

**"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 2010, el cual incluye los siguientes documentos:

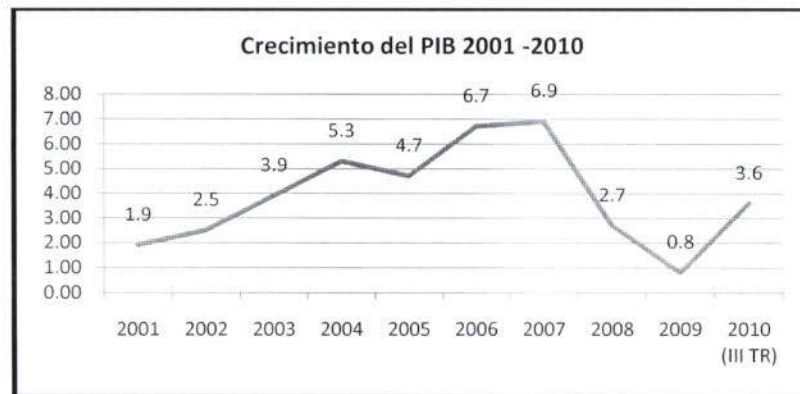
- a) Balance General de la Compañía a 31 de diciembre de 2010;
- b) Estado de Resultados, del año que terminó el 31 de diciembre de 2010;
- c) Anexos con la información exigida por el artículo 291 y el numeral 3° del artículo 446 del Código de Comercio, así como los índices y demás documentos requeridos 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 2010, cuyo texto se transcribe a continuación.

En cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias, me permito presentar ante la Junta Directiva y los señores Accionistas el informe anual sobre las actividades de la Compañía durante el año 2010 y sus correspondientes resultados.

Coyuntura de la Economía Colombiana

Pese a que al final del 2010 las principales variables macroeconómicas se vieron afectadas por la difícil situación climática que llevó incluso a la declaración de la emergencia invernal por parte del Gobierno, en general se logró ver una estabilidad macroeconómica que permitió mostrar una recuperación económica en 2010, sostenida principalmente por la demanda interna, el consumo privado y por el consumo público gracias a la adopción de las políticas contra-cíclicas que le permitieron al país salir de la crisis.

Al cierre del 3er trimestre la economía crecía al 3.6% y el consenso de los analistas es que el cierre de año sea cercano al 4.0%, que aunque está por debajo del valor esperado, muestra claramente un cambio de tendencia.



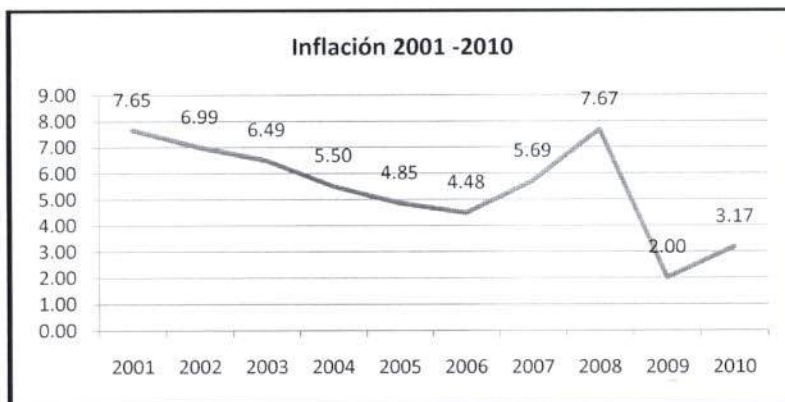
Fuente: DANE

Para el 2011 se esperan aumentos en el consumo y la inversión privada, lo que sumado a un menor crecimiento en el gasto público gracias a las políticas fiscales del nuevo gobierno, aumento en las exportaciones debido a la recuperación de la economía estadounidense, y al crecimiento en sectores como la minería y la construcción, permiten estimar un crecimiento cercano al 4.5% para el año.

La sorpresiva inflación del mes de Diciembre debido al invierno de 0.65%, superior en 0.57% a la de diciembre de 2009, llevo a que la inflación cerrara el año en 3.17%, por encima de lo esperado por el mercado que antes de que empezara el invierno hacia cuentas de una inflación anual por debajo del 3%.



Global Seguros



Fuente: DANE

A pesar de se esperaba un aumento en la inflación para el 2010, el mayor incremento debido al invierno, sumado al incremento normal que debería tener esta variable como consecuencia de la reactivación de la economía, hacen previsible un repunte de la inflación para el año 2011.

En cuanto al dólar, el 2010 se caracterizó por el continuo fortalecimiento del Peso, que con un leve cambio de tendencia al final el año cerró a una tasa de \$1,913.98, para una revaluación de 5.78% para el año, inferior al 9.36% registrado en el 2009.

Para el 2011 se espera que la tendencia revaluacionista continúe, pero más moderadamente, soportada principalmente por una mayor entrada de inversión extranjera directa, la posible obtención del grado de inversión, pero podrá ser moderada por las medidas del Banco de la República y el Gobierno.

El Banco de la República mantuvo prácticamente inalterada la tasa de interés de referencia, bajando únicamente 50 puntos básicos al 3.00% en el mes de Abril de 2010. Si continúan las presiones inflacionarias, se espera que durante el 2011 el Banco empiece a subir la tasa a partir del segundo semestre para llegar probablemente a niveles alrededor del 4% al finalizar el año.

En el 2010 los mercados de capitales continuaron la tendencia creciente vista durante el 2009, aunque no con la misma fortaleza, y la Bolsa de Valores de Colombia presentó una de las mayores valorizaciones a nivel mundial, impulsada principalmente por las bajas tasas de interés en la economía local, el apetito de inversionistas extranjeros y las expectativas de crecimiento económico entre otros. El Índice General de la Bolsa de Valores de Colombia (IGBC) cerró el año en 15,496.77 puntos, para una valorización de 33.5%.

Para el 2011 se espera una moderación aun mayor de los rendimientos de la renta variable, pues a pesar de los factores positivos como la posible obtención del grado de inversión, la entrada de los multifondos al sistema de pensiones obligatorias y la integración con las bolsas de Perú y Chile, existen factores de riesgo como un posible recalentamiento de algunas acciones, el espacio limitado para que los fondos inviertan en renta variable y el hecho de que la situación de las economías desarrolladas mejore pueda llevar a que los inversionistas extranjeros decidan salir de sus inversiones en países emergentes.

Por su parte la deuda pública mostró una tendencia lateral durante todo el año y las valorizaciones presentadas fueron moderadas respecto al año 2009, principalmente por la estabilidad presentada en la tasa de descuento del Banco de la República, y la inflación relativamente estable hasta antes del final de año. Para el 2011 se espera una desvalorización a lo largo de la curva de TES, impulsada por la probable subida de tasas del Banrep y por las presiones inflacionarias.

En cuanto a la deuda privada, las bajas tasas de interés de mercado y la caída en las expectativas de inflación en la primera mitad del año favorecieron las colocaciones, que durante 2010 ascendieron a \$10.1 billones, cifra levemente inferior a la del año 2009, pero aun el segundo nivel más alto en la historia. Se espera que para el 2011 un leve repunte en las tasas de interés y las expectativas de inflación de mediano plazo afecten las emisiones de deuda corporativa de largo plazo, pues los inversionistas estarán cautelosos esperando encontrar mejores oportunidades en el futuro.

Situación del Mercado Asegurador

Las primas de seguros alcanzaron en el año 2010 la cifra de \$ 12.3 billones, con un crecimiento del 3.9% frente a las registradas en el año 2009.

De esa cifra, corresponden \$ 6.7 billones a Seguros Generales que aumentaron el 9% frente a las primas del año anterior. Este crecimiento estuvo principalmente soportado por el ramo de automóviles que lo hizo en 120 mil millones, ya que las ventas de automóviles nuevos se dispararon con un crecimiento del 37%. En 105 mil millones creció el ramo del SOAT que fundamentalmente va atado al comportamiento del ramo de automóviles.



GlobalSeguros

El ramo de incendio y aliadas también creció en 100 mil millones, debido principalmente a la reactivación de la construcción y los créditos hipotecarios relacionados con la venta de propiedad raíz.

§ 5.5 billones fueron las primas de vida y Seguridad Social, que crecieron el 5.5% en su conjunto y al desagregarlas muestran que lo hicieron en el 14% para las primas de Vida y hubo un decrecimiento del 3% en las de Seguridad Social.

Respecto al Ramo de seguro educativo, las primas pasaron de 144 mil millones en el 2009 a 124 mil millones en el 2010, con un decrecimiento del 14%. Esta variación se explica porque la Superintendencia Financiera reglamentó la clasificación de las cuentas del seguro educativo, obligando a trasladar las cuentas relativas a los seguros de vida con destinación específica (educación), a los ramos de vida individual o de grupo, según fuera el caso, dejando el ramo educativo solamente para aquellos seguros de largo plazo que buscan cubrir el costo de la matrícula educativa sin que medie la muerte del tomador.

Contemplada esta depuración de las primas de seguro educativo, y basados en las cifras del mercado a Septiembre de 2010, Global seguros terminó el año con el 75.4% de participación en este ramo.

En el ramo de vida individual el crecimiento del mercado fue del 11% alcanzando una producción de 430 mil millones de pesos, pero estimamos que si se descuenta la producción que llegó por el efecto comentado en los párrafos anteriores, el crecimiento real del ramo debió ser de un 5 % aproximadamente.

El ramo de rentas vitalicias mostró una tendencia decreciente del 28% al terminar con una producción de 695 mil millones, esta situación puede explicarse por la incertidumbre sobre la garantía a los ajustes de la pensión mínima en los casos de los aumentos de salarios por encima de la inflación e igualmente a que la nueva tabla de mortalidad de rentistas, solo se vino a aplicar en los últimos meses del año.

El resultado técnico de la industria registró una recuperación, sin embargo continúa siendo negativo y la mejoría se dio como efecto de una menor siniestralidad y mayor eficiencia administrativa.

El rendimiento de las inversiones arrojó ganancias por 2.4 billones de pesos ligeramente inferiores a las registrados en el 2009, los mayores aumentos se dieron en los títulos de renta variable y disminuyeron en los de renta fija (TES) por la valoración de estos papeles.

Las utilidades finales de la industria fueron de 1.4 billones, frente a 1.2 billones del año anterior.

De otra parte el año 2010 fue escenario de importantes cambios en materia normativa, entre los que se destaca la actualización del régimen de patrimonio adecuado. En el mes de agosto se expidió el decreto 2954, mediante el cual se establecieron cargos de capital para las compañías aseguradoras por concepto de los riesgos de activo y de mercado, en adición al riesgo de suscripción que ya se venía exigiendo. Estos nuevos requerimientos se traducen en un fortalecimiento patrimonial de las compañías de seguros y representan un avance hacia los estándares internacionales de requerimientos de capital de acuerdo al riesgo asumido.

Operación de la Compañía en Colombia

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

El valor total de primas emitidas a Diciembre de 2010 ascendió a 108,326 millones de pesos, que comparado con las emitidas en el año 2009, por valor de 91,496 millones de pesos, arroja un crecimiento del 18.39%.

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 periodo.*



GlobalSeguros

- *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 13.848 millones frente a 11.708 millones del mismo periodo en el año 2009.

Los rendimientos financieros tuvieron una importante contribución en los resultados del año, registrando un valor de \$74.137 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 \$1.040 millones.

Información y Tecnología

La compañía ha mantenido acciones de modernización tecnológica con el propósito de alcanzar mayores niveles de eficiencia en conjunto con una excelencia en la prestación de servicios a los clientes. En el año 2010 se finalizó el proyecto de actualización del módulo de vida individual, se realizó el desarrollo interno de la herramienta para control de procesos jurídicos, contratos y de cumplimiento, se dio inicio al proyecto de sistematización del proceso de Pago de Beneficios vía web, sistema que hará más eficiente este proceso y se implementó el servidor de servicios en línea para ofrecer a nuestros clientes diferentes servicios web, entre otras actividades.

De otra parte, se ejecutaron acciones de mejora, entre las que se cuentan el inicio del Análisis de Impacto del Negocio (BIA), metodología que permite identificar el impacto financiero y operacional que tendría la interrupción de cada uno de los procesos de la compañía, los tiempos deseables de recuperación y los recursos físicos, humanos y tecnológicos mínimos necesarios para el funcionamiento del proceso. En este marco de acción, se fortaleció el plan de contingencia, se contrató un nuevo servidor, de manera que éste soporte al aplicativo central de Global (SISE) en caso de un evento fortuito que interrumpa el normal funcionamiento del servidor principal y que también aloje los servicios web que desea ofrecer la compañía por este canal.

Adicionalmente y con el fin de tener una contingencia probada y disponible en cualquier momento, la compañía ha adquirido una licencia del motor de la base de datos que utiliza SISE. Dicha licencia está instalada en el servidor de contingencia en "espera" de un evento para convertirse en la licencia de producción de la entidad. Se ha reforzado el esquema de pruebas de restauración de copias de seguridad tanto de las bases de datos de los diferentes aplicativos como de diversos equipos de usuarios, con resultados satisfactorios.

Cartera e Inversiones

El Informe Financiero de Inversiones presentado por la Administración, muestra un valor total de inversiones por \$790,173 millones y un saldo en cuenta de ahorro, pendiente de reinvertir, de \$2,287 millones.

Siguiendo con las políticas establecidas por la Junta Directiva y el Comité Financiero, al cerrar el año el portafolio estaba compuesto por un 48% de sus inversiones clasificadas "Al Vencimiento", un 24% clasificado como "Disponibles para la Venta" y un 28% clasificado como "Negociables".



GlobalSeguros

Dentro del portafolio de "Negociables" se contaba con \$175,647 millones en Renta Fija (80%) y \$43,423 millones en Renta Variable (Acciones y Fondos) (20%).

Las tasas de interés de mercado se mantuvieron en niveles bajos durante el año, afectadas adicionalmente por la disminución de la tasa de interés de referencia del Banco de la Republica de 50 puntos básicos en el mes de Abril, lo que significó que los rendimientos de las inversiones en renta fija clasificadas como Negociables y Disponibles para la Venta no presentaron mayores valorizaciones y que la oferta de títulos con tasas a tractivas para invertir Al Vencimiento fuera bastante limitada, con promedios de tasas de títulos a 10 años por debajo del IPC + 5.0%, y casos como el de Ecopetrol con una tasa a 10 años de IPC+ 3.94%.

La política de inversión en Renta Variable continuó dando excelentes rendimientos gracias al comportamiento de la Bolsa de Valores de Colombia.

Es así como el ingreso total por inversiones para el año 2010 fue de \$73,626 millones frente a \$71,202 de 2009, de los cuales \$15,827 corresponden a ingresos por inversiones en Renta Variable, \$12,624 por inversiones en Renta Fija clasificadas como Negociables y \$45.175 millones por las inversiones clasificadas como DPV y Al Vencimiento.

Recurso Humano

En el 2010 se fortaleció la estructura organizacional de la Compañía, contando actualmente con 104 funcionarios, de los cuales 83 se encuentran en la Oficina Principal y 21 en las Sucursales.

Dentro de los logros alcanzados se encuentra el programa de capacitación virtual (e-learning) para todos los empleados de la compañía, lo que ha permitido que el conocimiento llegue a todos de una manera favorable para sus actividades diarias, sin importar su ubicación geográfica.

De igual forma se realizó un análisis de salarios a través del estudio comparativo realizado por la firma MERCER con el fin de asegurar que nuestros empleados se encuentren debidamente remunerados con respecto al mercado asegurador, incidiendo de esta forma en la retención del talento humano.

Por otro lado se creó un sistema de comunicación interno o boletín informativo (LA VOX) creado por y para los empleados, con el fin de crear mayor conocimiento y participación de cada uno de ellos dentro de la compañía. Así mismo, a través de este se logró mayor sentido de pertenencia y de posicionamiento de imagen corporativa.

Se realizaron eventos de salud y bienestar para los empleados como la semana de la salud, apoyo en vacunación o la celebración de fechas especiales.

Se creó y lideró el proyecto de mejoramiento de la operación con el fin de optimizar esfuerzos que impacten en la productividad y calidad de nuestro servicio.

Se inició el proyecto de verificación de las funciones y responsabilidades de cada uno de los cargos con el objetivo de estructurar manuales de competencias de cada uno.

Se creó un cargo exclusivo para la capacitación y el entrenamiento de la fuerza de ventas, con lo cual se busca mejorar el conocimiento y tener materiales de capacitación actualizados que contribuyan al mejoramiento de la labor comercial y el conocimiento de nuestros productos de las fuerzas de ventas internas y externas.

Se realizó un mayor acompañamiento y mayor cobertura de los ciclos de capacitación de todo el país.

En el área de salud ocupacional se desarrolló un esquema de plan padrinos para regionales y el levantamiento del panorama riesgos.

Se hizo una alta inversión en capacitación externa con el fin de contar con colaboradores eficientes y altamente preparados para las necesidades del negocio y la competencia agresiva del mercado.

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.



GlobalSeguros

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 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 y Ejecutivo, identifica y cuantifica también los riesgos inherentes a la administración del portafolio de inversiones, a la administración y control de cartera, cuyas políticas y procedimientos definidos por la Alta Gerencia y aprobados por la Junta Directiva, se encuentran recopiladas en los Sistemas de Administración de Riesgos de Mercado y Crédito - 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.

Durante el año 2010 el esquema de administración de riesgos de Global Seguros de Vida S.A. fue fortalecido mediante un seguimiento continuo a todos sus sistemas de riesgo y la adopción y mejoramiento de prácticas de control, en armonía con la normatividad expedida por la Superintendencia Financiera. Así mismo, se desarrollaron las actividades planeadas por la auditoría interna y se fortaleció la cultura de control.

1. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL - SARO

Durante el año 2010 el esquema de administración de riesgos de Global Seguros de Vida S.A. se ha actualizado y fortalecido, atendiendo las debidas adecuaciones a su Sistema de Control Interno, con base en la Circular Externa 038 de 2009 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

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

El manual del SEARS fue revisado y aprobado por la Junta Directiva en su reunión del mes de marzo. Esta actualización incluyó cambios derivados del fortalecimiento de controles en los diferentes procesos y del robustecimiento de la administración de riesgos de la compañía ocurridos durante los últimos dos años.

3. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL - SARO

Los objetivos principales para el del 2010 fueron:

- 1. El fortalecimiento del tema de seguridad de la información, mediante el levantamiento del inventario de información de cada proceso y la ejecución de pruebas de vulnerabilidad internas y externas,*
- 2. El fortalecimiento del plan de continuidad, para lo cual se inició el levantamiento de la información sobre el Análisis del Impacto del Negocio, y*
- 3. El incremento en la concientización sobre los temas de riesgo operativo mediante las capacitaciones y el registro de eventos.*

Para el 2011 las prioridades se centran en el fortalecimiento del SARO, mediante la actualización de la información levantada en sus diferentes etapas para los procesos críticos, conforme a los cambios en la metodología sucedidos en el 2010, y la finalización del Análisis de Impacto del Negocio.



GlobalSeguros

3.1. Manual SARO

En el transcurso del año el manual del SARO fue revisado y aprobado por la Junta Directiva en dos ocasiones:

- ✓ La primera revisión fue realizada en su reunión del mes de marzo, la cual se centró en la actualización de la información relacionada con la estructura organizacional de la compañía y del área de riesgos, formatos utilizados en la metodología, conformación de comités y la descripción del plan de continuidad.
- ✓ La segunda revisión y aprobación se efectuó en la reunión del mes de Agosto, en la cual se modificaron la metodología adoptada para la administración de riesgos en relación a las escalas de medición de riesgos y los parámetros para la calificación de controles.

3.2. Capacitación

La capacitación en el tema de Administración de Riesgos es definida por la Alta Dirección como fundamental tanto para el proceso de inducción como para el refuerzo de la cultura de la organización frente al tema; por esta razón, el programa de capacitación se vio fortalecido mediante la realización de siete conferencias para nuevos empleados, nueve capacitaciones de refuerzo dirigidas a diferentes grupos objetivo y tres cursos a través de e-learning, con los cuales se garantiza la capacitación de todos los colaboradores de la compañía.

3.3. Documentación

Durante el 2010 se realizó la actualización del inventario de documentación de procesos; este trabajo ha permitido identificar procesos que deben elaborar o fortalecer su documentación y se ha definido un plan de trabajo con las áreas para la consecución de este objetivo. Adicionalmente, se realizó la centralización de

toda la documentación existente en el servidor, lo cual permite un mayor control de versiones y un control de acceso a la misma.

También se dio inicio a la implementación de la biblioteca de documentos en la herramienta e-learning, la cual permite mejorar los procesos de divulgación y consulta de la documentación, preservando la seguridad en los niveles de acceso a la misma.

3.4. Seguridad de la información

En línea con la Circular Externa 038 de 2009, se realizó el inventario de información crítica que se maneja en la compañía, con el apoyo de los líderes de área y otros funcionarios de acuerdo con la política y la metodología establecida por la Alta Dirección. Este inventario contiene entre otros aspectos:

- ✓ Área propietaria de la información crítica,
- ✓ Fuente de la misma,
- ✓ Usuario(s) administrador(es),
- ✓ Usuario(s) permanente(s)
- ✓ Custodio(s) y
- ✓ Contingencia de la información crítica en caso de pérdida, modificación o alteración.

Así mismo se clasificó la información recaudada bajo la siguiente categorización:

- ✓ Pública
- ✓ Uso interno (no restringido, restringido y altamente restringido)
- ✓ Confidencial (restringido y altamente restringido)

De acuerdo con la clasificación y el grado de confidencialidad definido, se establecieron los controles de acceso pertinentes. Igualmente, en los casos en los cuales se detectaron oportunidades de mejora se definieron los planes de acción correspondientes.

En el segundo semestre de 2010, una firma especializada en seguridad realizó una prueba de Ethical Hacking y una prueba de vulnerabilidad del nuevo software de autenticación de usuarios para servicios en línea que ofrece la compañía.

Los resultados del Ethical Hacking fueron exitosos, ya que no se logró vulnerar el acceso a la infraestructura privada de la compañía desde el exterior y tampoco fue posible el ingreso a los servidores de producción estando en la red corporativa como un usuario interno, lo anterior debido al esquema de seguridad de los servidores de producción y de la red corporativa. No obstante, en la prueba fueron identificados algunos aspectos de menor relevancia que deben ser mejorados; las mejoras fueron ya efectuadas según las recomendaciones suministradas por la firma que realizó las pruebas, con excepción de dos de ellas para las cuales se está desarrollando el plan de trabajo que se definió al recibir el informe.



GlobalSeguros

En cuanto a la prueba de vulnerabilidad al aplicativo de autenticación, fueron identificadas dos pequeñas debilidades, las cuales fueron corregidas de inmediato, previo al lanzamiento de este nuevo servicio a nuestros clientes.

3.5. Registro de eventos

Durante el 2010 se realizaron capacitaciones sobre el registro de eventos de riesgo operativo a nivel directivo, como campaña para la generación de cultura sobre el tema. Así mismo, se está solicitando

mensualmente a todos los líderes de área el registro de los eventos ocurridos a través de la herramienta Cumplimiento Legal.

En el 2010 fueron registrados 33 eventos de riesgo operativo, los cuales fueron clasificados de la siguiente manera:

Tipo de evento	Año 2010			Total por tipo de evento
	A	B	C	
Fraude Interno		1	2	3
Fraude Externo				0
Relaciones Laborales			5	5
Clientes				0
Daños a Activos Fijos		1		1
Fallas tecnológicas		1	10	11
Ejecución y Administración de procesos			13	13
Total por tipo de evento	0	3	30	33
Total por año	33			

Ninguno de los eventos registrados ha revestido importancia relativa o materialidad. Tampoco se han presentado eventos que hayan requerido ser registrados en cuentas contables. No obstante lo anterior, se han adoptado medidas administrativas para todos los eventos registrados con el propósito de mitigar su ocurrencia.

3.6. Plan de Continuidad

Durante el 2010, la compañía inició el Análisis de Impacto del Negocio (BIA), metodología que permite identificar el impacto financiero y operacional que tendría la interrupción de cada uno de los procesos de la compañía, los tiempos deseables de recuperación y los recursos físicos, humanos y tecnológicos mínimos necesarios para el funcionamiento del proceso.

Adicionalmente, el BIA ha permitido identificar proveedores críticos para la operación de los diferentes procesos, solicitándoles planes de continuidad que garanticen la oportuna recuperación de su operación ante cualquier evento inesperado. En el desarrollo de este ejercicio, se realizaron visitas a dos de nuestros proveedores más importantes, Telmex (Internet y comunicaciones) y Setecsa (Custodia y archivo de información física y en medio magnético), encontrando que cuentan con planes de continuidad robustos y fortalecidos, garantizándonos de esta manera que el servicio contratado con ellos se mantendrá constante en caso de la ocurrencia de algún evento.

Para el fortalecimiento del plan de contingencia, se contrató con Telmex un nuevo servidor, de manera que éste soporte al aplicativo central de Global (SISE) en caso de un evento fortuito que interrumpa el normal funcionamiento del servidor principal y que también aloje los servicios web que desea ofrecer la compañía por este canal. Actualmente el servidor de contingencia se encuentra debidamente instalado y se adelantan acciones para realizar pruebas del mismo.

Adicionalmente y con el fin de tener una contingencia probada y disponible en cualquier momento, la compañía ha adquirido con el proveedor MTBASE, una licencia tipo Standby del motor de la base de datos que utiliza SISE. Dicha licencia está instalada en el servidor de contingencia en "espera" de un evento para convertirse en la licencia de producción de la entidad.



GlobalSeguros

El aplicativo Symantec Backup Exec, encargado de la realización de las copias de seguridad de las bases de datos de los aplicativos, se encuentra en proceso de actualización a la última versión disponible en el mercado, la cual tiene ventajas tales como una interfaz de usuario más amigable y funcionalidades respecto al plan de recuperación de datos (incremento en la periodicidad de backups). Adicionalmente, se ha reforzado el esquema de pruebas de restauración de copias de seguridad tanto de las bases de datos de los diferentes aplicativos como de diversos equipos de usuarios, con resultados satisfactorios.

Basándose en el desarrollo del BIA para el área de sistemas, se adelantó un análisis detallado de las diferentes contingencias (mayores y menores) que pueden presentarse en la compañía con respecto a esta área de apoyo, identificando oportunidades de mejoramiento las cuales fueron presentadas a la Alta Dirección junto con las diferentes alternativas para cada una de ellas. Después de analizar la información, se ha definido un esquema de trabajo y se han dispuesto importantes recursos para su implementación, cuya ejecución se iniciará en el 2011.

4. SISTEMA DE ADMINISTRACION DE RIESGOS DE MERCADO – SARM

De conformidad con lo previsto en los capítulos XX y XXI de la Circular Básica Contable de la Superintendencia Financiera, Global Seguros de Vida S.A. mantiene actualizado su Sistema de Administración de Riesgos de Mercado (SARM,) mediante el cual se fijan las reglas y el alcance de los procedimientos para la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos de mercado a los que se ve expuesta la Compañía, el cual fue ajustado durante el año 2010 de acuerdo a los cambios en la compañía y a los cambios en la normatividad vigente, así como a algunos ajustes y mejoras al Sistema que se dieron dentro de la búsqueda constante de una optimización en el manejo del riesgo de mercado.

5. SISTEMA DE ADMINISTRACION DE RIESGO CREDITICIO – SARC

La Junta Directiva, en su reunión del mes de marzo, revisó y aprobó la nueva versión del manual SARC. Las principales modificaciones realizadas en este documento responden a la actualización de la estructura organizacional y la conformación de comités de Junta Directiva, así como ajustes menores en las líneas de financiación ya existentes y adiciones sobre una nueva línea que entró en vigencia en el mes de agosto, consistente en financiar el 70% del valor de la póliza del seguro educativo con pagos mensuales a un plazo máximo de 11 meses.

6. 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. Los procesos de control y monitoreo del SARLAFT, contemplan un seguimiento estricto por parte del Oficial de Cumplimiento de verificación de cumplimiento de los mecanismos e instrumentos de control adoptados, 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.*
- 2. Capacitación a la Fuerza de Ventas interna y externa con el apoyo de la Vicepresidencia Comercial, el Gerente Comercial Nacional y las regionales.*
- 3. Monitoreo estadístico mensual remitido por las Sucursales.*
- 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.*
- 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 respecto de los vencimientos mensuales de reporte a la UIAF.*
- 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.*



GlobalSeguros

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.

7. AUDITORÍA INTERNA

Durante el año 2010, se ejecutaron las actividades previstas en el documento de planeación de la auditoría, presentado en Comité de Auditoría. Se efectuaron evaluaciones al cumplimiento normativo, gestión de riesgos, cifras financieras y en general, a la suficiencia de los controles para la mitigación de riesgos. De manera particular, se evaluó la adecuación y fortalecimiento del sistema de control interno, con base en la normativa expedida por la Superintendencia Financiera sobre esta materia.

Las evaluaciones efectuadas tuvieron resultados, en términos generales, positivos. Las recomendaciones y oportunidades de mejora presentadas han contribuido al fortalecimiento del sistema de control interno de la Compañía y 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 \$17.249 millones en el 2010, con un valor del patrimonio de 11.561 millones al finalizar el año, la utilidad alcanzó la suma de 417 millones, con un aumento del 5.5 % respecto a los 395 millones registrados en 2009.

Perspectivas para el año 2011

Continuar liderando el ramo educativo en el mercado y buscar un crecimiento en los otros ramos con los cuales cuenta la Compañía.

Se fortalecerán las distribuciones en las ciudades intermedias creadas durante los años anteriores con el objetivo de buscar diversificación del mercado y desconcentración de la suscripción en el centro del país. Se ampliarán los convenios con diferentes fondos de empleados y asociaciones de diferentes gremios con el fin de buscar nuevos canales de distribución.

Se fortalecerán las soluciones de vida con ahorro incentivando objetivos específicos en los diferentes grupos objetivos de clientes.

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

Agradecimientos

Agradezco a la Junta Directiva por su acertada y permanente dirección, igualmente un reconocimiento a cada uno de los funcionarios que conforman nuestro equipo por su decidido esfuerzo durante el año 2010.

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

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

De ustedes,


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 27 de enero de 2011, 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.