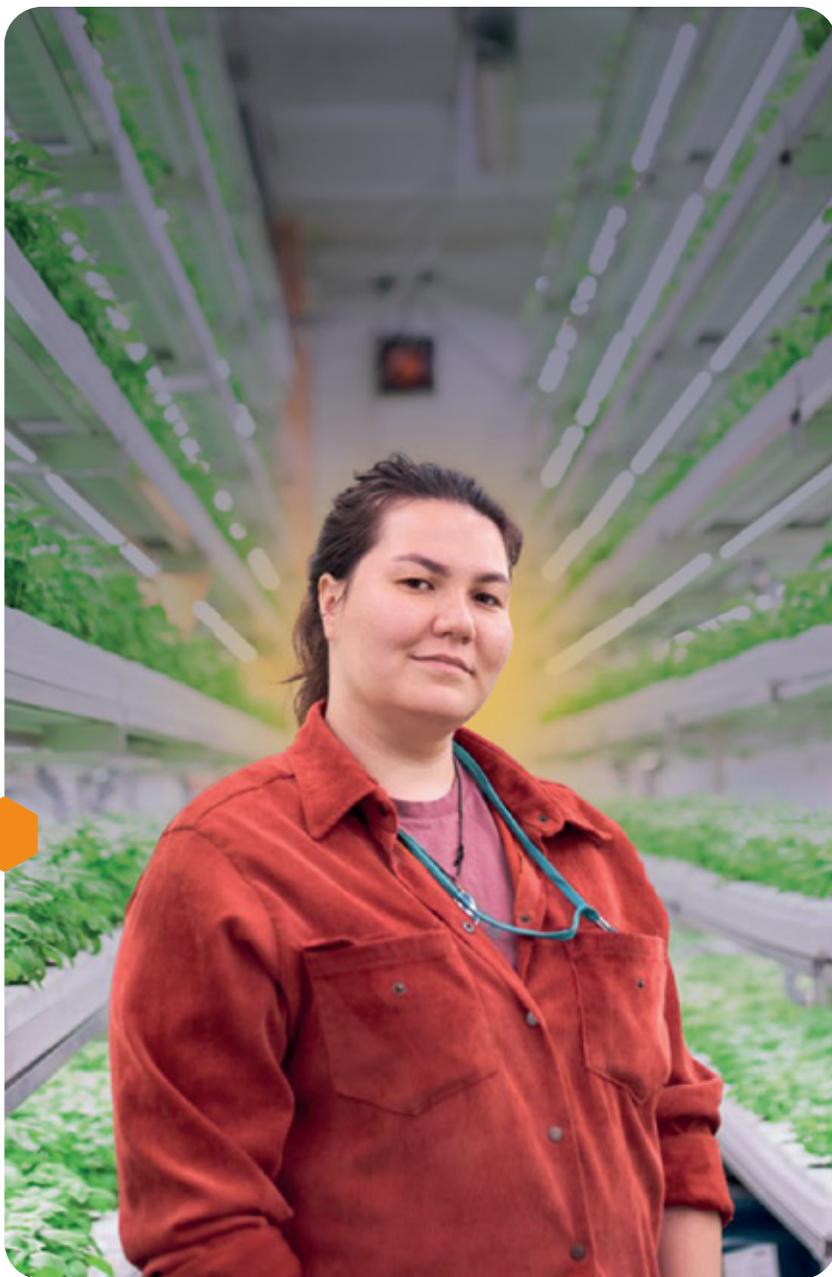


^[3] "Contribuir a superar las causas estructurales de la pobreza para construir una sociedad justa, solidaria, productiva y en paz."

^[4] "Es la disposición constante y firme que surge en el horizonte de la solidaridad y del amor de reconocer al otro en su dignidad humana, y el cumplimiento de los mutuos y de los respectivos deberes y obligaciones, con sensibilidad especial por los más necesitados". Definición del valor de la Justicia. Legado de la Fundación Grupo Social.

Todas, salvo las que dependen directamente de su quehacer, deberán darse de manera gradual, prudente y en un horizonte de largo plazo, para que no sean medidas que generen más exclusión y vulnerabilidad. El criterio de gradualidad deberá asumirse conforme al entendimiento del valor de la justicia, tal como está incorporado en el Legado de la Fundación Grupo Social.

La Compañía dará anualmente cuenta de ello en los informes a los que haya lugar.



OTROS ASPECTOS NORMATIVOS

Con el fin de asegurar el cumplimiento de la normatividad, la Compañía adoptó de tiempo atrás la Función de Cumplimiento, mediante la que efectúa un seguimiento permanente a los proyectos de regulación y normativa de interés y acompaña su adecuada interpretación e implementación.

En cumplimiento de la regulación aplicable, la administración hace constar que: (i) Ha dado cumplimiento a las obligaciones existentes en materia de requisitos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales correspondientes (Numeral 2.3.3.1.19 del Capítulo I. Título II. Parte I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia); (ii) Ha permitido la libre circulación de las facturas emitidas por sus vendedores o proveedores (Artículo 87 de la Ley 1676 de 2013); (iii) Cuenta con políticas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, con controles que permiten tener sistemas y programas de software adecuadamente amparados con las licencias correspondientes, lo que fue verificado por la Revisoría Fiscal de la Compañía (Ley 603 del 2000); (iv) Las operaciones con socios y administradores realizadas en el período objeto del presente informe se dieron en desarrollo del objeto social de la entidad, en condiciones de mercado y atendiendo el marco normativo y la Política interna de Operaciones con Vinculados (Artículo 47 de la Ley 222 de 1995). En el Anexo No. 1 que hace parte integral del presente documento, se presenta el detalle de estas y se suministra la información referida en el numeral 3 del artículo 446 del Código de Comercio. Por su parte, las operaciones referidas en el artículo 29 de la ley 222 de 1995 se encuentran detalladas en el Anexo No. 2, Informe Especial sobre Operaciones con Vinculados, documento que hace parte integral del presente informe.

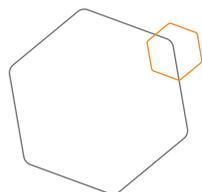
^[5] "Los mencionados anexos se encuentran disponibles en la Página Web de la compañía."

CONSIDERACIONES FINALES

Los Estados Financieros presentados y que se someterán a consideración de la Asamblea, cumplen satisfactoriamente con los elementos definidos en las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia (NCIF), sobre reconocimiento, medición, presentación y revelación. Adjunto a este informe se presentan los Estados Financieros de propósito general, con sus correspondientes notas, mediante los cuales se puede evaluar su situación financiera, los cambios que ésta experimentó en el período que nos ocupa, los cambios en el patrimonio, el resultado integral de sus operaciones y su capacidad para generar flujos futuros de efectivo.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 222 de 1995, se informa que desde el cierre de ejercicio y hasta la fecha de este informe, no se presentaron hechos relevantes posteriores al cierre que generen impacto en los estados financieros, distintos a los ya reportados.

De cara al futuro, ratificamos nuestro compromiso de continuar avanzando de manera decidida en hacer realidad nuestro propósito de apoyar la búsqueda del bienestar y el progreso de las personas mediante la atención integral de sus necesidades reales de protección, actuar en el marco de nuestros atributos de Servicio y arraigar en nuestro quehacer la solidaridad, la ética, los valores trascendentes, la preocupación por el bien común y la preferencia por los más débiles. Para ello, continuaremos profundizando en nuestro segmento objetivo, las personas, con especial interés en aquellas poblaciones que no encuentran soluciones en el mercado o que las existentes no son las adecuadas, buscando posicionarnos en atender integralmente sus necesidades reales de protección con soluciones innovadoras.



Para finalizar, queremos agradecer a nuestros clientes por la confianza que han depositado en nosotros, a nuestros colaboradores por su desempeño y compromiso permanente, y a nuestros proveedores y prestadores por su esfuerzo en cumplir los objetivos planteados para el desarrollo de nuestras actividades conjuntas. También queremos dar un agradecimiento especial a nuestra Junta Directiva, a Inversora Fundación Grupo Social y Fundación Grupo Social por su valioso direccionamiento y apoyo en este año. Es oportuno hacer un reconocimiento a la Revisoría Fiscal y a los organismos de supervisión por su trabajo profesional y diligente.

Hoy más que nunca, continuamos esforzándonos por proteger a los VALIENTES

“ADELANTE VALIENTES”.

Cordialmente,

ANDRÉS MENDOZA OCHOA
Presidente





VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA Colmena Seguros de Vida S.A.

INFORME SOBRE EL IMPACTO SOCIAL 2023

Colmena Seguros
de Vida S.A.



Colmena
Seguros

Adelante valientes

UNA EMPRESA DE



FUNDACIÓN
GRUPO SOCIAL

ANEXOS

Informe numeral 3° artículo 446 del Código de Comercio:

**COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA COLMENA S.A.
DE ENERO 1 A DICIEMBRE 31 DE 2023**

Informe numeral 3° artículo 446 del Código de Comercio

CONCEPTO	VALOR (Miles de pesos)
Remuneraciones a Directivos	2.309.199
Honorarios	16.037.214
Publicidad	397.642
Gastos de representación	145.523
Obligaciones en moneda extranjera	2.560.417
Activos en moneda extranjera	128.937
Inversiones en sociedades (1)	47.553.310

(1) El detalle de las inversiones en asociadas se refleja en las revelaciones a los estados financieros Nota 9

Informe especial de los administradores de Colmena Seguros de Vida S.A:

**“INFORME ESPECIAL DE LOS ADMINISTRADORES DE COLMENA SEGUROS DE VIDA S.A.
COMO ENTIDAD QUE HACE PARTE DEL GRUPO EMPRESARIAL LIDERADO POR LA
FUNDACIÓN GRUPO SOCIAL**

En consideración a que la Compañía es una entidad controlada por la Inversora Fundación Grupo Social S.A.S., institución de carácter privado, quien a su vez es controlada por la Fundación Grupo Social, matriz del Grupo Empresarial del que Colmena Seguros de Vida hace parte, y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 29 de la Ley 222 de 1995, que hace referencia al deber de los administradores tanto de las sociedades controlantes como controladas de presentar un informe especial a la Asamblea General de Accionistas en el que se exprese la intensidad de las relaciones económicas existentes entre la controlante o sus filiales y subsidiarias con la sociedad controlada, obrando de conformidad con las disposiciones vigentes sobre la materia, se informa sobre los siguientes hechos:

- 1. Que las relaciones económicas entre las entidades que conforman el grupo se han visto reflejadas en su participación en las denominadas actividades corporativas o de grupo, cuyas manifestaciones más relevantes se dan a través de las Unidades de Actividades Compartidas (UAC), creadas al interior de la Organización con el fin de aprovechar sinergias y economías de escala, así como en la realización de diversos proyectos, cuya concreción se ha dado a través de contratos con terceros para la ejecución de actividades comunes en algunas áreas, sin perjuicio de la independencia que cada una de las entidades ha mantenido en el desarrollo de su objeto y en la búsqueda de su propio beneficio. Igualmente, la intensidad de tales relaciones se refleja en la realización de operaciones propias del objeto social de las entidades del Grupo con la Compañía, tales como operaciones bancarias ordinarias, suscripción de convenios de uso de red, contratos de licencia de marca, acuerdos de colaboración por el cual se comparten administradores y se distribuyen gastos, y contratos de arrendamiento, entre otros. Así como en la realización de actividades propias del objeto social de la Compañía a favor de otras entidades del Grupo Empresarial, relativas principalmente a la expedición de pólizas de seguros.*
- 2. La Asamblea General de Accionistas de Colmena Seguros de Vida, en sesión del 14 de abril de 2023, por unanimidad aprobó ceder a favor de la Inversora Fundación Grupo Social, su*

derecho de suscripción preferencial de las acciones objeto de la oferta presentada por Colmena Seguros Generales¹.

3. *De acuerdo con lo señalado en los numerales 1° y 2° del artículo 29 de la Ley 222 de 1995, se informa que, a excepción de la operación a que refiere el numeral anterior, en el ejercicio comprendido entre el 1° de enero y 31 de diciembre de 2023, no se llevaron a cabo operaciones entre la Inversora Fundación Grupo Social SAS con la Compañía. De la misma manera, la Compañía tampoco celebró operaciones con filiales o subordinadas de la Inversora Fundación Grupo Social, ni con otras entidades por influencia o interés de Inversora Fundación Grupo Social SAS, ni por influencia o interés de la Compañía.*
4. *En relación con el numeral 3° del artículo 29 de la Ley 222 de 1995, se manifiesta que durante el ejercicio objeto del informe, Colmena Seguros de Vida no adoptó o dejó de adoptar decisiones por influencia o interés de la Inversora Fundación Grupo Social S.A.S. Así mismo, la Inversora Fundación Grupo Social S.A.S., no adoptó o dejó de adoptar decisiones durante el ejercicio anterior, por influencia o interés exclusivo de Colmena Seguros de Vida.*
5. *En adición a lo señalado en el numeral 1 de este documento, durante el período objeto de reporte, se celebraron las operaciones que se relacionan a continuación:*
 - *Durante el ejercicio 2023, con Banco Caja Social la Compañía mantuvo las siguientes las condiciones de crédito: cartera ordinaria y/o créditos de tesorería por valor de \$20.000 millones, renovación del cupo de sobregiro por valor de \$1.000 millones y renovación del cupo de la tarjeta de crédito por un valor de \$200 millones. Los cupos de tesorería y sobregiro no fueron utilizados en el ejercicio 2023.*
 - *Durante el 2023 se ha utilizado el cupo de tarjetas de crédito hasta la suma de \$61 millones.*
6. *Finalmente, en cumplimiento a lo previsto en el numeral 3 del artículo 47 de la Ley 222 de 1995, se informa que durante el período objeto de reporte, la Compañía realizó el pago de una indemnización por concepto de renta diaria por hospitalización a favor de un administrador. El valor de la indemnización fue de \$320.000. Se informa que esta operación estuvo ajustada a la ley y a las políticas internas de la Compañía.*

Cordialmente,

ANDRÉS MENDOZA OCHOA
Presidente”

¹ Colmena Seguros Generales emitió una oferta de suscripción de acciones aprobada por la Superintendencia Financiera el 10 de abril de 2023 mediante Resolución No. 508 de 2023.