

**“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 2012, el cual incluye los siguientes documentos:

- a) Balance General de la Compañía a 31 de diciembre de 2012;
- b) Estado de Resultados, del año que terminó el 31 de diciembre de 2012;
- 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 24 de enero de 2012, cuyo texto se transcribe a continuación.

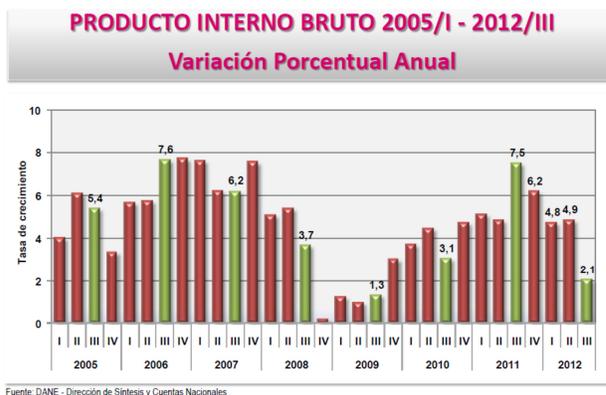
En cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias, me permito presentar ante la Junta Directiva y los señores Accionistas el informe anual sobre las actividades de la Compañía durante el año 2012 y sus correspondientes resultados.

**Coyuntura de la Economía Colombiana**

De acuerdo a datos del DANE de finales de 2012 la economía colombiana reportó un crecimiento del 2.1% anual en el 3T12, dato muy inferior a las expectativas del mercado del 3.9% y al crecimiento registrado el trimestre anterior (4.9%). Es importante resaltar que es el crecimiento más bajo desde el 3T09 cuando la economía creció apenas 1.3%

Por el lado de la demanda, la principal caída se registró en la formación bruta de capital, que pasó de crecer 13,1% en el 2T12 a contraerse 1,6% en el tercer trimestre del año, como consecuencia de la caída en los rubros de construcción de edificaciones, obras civiles, equipo de transporte y agropecuario.

El dinamismo del consumo de los hogares se mantuvo al mismo ritmo de expansión (4%). Dentro del consumo privado, las compras de bienes durables disminuyeron 5,9%, el dato más negativo desde el 2T09, mientras que las compras de bienes no durables y servicios crecieron 3,1% y 4,4%, respectivamente, con lo que se aceleraron frente al trimestre anterior.

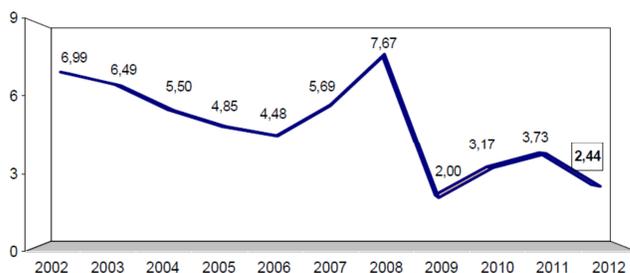


Sobresale la resistencia de la economía colombiana a la coyuntura internacional y el adecuado manejo de la política económica para hacer frente a la desaceleración.

Para 2013 la demanda interna seguirá siendo el principal motor de crecimiento, aunque el mercado considera que la demanda pública se incrementará. Después de moderarse gradualmente en 2012, el consumo privado seguirá siendo dinámico, impulsado por unas condiciones positivas en el mercado laboral, una política monetaria levemente expansiva, niveles de confianza favorables, y buen acceso al crédito. Por otro lado, la inversión fija se desaceleró de forma más pronunciada en 2012, pero esperamos un repunte en 2013 debido al estímulo monetario local, a los positivos flujos de inversión extranjera directa, a unos términos de intercambio que seguirán siendo altamente favorables, a la mayor ejecución de obras civiles, a una buena dinámica del sector minero, y a un buen desempeño de edificaciones, aunque más lento que en 2012.

#### **Inflación:**

De acuerdo con el DANE, en el último mes de 2012 la variación mensual del IPC fue de 0.09%, por lo que el dato acumulado del año se ubicó en 2.44%, tasa inferior en 1.29pp a la registrada en diciembre de 2011 (3.73%), constituyéndose en el valor más bajo desde octubre de 2010.



Fuente: DANE

El resultado de la inflación en 2012 resulta sorprendente desde todo punto de vista, no sólo si se considera que el consenso de los analistas esperaba un incremento mensual del IPC de 0.26% en diciembre (2.61% anual) sino que las encuestas de expectativas de comienzos de año reflejaban una inflación esperada al cierre de 2012 de 3.55%.

Para el 2013 no se esperan presiones inflacionarias importantes derivadas de la demanda, y se estima que la inflación se ubicará cómodamente dentro del rango meta de BanRep a lo largo de todo 2013, para cerrar el año alrededor del 3.4% (escenario alcista).

Así mismo, la reforma tributaria aprobada a finales de 2012 tendría un impacto sobre la inflación para el 2013 de 20 puntos básicos, situando la inflación alrededor del 3.4%, de acuerdo algunos analistas del mercado.

#### **Política Monetaria**

El último semestre del año estuvo caracterizado por recortes en la tasa de intervención sorpresivos. Hacia el 3T12 notábamos al Banco de la República más tranquilo después de conocerse el dato de crecimiento económico del 2T12. Sin embargo, en el mes de noviembre el Emisor, en una decisión dividida, recortó 25pbs y dejó ubicada la tasa Repo en 4.5%. En diciembre el emisor sorprende con un nuevo recorte de 25 pbs para dejar la tasa en 4.25%, fundamentado en los resultados del PIB y la inflación que no presenta mayores presiones.

Dicha decisión fue tomada por el emisor tratando de anclar el crecimiento económico en 2013, ante síntomas más profundos de desaceleración de la economía colombiana, acompañados de una alta percepción de riesgo por parte de los agentes locales, pese a que el indicador de confianza (de los hogares) se mantiene por encima del promedio. El mercado percibió, que la decisión estuvo influenciada por el caso Interbolsa, en un esfuerzo del Emisor por enviar un mensaje de confianza al sistema, en términos de respaldo y de liquidez.

En 2013 se espera que la economía crezca muy cerca de su nivel potencial (4,8%), y que Banco República opte por mantener inalterada la tasa de interés de intervención durante la mayor parte de 2013 en el nivel actual de 4,25%, y luego aumentaría para ubicarse en 4,75% por mayores presiones inflacionarias.

Por otra parte los resultados del 2013 dependerán en parte de los riesgos a nivel Internacional, que continúan enfocados en la profundización de la crisis en Europa y, por primera vez, el Emisor menciona el riesgo asociado a un ajuste fiscal fuerte en EE.UU. que golpearía nuevamente la economía norteamericana y por ende la actividad económica a nivel global.

Adicionalmente el sobre-recaudo de impuestos que se ha observado en 2012 podría reflejarse en una disminución de las necesidades de financiamiento en 2013. Las buenas expectativas de crecimiento que estimamos, a pesar del entorno externo adverso, vislumbran un año sin dificultades importantes en el tema fiscal.

## Mercados

En el mercado de renta fija a pesar de las fuertes volatilidades que continuaron observándose a nivel externo a lo largo de 2012, asociadas a la incertidumbre en torno a la crisis fiscal y económica en Europa, a la lenta recuperación en EEUU y a la desaceleración en China, los TES tuvieron fuertes valorizaciones.

Creemos que 2013 también será un año positivo para el mercado de deuda pública local. El panorama fiscal continuará siendo favorable, la leve mejora en la dinámica de expansión de la economía no vendrá acompañada de presiones inflacionarias significativas, y la tasa de interés de intervención permanecerá en los niveles actuales durante la mayor parte del año.

En el mercado Accionario, los mercados a nivel global presentaron un buen desempeño en el cuarto trimestre, muy en línea con el comportamiento de los periodos anteriores, y cerraron 2012 con incrementos importantes. Diferentes plazas bursátiles registraron movimientos ascendentes en diciembre, a pesar de la fuerte incertidumbre sobre el presupuesto fiscal en EE.UU.

Evolución Índices IPSA, IGBVL y Colcap



Fuente: Valores Bancolombia con datos de Bloomberg  
31 de diciembre de 2012.

El último mes del año termina con significativas valorizaciones en el mercado local, en medio de bajos volúmenes de negociación que reflejaron el nerviosismo de los inversionistas tras la liquidación de Interbolsa. De esta manera, el principal índice de referencia colombiano (COLCAP) superó las pérdidas del mes anterior al valorizarse 3,7% y terminar el año en 1.833 puntos. Para el 2013, se esperan valorizaciones similares a las experimentadas durante el año 2012.

De otro lado, para enero se continúan anticipando unos bajos niveles de negociación, los cuales deberán ir en aumento a medida que se disipe el nerviosismo causado por la liquidación de Interbolsa. Paralelamente, durante el primer mes del año se espera la recomposición del COLCAP, lo cual podría tener un efecto significativo en algunas especies.

En el mercado cambiario, durante 2012, el BanRep compró un monto total de dólares de USD 4,843 millones, lo que supera el monto de compras de 2011 por USD 3,720 millones.



Fuente: BANREP

Para el cierre de 2012 el peso colombiano avanzó 2.7% y cerró el mes en \$1.767,00 pesos por dólar, rompiendo la barrera de \$1.800 pesos, por varios factores a lo largo del mes: el primero, el ajuste del impuesto de renta para inversión extranjera de portafolio de 33% a un 14% o 25% (dependiendo de si los recursos provienen de un paraíso fiscal o no); segundo, la ampliación del estímulo monetario

por parte de la Reserva Federal de Estados Unidos (FED), que motivó la devaluación del dólar frente a las principales monedas a nivel global y tercero, el buen comportamiento en la cotización del barril de petróleo.

Para el 2013 y de acuerdo a las acciones tomadas por el emisor de incrementar la compra de dólares, se espera que la TRM tenga una tasa promedio cercana a los COP \$1.785 y un cierre de año alrededor de COP \$1.830.

#### **Situación del Mercado Asegurador**

Con base en cifras preliminares de la industria aseguradora al cierre del mes de diciembre, el total de las primas emitidas durante el año 2012 llegaron a la suma de 15.4 billones de pesos, con un incremento frente a las facturadas en el año 2011 del 13%, cifra que resulta muy favorable al compararse con el crecimiento del PIB, que se situará muy cerca del 4.2% , lo que se traduce en un crecimiento real de casi el 9%.

Los ramos de los seguros de daños tienen un crecimiento del 11% al pasar de 7.6 billones a 8.5 billones,%, crecimiento principalmente jalonado por los seguros de incendio y ramos conexos que crecen en su conjunto el 18% generado por los crecimientos de la construcción y proyectos de infraestructura. El ramo de automóviles crece solo al 9%, por la desaceleración de la venta de vehículos presentada en la segunda mitad del año. Los otros ramos como Cumplimiento, Responsabilidad Civil y Transportes, muestran incrementos del orden del 12%, 22% y 8% respectivamente.

Los ramos de personas incluidas las primas de los ramos de Seguridad Social, obtienen un crecimiento del 16% , con una facturación de 7.3 billones frente a 6.3 billones del año anterior. Los ramos que mostraron una mayor dinámica son: Vida grupo con un 18% , debido a un buen comportamiento de la cartera de créditos y la disminución en las tasas de desempleo. Seguros previsionales crecieron al 17% debido igualmente a un mayor índice del empleo principalmente en los sectores de la minería y construcción.

Los seguros de vida individual crecen al 8% , mientras el ramo de rentas vitalicias crece un 9% , crecimiento que podría haber sido ser aun mayor, de no haber sido por un año con tasas de mercado muy bajas , por aumento del salario mínimo por encima de la inflación y fundamentalmente por la ausencia de instrumentos de inversión, con los plazos y garantías requeridos para efectuar las inversiones de las reservas en la forma adecuada.

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

El valor total de primas emitidas a Diciembre de 2012, ascendió a 136,054 millones de pesos, que comparado con las emitidas en el año 2011, por valor de 143,258 millones de pesos, arroja una disminución del 5,03%.

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

Los gastos operacionales ascendieron a la suma de 14.657 millones frente a 14.676 millones del mismo periodo en el año 2011.

Los rendimientos financieros tuvieron una importante contribución en los resultados del año, registrando un valor de \$93.304 millones. Esta suma refleja la gestión adecuada en la administración del portafolio de inversiones, manteniendo el principio básico de preservar solidez con rentabilidad.

La Aseguradora arrojó una utilidad neta, de \$2.481 millones.

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

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

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

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

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

### **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 2012 se realizó la implementación y salida a producción del proyecto de Hosting de Infraestructura el cual abarcó 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. En este proyecto se realizó la migración de los aplicativos críticos así: dos servidores dedicados en Datacenter (producción y replica) que tienen como rol la autenticación de usuarios a la red local de la compañía; dos servidores dedicados para la migración de los aplicativos Sevinpro y Sise definidos en el BIA como críticos del negocio, la réplica de estos aplicativos se realiza en las instalaciones de la oficina principal de Global, proporcionando la redundancia ideal para este tipo de procesos. Este proyecto es un proceso administrado y gestionado desde Datacenter, permitiendo mejores niveles de servicio, seguridad, integridad y confidencialidad de la información.

Durante el segundo semestre de 2012 se iniciaron importantes cambios en la infraestructura tecnológica de la Oficina principal, dentro de la cual se adquirió un nuevo servidor donde se aginaron roles particulares y se virtualizaron otros aplicativos del negocio, se repotenciaron y virtualizaron servidores ya existentes para recibir las réplicas de los servicios de Datacenter, creando una infraestructura de servicios consolidada, estructurada y actualizada a plataformas de última versión. Se implementó un sistema de Inteligencia de Negocios que permite a los usuarios tener acceso a información en tiempo real, consolidada y confiable del proceso comercial en su primera etapa de desarrollo. Durante 2012 la compañía dio acceso a sus servicios en línea para dispositivos móviles como tablets. Adicionalmente se desarrollaron e implementaron los diferentes nuevos productos alineados con la estrategia comercial del negocio y se continuó el trabajo en el mejoramiento continuo de diferentes procesos y subprocesos operativos y de gestión, entre otras actividades.

### **Cartera e Inversiones**

El Informe Financiero de Inversiones presentado por la Administración, muestra un valor total de inversiones por \$1.109,734 millones y un saldo en cuenta de ahorro, pendiente de reinvertir, de \$3.858 millones.

Siguiendo con las políticas establecidas por la Junta Directiva y el Comité Financiero, al cerrar el año el portafolio estaba compuesto por un 61% de sus inversiones clasificadas "Al Vencimiento", un 8% clasificado como "Disponibles para la Venta" y un 31% clasificado como "Negociables".

Dentro del portafolio de "Negociables" se contaba con \$248,108 millones en Renta Fija (75%) y \$83.195 millones en Renta Variable (Acciones y Fondos) (25%).

En cuanto a las inversiones en Renta Fija, las tasas de interés de mercado continuaron a la baja durante el 2012, a pesar de que en la primera reunión del Banco de la República del año, la tasa de intervención se incrementó en 25 pbs., hasta dejarla en el 5.00%; y en la de febrero 2012 en el 5.25%, que mantuvo hasta la reunión del mes de julio, buscando controlar el crecimiento de la cartera que venía incrementándose a niveles superiores al 20% anual. No obstante, a partir de ese momento, debido a los resultados del crecimiento económico, por debajo de las expectativas de los analistas, y la inflación controlada, el Banco de la República se vio en la necesidad de comenzar con su política monetaria expansiva, llegando a reducir en 100 puntos básicos la tasa de referencia, para cerrar el año en 4.25%.

El portafolio de inversiones en Renta Variable presentó un comportamiento positivo generando un P&G de \$13.618 millones, es así como tanto el IGBC como el COLCAP superaron el 16% de rentabilidad en lo corrido del 2012, presentando resultados negativos solamente 3 meses del año.

Es así como el ingreso total por inversiones para el año 2012 fue de \$97,770 millones frente a \$61,232 de 2011, de los cuales como ya se mencionó anteriormente, \$13.618 millones corresponden a Renta Variable y \$84,151 millones a Renta Fija, de los cuales, \$20,638 se registraron en las inversiones de Renta Fija clasificadas como Negociables y la diferencia, \$63,520 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 2012, se resaltan los siguientes:*

*Este año, fue dedicado a mantener y dar continuidad a todos los procesos realizados en el año 2011 como se describe a continuación:*

*Se continuó con el levantamiento de descripciones de cargo quedando en unos 94%, 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.*

*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.*

*Este año el principal objetivo fue reclutar y seleccionar el mejor talento, es así como en el año 2012 se realizaron 41 procesos de selección, cubriendo las vacantes generadas en un tiempo no mayor a 20 días hábiles.*

*Se continuó complementando 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, divulgó y aplicó la evaluación de competencias para los cargos de Jefe, Directores, Gerentes y Vicepresidentes lo que permitió reforzar cuales son las bases de nuestro talento humano y medir de esta manera las brechas en cada uno de los colaboradores lo cual genera una mayor alineación del recurso humano con la estrategia de la compañía.*

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

*Por último, el área de Gestión Humana en trabajo conjunto con los directores de área, mantuvimos una comunicación constante con cada uno de los empleados estratégicos para medir su compromiso, agrado por su trabajo y entorno familiar para de esta manera intentar blindar la renuncia de estos, ante otras oportunidades de trabajo. Creando así planes de retención, por medio de planes de carrera claros y alineación de expectativas de trabajo.*

## **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 2012, se resumen a continuación:*

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

### **INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**

*Durante el primer semestre del año 2012 fue adquirida una nueva herramienta para la gestión tanto del Riesgo Operativo como del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. Después de analizar varios proveedores de software, se definió la compra de la herramienta Control Estratégico de Riesgo Operativo – CERO de la firma Pragma S.A., por ser esta la más ajustada a nuestra metodología, la más amigable y la más flexible en parametrización.*

*Durante el segundo semestre se realizó la parametrización y adecuación de nuestra metodología a los requerimientos de la herramienta y se puso en marcha en octubre de 2012.*

### **MANUAL SARO**

*El Manual SARO fue modificado, dando atención a los cambios de metodología, a las políticas de documentación de la Compañía y a recomendaciones realizadas por la Revisoría Fiscal. Las principales modificaciones realizadas al documento fueron:*

- ✓ *Se realizó el ajuste al esquema de documentación de la compañía.*
- ✓ *Se eliminó la descripción de la metodología y se incluyó la referencia al nuevo manual de metodología para la gestión de riesgos.*
- ✓ *Se incluyó como responsabilidad del Oficial de Riesgos la realización del análisis costo-beneficio de los proyectos que se emprendan para controlar el sistema de riesgo operativo.*
- ✓ *Se incluyó dentro del numeral “Infraestructura Tecnológica” el software adquirido por la compañía.*
- ✓ *Se incluyó un numeral de Gobierno Corporativo, en el cual se expone que la prevención y resolución de conflictos se rigen por esta política.*
- ✓ *Se incluyó un numeral de Medidas en caso de incumplimiento del SARO, en el cual se hace referencia a la Política de Sanciones.*
- ✓ *Se actualizó el numeral Registro de Eventos, haciendo referencia la instructivo para el diligenciamiento de este reporte.*
- ✓ *Se incluyó un numeral de Indicadores en el cual se listan cada uno de ellos.*

### **DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS**

*Durante el 2012 se definió un indicador de procesos no documentados o actualizados. La primera medición fue realizada en el mes de febrero y su resultado estuvo en el 61%. Los líderes de área han actualizado la documentación de algunos de sus procesos, por lo cual este indicador ha disminuido al 46%, tal como se muestra en la siguiente tabla.*

Macroproceso	Procesos	Número de subprocesos	No documentados y no actualizados	Porcentaje por macroproceso
Administración Contable	4	19	3	16%
Administración de Riesgos y Control Financiero	5	29	14	48%
Apoyo Crediticio	5	5	2	40%
Apoyo Jurídico	7	8	4	50%
Apoyo Logístico	7	18	3	17%
Pago de Beneficios, Indemnizaciones y Mesadas Pensionales	5	8	8	100%
Comercial y Mercadeo	6	15	5	33%
Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos	6	20	14	70%
Inversiones	4	6	0	0%
Procesos Estratégicos	3	3	2	67%
Reaseguros	1	3	3	100%
Reservas	4	5	5	100%
Suscripción y Emisión	7	39	18	46%
Valor Agregado y Servicio al Cliente	5	6	3	50%
Totales	69	184	84	46%

No incluye Apoyo Tecnológico (71 documentos)

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

Durante el 2012 se mantuvo la estructura organizacional del área de inversiones y tesorería, con el Comité Financiero como órgano superior del Middle Office y el contrato de Asesoría en el Mercado de Capitales con la firma comisionista Bolsa y Renta.

Respecto a la Administración de Riesgo de Mercado, se realizaron actualizaciones trimestrales de los modelos propios para la medición de Cupos de Emisor – Bancos; y, de Contraparte para Bancos y Comisionistas, con base en la información publicada en la página de la Superintendencia Financiera de Colombia del trimestre inmediatamente anterior, cumpliendo con los límites de no exceder, el 10% del valor del patrimonio del banco; y, el 100% del patrimonio de la firma comisionista. Así mismo, se mantuvo al día el archivo 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 mantuvo el porcentaje del 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.

En cuanto a las principales políticas de inversión de la compañía se han mantenido sin ninguna variación durante lo corrido de 2012; y, el único cambio en el primer semestre de este año se presentó en los límites de inversión por emisión definidos por la Junta Directiva, al incrementarse del 10% hasta el 30%, que corresponde al límite legal por emisión establecido en el Decreto 2953 de 2010; obteniendo la respectiva aprobación del Comité Financiero, pero con la salvedad de ser cautelosos en la utilización de la totalidad del límite legal de acuerdo a los diferentes emisores.

## 3. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO CREDITICIO – SARC

En el SARC, se realizaron mejoras o ajustes en el proceso de seguimiento y recuperaciones, con el fin de fortalecer de forma automática el cobro pre-jurídico, llevar un mejor control de clientes en mora y por consiguiente disminuir los indicadores de morosidad. Dentro de los cambios más relevantes se encuentran:

- ✓ Se realizó una segmentación de la gestión a realizar de acuerdo a los días de mora.
- ✓ Implementación de mensajes de texto de acuerdo a los días de mora, así:
  - Cambio de carta de 30 días de mora por mensaje de texto.
  - Mensaje a los 45 días de mora.
  - Mensaje a los 65 días, informando aviso de reporte en CIFIN.
- ✓ Implementación de mail de recordatorio de fecha de vencimiento.

Dentro de los objetivos para el año 2013 se encuentran los siguientes puntos:

- ✓ Continuar con el fortalecimiento del proceso de seguimiento y recuperaciones, para lo cual se busca definir y desarrollar un modelo automático que permita no solo tipificar a los clientes en mora de acuerdo a variables cuantitativas y cualitativas, sino llevar un mejor seguimiento a las gestiones realizadas por cada gestor de cobro. De igual forma implementar un sistema telefónico de seguimiento y grabación de llamadas, como soporte a la gestión de cobro telefónica.

- ✓ Realizar una actualización integral del SARC, para tener integrado el fortalecimiento de los procesos y otros ajustes que sean necesarios.
- ✓ Analizar el proceso de otorgamiento, de tal forma que se pueda fortalecer mediante la estandarización del proceso de forma automática.

#### **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 29 de Marzo y durante la sesión del 30 de Agosto, se adoptó la nueva metodología en línea con lo informado en relación con adquisición de la herramienta de gestión de riesgo Cero-Pragma. 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.*
3. *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.*
4. *Visita por parte del Oficial de Cumplimiento a las diferentes regionales a fin de retroalimentar el sistema y adelantar un taller con la fuerza de ventas de acuerdo con el Mapa de Cobertura de Global Seguros.*
5. *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.*
6. *Reportes Internos y Externos SARLAFT respecto de Operaciones Inusuales, Sospechosas, PEPS, retroactivo de listados vinculantes y PEPS.*
7. *Mantenimiento automático de control de listados vinculantes por parte del área de sistemas.*
8. *Ajuste periódico del sistema de acuerdo con la legislación vigente y con las necesidades del mismo.*
9. *Monitoreo de Personas Públicamente Expuestas.*
10. *Monitoreo de Extranjeros vinculados a la Compañía.*
11. *Indicadores Prospectivos para definir costumbres y transaccionalidad de nuestros clientes.*
12. *Recordatorio Automático de las obligaciones de reporte antes de su vencimiento a todos los responsables dentro de la organización.*
13. *Actualización del Oficial de Cumplimiento a través de Congresos y/o seminarios relacionados con SARLAFT.*
14. *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.*

*Por otro lado se estableció que en las visitas a las sucursales se realizara un taller dirigido a los asesores vinculados a la compañía, sobre la importancia de llenar los formularios SARLAFT y el significado que le da la compañía a cada espacio en ellos. Adicional a ello en la ciudad de Barranquilla se dio lugar a un almuerzo con los principales asesores de la ciudad de Valledupar, con el fin de entender el comportamiento regional de vinculación de PEPS, los cuales se han visto envueltos en algunas investigaciones*

*En cuanto a los factores de riesgo, cabe aclarar que se registraron cambios en torno a las matrices implementadas, durante la sesión de Expertos realizada el pasado 28 de noviembre, en la cual se incluyeron para el caso de Productos: las nuevas soluciones de “Profesional 15 y 10 así como el Seguro de Pensiones” y para Jurisdicciones: se incorporó La Oficina Sur occidente.*

*Por otro lado cabe señalar que se he realizado un monitoreo constante para verificar la calidad de la información capturada en las solicitudes para subirla al sistema.*

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

*El SEARS no ha presentado ninguna novedad ni fue modificado en el 2012.*

## **6. AUDITORIA INTERNA**

*En el año 2012, se ejecutaron actividades previstas en el documento de planeación, el cual fue informado al comité de auditoría y aprobado por el mismo.*

*Las evaluaciones y pruebas adelantadas, han tenido carácter sustantivo (detalles de operaciones, pagos y documentos) y/o de cumplimiento normativo, de acuerdo con las circunstancias. Los principales aspectos o temas evaluados corresponden con verificación normativa, atención a procesos de pagos (beneficios, siniestros, bonificaciones, incentivos y comisiones), registro contable, gestión de riesgos, cifras financieras y en general, a la suficiencia de los controles en estos temas. El marco general empleado para las evaluaciones es el 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 de control significativas, de acuerdo con lo informado a las instancias pertinentes. En cuanto ha sido procedente, se han presentado oportunidades de mejora cuyo propósito es el de contribuir al fortalecimiento del sistema de control interno de la Compañía; la alta administración ha mostrado una actitud proactiva, ha evidenciado su compromiso en acciones tales como el monitoreo del sistema de control interno y ha procurado 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 \$35.200 millones en el 2012, con un valor del patrimonio de \$26.842 millones al finalizar el año, la utilidad alcanzó la suma de \$725.546 millones, con un aumento del 5.95 % respecto a los \$ 685 millones registrados en 2011.*

### **Perspectivas para el año 2013**

*Las estrategias comerciales para el 2013 presentan para Global Seguros nuevos retos de crecimiento en los diferentes ramos de la compañía, especialmente en los ramos de vida individual, vida grupo y pensiones y productos educativos dirigidos a otros segmentos estratégicos.*

*Dado que en el 2012 se trabajó en la apertura de nuevos canales de comercialización, el crecimiento de la fuerza de ventas se vio incrementado en 170 claves que serán un gran aporte, para la promoción de nuestras soluciones del año 2013. Hoy en día contamos con dos nuevos canales que son la Sucursal Sur Occidente y el canal de los Centros Integrales de Seguros. Estos cuentan con un número importante de asesores comerciales, que se encuentran capacitados para ofrecer a sus clientes las diferentes soluciones que ofrece la compañía y con ellos buscamos la posibilidad de atender nuevos mercados.*

*La apertura del canal de los CIS, se inició en el mes de Junio del 2012. A lo largo del segundo semestre se vincularon dichos agentes comerciales e iniciamos un proceso de capacitación y apertura de claves de los agentes de estas distribuciones. Este canal cuenta con un director comercial especializado en atender y apoyar el proceso de venta de estos agentes. Actualmente contamos con 88 claves y esperamos terminar el año con un total de 160 claves.*

*La sucursal Sur Occidente se enfrenta a un nuevo mercado, y para esto hemos diseñado la estrategia de presencia de marca en centros comerciales cercanos a las zonas de influencia del mercado objetivo que trabajará esta oficina como son Centro Comercial Hayuelos, Centro Mayor y Centro Comercial Salitre, adicional a otras estrategias de posicionamiento especializadas para dicho sector. Esta Sucursal busca lograr consolidar una fuerza de ventas de 20 empresarios que a su vez reclutarán agentes comerciales bajo su distribución.*

*En el 2012 Global Seguros trabajó en el desarrollo de nuevas soluciones para diversificar su portafolio y lanzará en el mes de febrero el producto Global Futuro Garantizado, incursionando en las ventas del ramo de pensiones voluntarias. Para la comercialización de este ramo contaremos con un canal especializado de asesores expertos en pensiones para proporcionar la mejor asesoría a nuestros clientes. .*

*Para el año 2013 Global Seguros cuenta con nueve soluciones de seguros educativos lo cual permitirá ampliar mercados y llegar con soluciones ajustadas a las expectativas y posibilidades de un mayor número de clientes, continuaremos liderando el mercado y posicionándonos como compañía en permanente innovación buscando soluciones para dar tranquilidad a las familias colombianas. Las expectativas de crecimiento en este ramo son ambiciosas y con un trabajo en equipo con las áreas de mercadeo y operaciones trabajaremos para lograr los resultados propuestos.*

*Estos resultados se logran con un esfuerzo continuado de fortalecimiento y profesionalización de agentes comerciales. Hoy se cuenta con una persona que entró a formar parte del equipo comercial quien está dando apoyo en todos los procesos de capacitación, apertura de claves y recertificaciones de idoneidad de dichos agentes.*

*En resumen, los mayores retos para el 2013 son incrementar el porcentaje de participación de primas en los ramos de vida individual, vida grupo y el ramo de pensiones, de nuestro portafolio sin que ello se contraponga a lograr un crecimiento exigente y significativo en el ramo de seguro educativo.*

#### **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 2012 .*

*A todos nuestros Intermediarios, Agencias y Agentes, quienes con su constante desempeño permitieron consolidar nuestras soluciones educativas sobre otros mecanismos alternativos de inversión existentes en el mercado, que 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 demostraron su lealtad y confianza. A nuestros Beneficiarios nuestro compromiso continua siendo el de no cejar en el permanente esfuerzo de mantener y mejorar nuestros estándares de servicio .*

*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 24 de enero de 2013, acogio y aprobo 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*