

**“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 2011, el cual incluye los siguientes documentos:

- a) Balance General de la Compañía a 31 de diciembre de 2011;
- b) Estado de Resultados, del año que terminó el 31 de diciembre de 2011;
- 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 27 de enero de 2011, 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 2011 y sus correspondientes resultados.

Coyuntura de la Economía Colombiana

La economía colombiana registró un crecimiento notable durante el 2011. El dato más sorprendente fue el PIB para el tercer trimestre, que tuvo un crecimiento de 7.70%, el mayor crecimiento de los últimos años, incluso por encima de las estimaciones de los analistas donde los más positivos se encontraban cerca al 6%.

El dinamismo del consumo de los hogares, así como el desempeño de la inversión y las exportaciones explican el crecimiento económico del país.



Adicionalmente es importante destacar que Colombia fue uno de los países de la región que reportó uno de los más altos datos de crecimiento, al superar a Perú (6.54%), Chile (4.8%), México (4.5%) y Brasil (2.1%).

Para el 2012 se espera que en el sector externo se pueda presentar una moderación, debido a la incertidumbre que afrontan las economías desarrolladas y esto tendrá un impacto vía exportaciones, por lo que se estima un crecimiento cercano al 5%.

Durante el primer mes del 2012 los mercados parecen haber comenzado el año en medio de una mayor confianza, sin embargo lo que suceda en Europa, como principal fuente de incertidumbre durante el año anterior seguirá generando ruido. Por tal motivo, se espera que el crecimiento siga siendo bajo, no sólo en las economías avanzadas sino también en las economías emergentes. Es importante



GlobalSeguros

entender que a pesar de este buen inicio aun no se ha llegado a la solución de los problemas y los próximos meses están cargados de eventos que sin duda generarán incertidumbre y nerviosismo en los mercados.

Por tercer año consecutivo la inflación se ubica dentro del rango meta del Banco de la Republica (2% - 4%). El IPC registro en el año 2011 un crecimiento de 3.73% superior al registrado el año anterior (3.17%). En Diciembre registro una variación mensual de 0.42%.



Fuente: DANE

En cuanto a Política Monetaria después de que la tasa de interés durante diez meses consecutivos permaneciera en el 3%, el Banco de la Republica cambió su postura hacia una menos expansiva en febrero, acumulando siete incrementos de la tasa para cerrar el año en 4.75%. Su principal argumento fue mantener la inflación dentro del rango meta, lo cual se logró y otra de las razones fue la coyuntura internacional.

En materia fiscal, el año 2011 se cataloga como uno de los de mejor desempeño, debido a que el recaudo tributario superó incluso el escenario más optimista del gobierno tras la Reforma tributaria realizada al cierre del año anterior, permitiendo que el recaudo tributario ascendiera a cerca de \$86.4 billones, cifra comparada con una meta inicial de \$76 billones y un escenario optimista de \$85 billones, representado un crecimiento de 23% frente al 2010.

En el tema del mercado de Renta Fija, durante el 2011, se continuó experimentando la llegada de inversionistas, que debido al aumento en la volatilidad de los mercados internacionales, buscaban activos con un nivel de riesgo moderado y con rentabilidades más atractivas.

En especial el año fue de gran importancia debido al buen desempeño de la economía, reducción a un dígito de la tasa de desempleo, inflación dentro del rango meta del Emisor y mejores cifras fiscales, que se resumen en la recuperación del grado de inversión del país, a pesar del débil panorama a nivel mundial.

Para el año 2012 se esperan valorizaciones importantes en la curva de rendimientos de los TES, debido a que gracias al buen desempeño en materia fiscal, las necesidades de financiamiento de la Nación serán menores, lo que se traduce en menor oferta de estos títulos; esto acompañado de una estabilidad en la política monetaria y una inflación dentro del rango meta del Banco de la Republica.

Los índices accionarios a nivel mundial presentaron importantes desvalorizaciones durante el año 2011, influenciados por diferentes eventos como: conflictos políticos (Medio Oriente), fenómenos naturales, discusiones políticas en EE.UU. sobre el incremento del techo de la deuda y la baja de la calificación y la situación fiscal de los países de Europa.

Este contexto internacional tuvo un efecto negativo en el desempeño de la bolsa Colombiana, lo que se tradujo en una desvalorización del IGBC de 18%. Sin embargo, este desempeño no fue exclusivo y es comparable con las caídas observadas de las bolsas de la región: Brasil (-18.11%); Perú (-16.69%) y Chile (-15.22%).

Otro efecto que influyó en el comportamiento accionario a nivel local fue la cifra récord en emisiones durante el 2011 que alcanzó los \$12.93 billones colocados y adjudicados, con demandas por encima de los \$26.8 billones. Este auge de emisiones es muy positivo ya que indica el interés que tienen las compañías por crecer patrimonialmente con el objetivo de financiar planes de inversión a nivel local y externo, sin embargo a corto plazo para el mercado accionario impacto negativamente.

Para el 2012 se estiman moderadas valorizaciones al comenzar el año, a pesar de que no se anticipa un cambio de tendencia, debido a que continúa la incertidumbre por la problemática Europea. El nivel de precios de cierre de las acciones se traduce en oportunidades de compra para inversionistas de largo plazo y de carácter estructural, quienes podrán obtener importantes rentabilidades una vez inicie el



GlobalSeguros

periodo de recuperación. Tradicionalmente, luego de acumular prolongados periodos con tendencia bajista luego se observan pronunciadas pendientes.

La tasa de cambio durante el 2011 presentó la trayectoria esperada por la mayoría de analistas, quienes estimaban niveles cercanos a \$1.870 al cierre del año. Sin embargo el dólar cerró en \$1.942.70 en 2011, alcanzó un mínimo de \$1.748 en el mes de Julio, alentado particularmente por amplios flujos de inversión extranjera directa e intervenciones por parte del Emisor (compras diarias por "al menos" USD 20 millones).



Fuente: BANREP

El mercado cambiario debería presentar una alta volatilidad e incertidumbre, fundamentalmente como resultado del actual contexto europeo. Uno de los aspectos de mayor preocupación serán los vencimientos de deuda que deberá cumplir Italia en los primeros meses de 2012, los acuerdos de integración fiscal en la Euro Zona y una posible reducción de la calificación crediticia de Francia. A pesar de esto, a nivel local el dólar no deberá experimentar movimientos muy fuertes al alza dado que se espera que la Inversión Extranjera Directa (IED) y las monetizaciones del Sector Oficial mantengan su dinamismo.

Situación del Mercado Asegurador

Las primas de seguros alcanzaron el cierre de 2011 la suma de 14 billones de pesos que representó un crecimiento frente a las alcanzadas el año anterior del 14.9%. De esa cifra el 54.6% fueron primas de seguros generales, 7.6 billones y el 45.4% restante correspondieron a primas de seguros de vida, 6.3 billones.

Global Seguros de vida se destacó como la segunda compañía de seguros de vida con mayor crecimiento, 32.2%, alcanzando la suma de \$143.258 millones en primas.

La totalidad del mercado de seguro educativo en el año 2011 fue de 151.617 millones en primas, \$30.836 millones más que en el 2010 con un crecimiento del 25.5%, este crecimiento fue jalonado por dos de las tres compañías que participan en él, particularmente por Global seguros que creció el 29.8% y se consolidó como líder del mismo con una participación del 78.4% y 118.821 millones en primas emitidas en 2011.

En el ramo de Vida Individual se suscribieron primas por 481 mil millones, cerca de 51 mil millones más que el año anterior. La primera compañía del mercado tiene el 60% de participación y las dos siguientes cuentan con otro 24%. Global contó con una participación de mercado del 1%, primas emitidas por valor de 4.949 millones y un crecimiento frente al año anterior del 46.3%.

Respecto a Rentas Vitalicias ley 100, el ramo prácticamente no presentó crecimiento de un año al otro y terminó con una producción de 696 mil millones. Global alcanzó un 2.7% de participación en ese mercado y primas cercanas a los 19 mil millones.

Operación de la Compañía en Colombia

El valor total de primas emitidas a Diciembre de 2011, ascendió a 143,258 millones de pesos, que comparado con las emitidas en el año 2010, por valor de 108,328 millones de pesos, arroja un crecimiento del 32.25%.

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:



GlobalSeguros

- *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 14.676 millones frente a 13.848 millones del mismo periodo en el año 2010.

Los rendimientos financieros tuvieron una importante contribución en los resultados del año, registrando un valor de \$61.232 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 pérdida neta, de (\$22.656) millones.

Información y Tecnología

La compañía ha mantenido acciones de modernización tecnológica con el propósito de alcanzar mayores niveles de eficiencia, continuidad, control y gestión de los procesos tecnológicos, en conjunto con una excelencia en la prestación de servicios a los clientes. En el año 2011 se realizó la implementación y puesta en marcha del proyecto de mejoramiento del proceso de Pago de Beneficios a través del módulo de Servicios en Línea que ofrece la página web de la compañía, adicionalmente se desarrollaron e implementaron los diferentes nuevos productos alineados con la estrategia comercial del negocio, se trabajó también en el mejoramiento continuo de los diferentes procesos y subprocesos operativos y de gestión, entre otras actividades.

Durante el segundo semestre de 2011 se dio inicio al proyecto de Hosting de Infraestructura, el cual contempla la migración de la infraestructura Core del negocio al Datacenter de Telmex ubicado en Siberia, convirtiéndose Datacenter en el nodo principal de la operación de la compañía y alojándose en la oficina principal de Global la contingencia de la operación crítica. Este proyecto contempla la puesta en marcha de dos servidores dedicados en Datacenter (producción y replica) que tienen como rol la autenticación de usuarios a la red local de la compañía, permitiendo adicionalmente la conectividad a esta red central de las regionales de Global. Adicionalmente se contrataron otros dos servidores dedicados para la migración de los aplicativos Sevipro y Sise definidos en el BIA como críticos del negocio, estos se encuentran en proceso de configuración y pruebas y su puesta en marcha se realizará en el 2012. Una vez se implemente en real este proyecto, será un proceso administrado y gestionado desde Datacenter, permitiendo mejores niveles de servicio, seguridad, integridad y confidencialidad de la información.

Cartera e Inversiones

El Informe Financiero de Inversiones presentado por la Administración, muestra un valor total de inversiones por \$921.584 millones y un saldo en cuenta de ahorro, pendiente de reinvertir, de \$5,598 millones.

Siguiendo con las políticas establecidas por la Junta Directiva y el Comité Financiero, al cerrar el año el portafolio estaba compuesto por un 51% de sus inversiones clasificadas "Al Vencimiento", un 17% clasificado como "Disponibles para la Venta" y un 32% clasificado como "Negociables".



Global Seguros

Dentro del portafolio de "Negociables" se contaba con \$225,803 millones en Renta Fija (76%) y \$72,753 millones en Renta Variable (Acciones y Fondos) (24.4%).

En cuanto a las inversiones en Renta Fija, las tasas de interés de mercado se mantuvieron en niveles bajos durante el 2011, a pesar del incremento de la tasa de interés de referencia del Banco de la Republica de 150 puntos básicos durante el año, lo que significó que los rendimientos de las inversiones en renta fija clasificadas como Negociables y Disponibles para la Venta no presentaran mayores valorizaciones y que la oferta de títulos con tasas atractivas para invertir Al Vencimiento continúe siendo muy limitada, con promedios de tasas de títulos a 10 años alrededor e incluso por debajo del IPC + 4.5% en las emisiones de el año.

El portafolio de inversiones en Renta Variable se vio afectado por el rendimiento negativo de la mayoría de títulos en el mercado colombiano. Es así como los principales índices presentaron resultados negativos, el IGBC -18% y el COLCAP -14%. Durante el año, únicamente 3 meses presentaron resultados positivos, situación atípica en el mercado local.

Estos resultados significaron que las inversiones en renta variable realizaran una pérdida para el año de -\$9,982 millones.

Es así como el ingreso total por inversiones para el año 2011 fue de \$61,232 millones frente a \$73,626 de 2010, de los cuales -\$9,982 corresponden a la pérdida por inversiones en Renta Variable, \$11,962 por inversiones en Renta Fija clasificadas como Negociables y \$59,162 millones por las inversiones clasificadas como DPV y Al Vencimiento.

Recurso Humano

Dentro de los logros alcanzados por el área de Gestión Humana durante el 2011, se resaltan los siguientes:

Se avanzó en el levantamiento de descripciones de cargo en un 63%, quedando plenamente identificados los cargos, sus responsabilidades, dimensiones y perfiles. Esta actividad de levantamiento implicó la realización de reuniones con las personas que ocupan dichos cargos, con el propósito de profundizar en las funciones desempeñadas y entender el rol de cada uno de los cargos dentro de los procesos de la compañía.

Contando con un conocimiento sólido en gestión de procesos y con un pensamiento y visión estratégicos, se desarrollaron diagnósticos en cuanto a duplicidad de funciones, funciones no correspondientes al cargo y demás análisis de funciones y procesos.

Adicionalmente dentro de este proyecto, se encuentra la identificación y análisis de brechas entre los perfiles ideales para el desarrollo de los cargos y los perfiles actuales de los empleados de la organización. Lo anterior nos permitirá trazar planes de desarrollo de competencias, habilidades y conocimiento para nuestros empleados.

Como parte del proyecto de optimización de la operación, se diseñó y presentó una metodología para establecer indicadores de desempeño de los procesos, la cual para el 2012 se integrará con el plan de implementación de indicadores de riesgo. Lo anterior con el propósito de unir esfuerzos y lograr desarrollar e implementar un sistema eficiente de medición de procesos. Dentro del alcance de este proyecto, se revisó la operación de las áreas Técnica y de Operaciones y Seguros, dentro de la cual se plantearon oportunidades de mejora para algunos de los procesos revisados.

Se implementó la Biblioteca de Documentación dentro de la plataforma de Gestión Humana, contando con herramientas de seguimiento y comprobación de lectura, que permiten controlar la divulgación de los diferentes manuales y políticas de la organización

Se implementó y divulgó del modelo de competencias, y se adaptó a los procesos de gestión humana, lo que permitirá una mayor alineación del recurso humano con la estrategia de la compañía.

Se implementó la evaluación por competencias para los cargos comprendidos entre el nivel analista hasta Presidente, con el fin de conocer los niveles de sus competencias y por lo tanto el grado de alineación de cada una de estas personas a la estrategia. Este tipo de evaluación permitirá conocer cómo están las personas alcanzando sus metas.

Se lanzaron nuevos cursos normativos vía e-learning, con el fin de continuar con el programa de capacitaciones requeridas por la Superintendencia financiera.

Se implementaron planes de acción para las personas que no pasaron los cursos e-learning, con el fin de que el conocimiento quede interiorizado en todos los empleados.

Se continuó realizando actividades de Bienestar como la semana de la salud, y celebración de fechas especiales para contribuir positivamente al clima organizacional. De igual forma, la continuación de la elaboración del boletín interno La Vox contribuye a este clima así como a mejorar la comunicación organizacional.

El 71% de empleados tuvo más de 10 horas de capacitación tanto externa como interna, lo que les permitió realizar de manera más efectiva sus trabajos.

Se lideró el registro de los objetivos del 2011, para los cargos comprendidos entre nivel Director hasta Vicepresidente, en la plataforma de evaluación de desempeño con el objetivo de iniciar este tipo de evaluación en el 2012.



GlobalSeguros

Se realizaron cursos internos en temas como Seguros de Vida y Excel, lo que permitió tener un mayor conocimiento en estos temas para algunos empleados, impactando positivamente su labor sin tener que desplazarse de su lugar de trabajo.

Se realizó un inventario de las capacitaciones requeridas para toda la compañía para 2012, con el objetivo de crear el programa de capacitación del 2012.

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 previsto 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.

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.

Basada en las definiciones de carácter general dadas por la Junta Directiva, la Alta Administración ha determinado el marco o criterios generales de los niveles de asunción de riesgos, de tal manera que la misma realiza la definición de las políticas y procedimientos particulares, para los diferentes procesos de operación, bajo los cuales se estructura 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 ha definido 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 entre otras acciones, la celebración de reuniones de seguimiento periódicas, estructuradas bajo las figura de un Comité de Riesgos, Financiero, Auditoría y de Cartera, Auditorías, Gobierno Corporativo, de Expertos SARLAFT 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, Financiero, de Cartera, 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 y aprobados por la Junta Directiva, se encuentran recopiladas en los Sistemas de Administración de Riesgos de Mercado y Crediticio – SARM y SARC.

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.

Los principales logros alcanzados durante el 2011, se resumen a continuación:

I. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL – SARO

En el año 2011 se realizó la actualización de los procesos de Suscripción y Emisión, Reservas, Inversiones y Tesorería, Indemnizaciones Pago de Beneficios y de Mesadas Pensionales y Apoyo Tecnológico con sus correspondientes perfiles de riesgo, así como el consolidado para cada proceso.

Se definieron planes de acción, responsables y fechas de implementación para los controles que fueron definidos por primera vez en este ejercicio de actualización y para fortalecer algunos controles que si bien ya están implementados, era necesario su ajuste.



GlobalSeguros

Con los nuevos resultados obtenidos en las actualizaciones de estos cinco procesos, el perfil de riesgo inherente consolidado para la compañía es de 8, correspondiente al nivel "alto" y el perfil de riesgo residual es de 3, equivalente al nivel "Moderado". Al comparar estos resultados con los obtenidos en Junio de 2008, el perfil de riesgo inherente disminuye un punto y el residual incrementa un punto, sin que esto signifique cambios relevantes en la exposición al riesgo y en sus controles.

Consolidado Compañía		Febrero 2008		Junio 2008		Junio 2011	
Código	Proceso	Riesgo Inherente	Riesgo Residual	Riesgo Inherente	Riesgo Residual	Riesgo Inherente	Riesgo Residual
RES	Reservas	11	3	11	3	7	4
TEC	Apoyo Tecnológico	8	2	8	2	8	3
INV	Inversiones y Tesorería	10	3	10	2	10	2
SUS	Suscripción y Emisión	9	3	9	2	7	3
IND	Indemnizaciones	9	3	9	2	9	3
REA	Reaseguros	5	3	5	3	5	3
COM	Comercial	8	3	8	2	8	2
TOTAL COMPAÑÍA*		9	3	9	2	8	3

*Para el cálculo de los perfiles de riesgo contenidos en esta tabla, se tomaron los resultados del último ejercicio de actualización realizado para los procesos Comercial y Reaseguros (junio 2008) y no se tuvieron en cuenta los riesgos transversales.

REGISTRO DE EVENTOS

Durante el 2011 se realizaron capacitaciones sobre el registro de eventos de riesgo operativo a nivel directivo y para la organización. Con éstas se ha conseguido un fortalecimiento de la cultura sobre el riesgo, incrementando el número de eventos de riesgo operativo que han sido registrados.

Se actualizó el formato para el registro de eventos; esto nos permitirá generar estadísticas sobre la frecuencia de la ocurrencia y sobre el impacto. También se incluyó un campo que vincula el registro de eventos con la indebida atención al consumidor financiero.

INDICADORES CLAVES DE RIESGO

Durante el 2011 se definieron nuevos indicadores claves de riesgo y se revisaron los ya existentes, algunos de los cuales tienen ya metas definidas, para otros es necesario realizar una primera medición; con base en las estadísticas del 2011, se definirán las metas del 2012.

PLAN DE CONTINUIDAD

En el 2011 se dio inicio a la implementación del proyecto hosting de infraestructura core del negocio con el cual se prevé migrar la operación crítica de la compañía a un datacenter certificado con los más altos estándares de calidad y seguridad en Suramérica.

Esta migración incluye la infraestructura de autenticación del 100% de los usuarios de la red LAN, el servidor del aplicativo core del negocio SISE y el servidor del aplicativo de inversiones Sevinpro. Bajo este nuevo esquema la producción de la operación está alojada en el datacenter y la contingencia se transmite diariamente a través de réplica a la infraestructura actual en la oficina de Global Seguros.

En cuanto a la conectividad de la red local se ha incluido como usuarios de la misma a las regionales, aplicando para ellas las mismas políticas de seguridad y de administración que se utilizan en la oficina principal. Así mismo, se cuenta con servidores réplica tanto en Telmex como en Global Seguros para que en el evento de presentarse alguna indisponibilidad en los servicios de conectividad de red, la contingencia entre en funcionamiento inmediatamente y el servicio no se vea afectado.

Las copias de seguridad de estos aplicativos son administradas por Telmex en el datacenter de Siberia con redundancia en otro datacenter ubicado en la zona industrial de Bogotá.

En relación con la protección de antivirus se ha instalado una consola central de administración del mismo en el datacenter, lo cual permite tener una administración centralizada de antivirus y control de dispositivos de almacenamiento masivo.

Para el fortalecimiento del plan de recuperación, en el 2011 se ha adelantado el diligenciamiento del cuestionario de Análisis de Impacto sobre el Negocio – BIA, contando a la fecha con la información para los siguientes procesos críticos y de apoyo:



GlobalSeguros

- ✓ Administración Contable
- ✓ Apoyo Crediticio
- ✓ Apoyo Logístico
- ✓ Apoyo Tecnológico - Infraestructura
- ✓ Comercial y Mercadeo
- ✓ Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos
- ✓ Indemnizaciones, pago de beneficios y de mesadas pensionales
- ✓ Inversiones y Tesorería
- ✓ Reaseguros
- ✓ Reservas
- ✓ Suscripción y Emisión

DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS

Durante el 2011 se fortaleció el esquema ya existente para la documentación de procesos, los cuales corresponden a políticas, instructivos, manuales o formatos.

La documentación existente fue centralizada en un servidor de la compañía y se definieron fechas y responsables para la actualización y/o desarrollo de documentación de los siguientes procesos:

- ✓ Administración Contable
- ✓ Apoyo Crediticio
- ✓ Apoyo Jurídico
- ✓ Apoyo Logístico
- ✓ Indemnizaciones, pago de beneficios y de mesadas pensionales
- ✓ Inversiones y Tesorería
- ✓ Suscripción y Emisión

2. SISTEMA DE ADMINISTRACION DE RIESGOS DE MERCADO – SARM

Durante el 2011, además de conservarse la estructura organizacional del área de inversiones y tesorería, así como las principales políticas de inversión, se mantiene la estructura organizacional del SARM en la cual el Comité Financiero es el órgano superior del Middle Office, definiendo los límites generales de las estrategias de inversión, dentro de los permitidos en la normatividad vigente, respetando las políticas definidas por la Junta Directiva; así como la aprobación de las nuevas alternativas de inversión. Igualmente, permanece el contrato de Asesoría en el Mercado de Capitales con la firma comisionista Bolsa y Renta con el fin de continuar apoyando la administración del portafolio de inversiones, y monitorear conjuntamente el comportamiento del mercado, los riesgos y las oportunidades de inversión, cuyas recomendaciones soportan la toma de decisiones del Comité Financiero.

En cuanto a los límites de inversión definidos por la Junta Directiva, el único cambio en el segundo semestre de 2011 se registra en el incremento hasta el límite legal del 5% del valor del portafolio para las inversiones en Fondos de Capital Privado, que internamente se encontraba en el 3% del valor del portafolio.

Respecto a la Administración de Riesgo de Mercado, desde el 2011 contamos con mediciones trimestrales de indicadores cuantitativos y cualitativos para la implementación de modelos de cupos de Contraparte para Bancos y Comisionistas y con un modelo propio para la medición de Cupos de Emisor – Bancos, con base en la información publicada en la página de la Superintendencia Financiera de Colombia del trimestre inmediatamente anterior y a una ponderación definida para cada uno de los indicadores cuantitativos; así como también, asignándole una ponderación al indicador cualitativo o última calificación crediticia vigente; con la limitación de no llegar a exceder, el 10% del valor del patrimonio del banco; y, el 100% del patrimonio de la firma comisionista. Así mismo, se creó un archivo con el histórico de las calificaciones de las contrapartes y de cada una de las especies que tenemos en el portafolio de inversión, por serie y por valor de las emisiones.

En relación al límite del Valor en Riesgo – VaR, se mantiene en el 1.6% del valor del portafolio, bajo la metodología de cálculo de la Superintendencia Financiera de Colombia; y, los tres (3) niveles de alarma del VaR, como un porcentaje del valor del portafolio: Bajo (0.5%), Medio (0.8%) y Alto (1.0%); así como, la obligatoriedad de citar de inmediato a Comité Financiero, en caso de presentarse alguno de los niveles de alarma definidos en el SARM.

3. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO CREDITICIO – SARC

El SARC no ha presentado ninguna novedad ni fue modificado durante el 2011.



GlobalSeguros

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

Global Seguros de Vida S.A. en cumplimiento de la normatividad jurídica vigente, ha definido las políticas sobre Prevención y Control del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, en orden a evitar que seamos permeabilizados con este flagelo, protegiéndonos así de un potencial riesgo legal, reputacional, Operativo y de contagio.

Es así como la Junta Directiva ha sido responsable de establecer los parámetros y directrices a partir de las cuales la Alta Administración y su Oficial de Cumplimiento han desarrollado los procesos, reglas de conducta y procedimientos particulares plasmados en un Código de Ética, Conducta y Procedimientos en Prevención y Control del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo actualizado el pasado 28 de Julio. Los procesos de control y monitoreo del SARLAFT, contemplan un seguimiento por parte del Oficial de Cumplimiento de verificación de cumplimiento de los mecanismos e instrumentos de control adoptados y apoyo en la herramienta de "cumplimiento legal" a fin de realizar un recordatorio del vencimiento de los diferentes plazos de reporte a la UIAF, así como la evaluación del sistema por parte de la Junta Directiva de conformidad con los informes trimestrales presentados por el Oficial de Cumplimiento, en consonancia con los reportes elaborados por la Revisoría Fiscal, contentivos de recomendaciones cuando a ello hay lugar, sobre el sistema.

Los principales mecanismos de control utilizados, para garantizar una adecuada identificación, evaluación y administración del riesgo, comprende los siguientes aspectos:

- 1. Capacitación al personal de la Compañía esto incluye inducción a nuevos funcionarios y actualización periódica a todos los niveles de la organización a través de la herramienta virtual o del acompañamiento de un tercero invitado a fin de reforzar los conocimientos por parte del nivel directivo.*
- 2. Inducción a la Fuerza de Ventas interna y externa con el apoyo de la Vicepresidencia Comercial, el Gerente Comercial Nacional y las regionales y convocatoria de actualización anual dirigida aquellos intermediarios que aun no han sido retroalimentados en otras entidades. Es importante resaltar el apoyo de las diversas Gerentes de las Regionales con las cuales se programó una capacitación a nivel nacional en el mes de noviembre.*
- 3. Monitoreo estadístico mensual remitido por las Sucursales. Para el caso de la Regional de Bogotá este reporte fue asumido por el Gerente Nacional Comercial en atención al conocimiento y control que este funcionario tiene sobre los diferentes canales de distribución de esta regional.*
- 4. Reportes Internos y Externos SARLAFT respecto de Operaciones Inusuales, Sospechosas, PEPS, retroactivo de listados vinculantes y PEPS.*
- 5. Mantenimiento automático de control de listados vinculantes por parte del área de sistemas.*
- 6. Ajuste periódico del sistema de acuerdo con la legislación vigente y con las necesidades del mismo.*
- 7. Monitoreo de Personas Públicamente Expuestas.*
- 8. Indicadores Prospectivos para definir costumbres y transaccionalidad de nuestros clientes.*
- 9. Recordatorio Automático de las obligaciones de reporte antes de su vencimiento a todos los responsables dentro de la organización.*
- 10. Actualización del Oficial de Cumplimiento a través de Congresos y/o seminarios relacionados con SARLAFT.*
- 11. Registro en Línea por parte del Oficial de Cumplimiento de las habilitaciones autorizadas por parte del Presidente o Vicepresidentes respecto de PEPS en los respectivos formularios.*

El Oficial de Cumplimiento asiste mensualmente a los Comités de SARLAFT en FASECOLDA y a los diferentes talleres, congresos entre otros, los cuales le permite mantenerse actualizado en esta materia.

Periódicamente se realiza una actualización del manual a fin de atender modificaciones de la normatividad vigente o ajustar procedimientos operativos a fin de quedar en consonancia con nuevos desarrollos tecnológicos.

Igualmente se destaca las sesiones semestrales por parte del comité de expertos a fin de realizar el seguimiento a las diversas matrices de acuerdo con los factores de riesgo definidos por la normatividad respecto de la cual se genera un acta con los diferentes compromisos y responsables para su implementación.

Finalmente se realizan ajustes a los formularios de recaudo de información contenidos en nuestras solicitudes de asegurabilidad con el propósito que se adecuen cada mes más a los perfiles de riesgos identificados por la organización.

5. SISTEMA ESPECIAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE SEGUROS - SEARS

El SEARS no ha presentado ninguna novedad ni fue modificado durante el 2011.

6. AUDITORIA INTERNA

Durante el año 2011, se adelantaron las actividades previstas en el documento de planeación de la auditoría, presentado en comité de auditoría y se ajustó el reglamento de este último, conforme lo previsto por la normatividad de la Superintendencia Financiera.



Global Seguros

Se ejecutaron tanto pruebas sustantivas (detalles de operaciones, pagos y documentos) como de cumplimiento normativo. Las evaluaciones se centraron en temas de gestión de riesgos, cifras financieras y en general, a la suficiencia de los controles para la mitigación de riesgos. Se efectuó seguimiento al sistema de control interno, de acuerdo al modelo C.O.S.O. (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), en sus componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, monitoreo.

Los resultados obtenidos para las evaluaciones efectuadas, en términos generales, no evidenciaron materialización de riesgos ni debilidades importantes. En cuanto ha sido procedente, se presentaron oportunidades de mejora para contribuir al fortalecimiento del sistema de control interno de la Compañía; las mismas han sido recibidas y atendidas por la alta administración, de manera proactiva, para el logro de los objetivos propuestos.

Compañías Asociadas

Compañía Inversionista Colombiana S.A.S, Cicol S.A.S.

La Compañía mantuvo un comportamiento positivo y es así como sus activos alcanzaron la suma de \$33.583 millones en el 2011, con un valor del patrimonio de \$17.290 millones al finalizar el año, la utilidad alcanzó la suma de \$ 685 millones, con un aumento del 64 % respecto a los \$ 417 millones registrados en 2010.

Perspectivas para el año 2012

Continuar liderando el ramo educativo en el mercado con un ritmo de crecimiento dinámico y con un portafolio de soluciones que permitan ampliar y diversificar mercados.

Se trabajará en forma permanente desarrollando estrategias que permitan un mayor crecimiento en los ramos de vida individual y vida grupo, especialmente con las soluciones Global Educación Protegida y los nuevos empaquetamientos comerciales de protección garantizada. El objetivo en el 2012 es darle a estos ramos una mayor participación en las ventas totales de la compañía.

Después de un análisis en forma detallada de cada canal de distribución, se desarrollaron dinámicas que permiten fortalecer y mejorar los indicadores de cada grupo, tales como: número de claves activas por canal, productividad por clave, incrementar las capacitaciones a intermediarios que permitan profesionalizar y especializar la fuerza de ventas, así como fortalecer el número de ejecutivos comerciales que apoyen el proceso de coaching y formación de nuevos asesores comerciales, buscando así lograr los presupuestos establecidos en cada canal.

Se desarrollarán estrategias de Cross-Selling buscando ampliar el número de soluciones con el que se vinculan los clientes a la aseguradora, dado que la base de datos con que contamos se encuentra permanentemente actualizada.

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 2011.

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. A nuestros Beneficiarios 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.

La Junta Directiva de Global Seguros de Vida S.A. en su reunión de fecha 26 de enero de 2012, acogió y aprobó por unanimidad el presente informe para ser presentado ante la Asamblea General de Accionistas en su reunión ordinaria. Así mismo en atención a lo dispuesto en la normatividad jurídica vigente, expresa su conformidad con lo expresado en las Notas Nro. 31 y 32 de los Estados Financieros de la Compañía, Gobierno Corporativo y Revelación de Riesgos respectivamente así como del art 446 del Código de Comercio.

(Fdo) ALVARO DUARTE
Presidente Junta Directiva

(Fdo) PATRICIA RESTREPO TORRES
Secretaria General