

**INFORME DE GESTION DEL PRESIDENTE Y REPRESENTANTE LEGAL DE AIG COLOMBIA  
SEGUROS DE VIDA S.A. Y DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA SOCIEDAD CON CORTE A  
DICIEMBRE 31 DE 2008  
PARA SER PRESENTADO A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS**

Señores Accionistas:

A pesar de la crisis financiera internacional que estalló a mediados de septiembre de 2008, con impacto muy negativo en AIG Inc. en los Estados Unidos, la compañía tuvo una evolución muy satisfactoria en las diferentes líneas de negocios y canales de distribución durante el año 2008.

Con fundamento en la buena situación patrimonial y liquidez de AIG Vida en Colombia y a la fortaleza financiera de nuestra matriz directa American Life Insurance Company ALICO, se envió un mensaje de tranquilidad a nuestros clientes e intermediarios, que redundó en una limitada pérdida de negocios y se continuó creciendo en los diferentes segmentos que explota la compañía.

Como ha sido conocimiento AIG Inc. se está reestructurando a nivel global con el propósito de pagar el crédito recibido del gobierno Estadounidense. Este proceso tomará cierto tiempo, especialmente por la crítica coyuntura que se enfrenta a nivel global.

Al cierre de año más de 550.000 personas contaban con alguna modalidad de seguro de AIG Vida. Las primas emitidas directas ascendieron a \$134.873 millones, con un crecimiento del 28% frente al año 2007. Al igual que en años anteriores, los mayores incrementos se registraron en los canales de venta propios y en la distribución masiva de seguros de vida y accidentes personales.

Como parte de la estrategia que se ha venido ejecutando desde el año 2001, se continuó con la inversión en desarrollo de fuerzas de ventas. A finales del año 2008 la compañía contaba con más de 350 personas dedicadas a la colocación exclusiva de seguros de vida y de accidentes personales. Se continuó con la expansión geográfica planificada y a mediados de año se abrió la sucursal Barranquilla.

La utilidad ascendió a \$4.676 millones con un crecimiento significativo frente a \$155 millones en el año anterior. Este desempeño se explica en el buen resultado obtenido en las líneas de Vida Grupo, Salud y Accidentes Personales e igualmente en el producto de las inversiones, particularmente por el efecto de la valoración a precios de mercado del portafolio de Títulos de Tesorería, TES, debido a la reducción en las tasas y a la mayor devaluación que tiene impacto en el portafolio invertido en dólares. Es importante tener en cuenta que los efectos de la valoración a precios de mercado son puramente contables y pueden revertirse por cambios en los mercados.

## **1. ENTORNO ECONÓMICO Y SECTORIAL**

La economía colombiana registró una desaceleración significativa desde el tercer trimestre de 2008 y se estima que el crecimiento del producto interno bruto no superará el 4% al cierre del año. El efecto de la crisis financiera internacional y la recesión que ésta ha ocasionado en las economías desarrolladas exacerbó un proceso de menor crecimiento que se venía gestando desde el segundo trimestre del año. Algunos analistas imputan la primera fase de la desaceleración al impacto que tuvo el incremento de la tasa de interés de referencia del Banco de la República, como medida para controlar la inflación, que cerró en 7,67% en 2008 frente a 5,69% en el año anterior. Este incremento en el nivel general de precios fue en buena parte ocasionado por exceso de demanda y por restricciones en la oferta de alimentos debido al crudo invierno que afectó al país. Esto último se empezó a revertir hacia final de año.

Como resultado de la fuerte desaceleración en el crecimiento, en el mes de diciembre el Banco de la República redujo la tasa de interés en 25 puntos básicos y en el mes de enero de 2009 en 50 puntos básicos adicionales. Por su parte las tasas de largo plazo de los títulos emitidos por la

Tesorería General de la Nación, conocidos genéricamente como TES, registraron una caída cercana a los 100 puntos básicos en el último mes del año, que refleja una conexión entre este precio y los movimientos en la tasa de referencia del Banco de la República.

El comportamiento de las tasas de interés es una variable crítica para los seguros de largo plazo del sector asegurador, especialmente para las rentas vitalicias que siguen requiriendo por norma un interés garantizado del 4%, que no se vislumbra viable en los próximos años.

Lamentablemente la tasa de desempleo empezó a incrementarse y al cierre del año se situó en 10,8%, con pronóstico al alza.

Después de 3 años de continua revaluación del peso frente al dólar estadounidense, en el año 2008 se registró una devaluación nominal del 11,4%. Salvo un derrumbe del dólar a nivel global y una demanda por instrumentos de inversión en países como Colombia que ofrecen una mejor rentabilidad, es factible que la devaluación del peso continúe (así sea moderadamente), pues es previsible que se presente un déficit en la balanza comercial, no sólo por la caída en los precios de los productos básicos que exporta Colombia (petróleo, carbón, níquel) sino por una previsible reducción en la demanda por parte de los principales socios comerciales (Estados Unidos, Venezuela, Ecuador y Unión Europea).

Los recaudos de impuestos disminuyeron frente al año anterior como resultado del menor crecimiento económico, lo cual genera presión en las cuentas fiscales. Cabe destacar que el gobierno aseguró la financiación externa para el año 2009, lo cual deja al país en mejor posición para sortear la crisis financiera internacional. Es muy factible que el déficit del gobierno central se incremente en el año 2009, pero dada la compleja coyuntura mundial este no es un síntoma de debilidad sino parte de la fórmula para disminuir el impacto de la recesión global.

El sector asegurador registró un crecimiento importante, toda vez que las primas emitidas aumentaron en un 22.8% frente al año 2007. Al desagregar esta información por segmentos, los resultados son disímiles. En los seguros generales el crecimiento fue de sólo 5.8% excluyendo el SOAT (las primas de este seguro obligatorio aumentaron el 20%), lo cual es síntoma de fuerte desaceleración. En los seguros de personas diferentes a la seguridad social y excluyendo conmutaciones de pensiones las primas crecieron 14,1%, impulsadas por los seguros de vida grupo y salud. Si se incluyen las conmutaciones el crecimiento es del 33.5%, pero estos negocios no necesariamente se repiten anualmente. Finalmente, los ramos asociados a la seguridad social tuvieron un fuerte dinamismo al crecer el 51%, principalmente por un explosivo crecimiento de las rentas vitalicias de ley 100. A lo largo del año se registró un incremento en la siniestralidad y se mantuvo una agresiva competencia en los precios, principalmente en el segmento de seguros de automóviles y en los seguros corporativos. En este último segmento se prevé una fuerte alza en el precio de las coberturas, como resultado de la disminución en las capacidades de reaseguro ocasionada por la crisis global.

En el año 2008 la discusión política se centró en la posibilidad de una segunda reelección del Presidente Alvaro Uribe, tema que se abordó mediante el mecanismo de apoyo popular, con la recolección de firmas para solicitar al Congreso la convocatoria de un referendo modificador de la Constitución. Falta culminar el complejo proceso de aprobación en el Congreso. Al cierre del año no había claridad alguna y este tema tendrá preponderancia en la agenda política del primer semestre del año 2009.

En el frente del orden público el Gobierno tuvo importantes resultados en la lucha contra la guerrilla, tanto por el rescate de secuestrados en una operación encubierta como por la baja de importantes jefes guerrilleros y por la numerosa desertión de efectivos de los grupos armados. Esto se vio empañado por los llamados "falsos positivos", pero se espera una severa acción de la justicia con un castigo ejemplar a quienes delinquieron con las armas del Estado.

En el frente internacional se mejoró de forma significativa la relación con Venezuela, pero se deterioró con Ecuador debido a la operación que tuvo lugar en su territorio para dar de baja al número 2 de las FARC. El cambio en la Presidencia de Estados Unidos tendrá un importante impacto en el manejo de la estrecha alianza con dicho país. El Presidente Obama y el partido Demócrata modificarán varios temas de la agenda bilateral, que requerirá de un inteligente manejo diplomático.

## **2. HECHOS MÁS RELEVANTES PARA LA OPERACIÓN**

Además de las gestiones de administración, comercialización y manejo de riesgo, cabe destacar los siguientes hechos por su relevancia e impacto en el desarrollo de la compañía:

1. Fuerte crecimiento en Agencias de Vida Individual y en el Canal de Asesores Financieros. La fuerza de ventas pasa de 242 personas en 2007 a 337 al cierre del año 2008.
2. Apertura de la Sucursal Barranquilla en el mes de julio, como un primer paso para la expansión en la Costa Atlántica.
3. Alto crecimiento de las ventas de seguros de accidentes personales y vida en los canales alternativos de banca seguros y mercadeo directo con patrocinadores. El número total de pólizas vigentes de banca seguros al cierre del año 2008 ascendió a 130.612 frente a 111.248 en 2007. Los programas de mercadeo directo con patrocinador no financiero (Gas Natural, Colsubsidio, CoopCafam), contaban con 151.696 pólizas vigentes frente a 115.331 del año anterior.
4. Buen avance con la estrategia de ventas directas al consumidor mediante telemarketing con 10.251 certificados en el año 2008, frente a 8.910 en el año anterior. Se recaudaron primas por valor de \$1.147 millones frente a \$340 millones en 2007.
5. Introducción de la estrategia de "Riesgos Especiales" en la línea de accidentes personales, lo cual permitió generar primas por valor de \$834 millones.
6. Inclusión de dos programas adicionales de micro seguros: Microempresas de Antioquia y Financiera de Microcréditos S.A. FIMSA.
7. Ejecución precisa de todos los ciclos de Sarbanes-Oxley en seguimiento de los exigentes estándares establecidos por las autoridades de los Estados Unidos a las subsidiarias de empresas de ese país.
8. Lanzamiento de los siguientes productos: Life Cover Plus (producto de fácil venta diseñado para los nuevos agentes propios con coberturas de vida individual, accidentes personales y enfermedades graves, con devolución de prima); Vida con Retorno de Prima (producto de vida individual diseñado para venta por telemarketing con devolución de prima); Renta Temporal Cierta; producto Vital 7 para mercadeo empresarial (venta en el puesto de trabajo); Turismo Aventura, Fiestas Empleados, Bares y Restaurantes y Empleados de la Construcción en la línea de Accidentes Personales.

## **3. ESTADOS FINANCIEROS A 31 DE DICIEMBRE DE 2008**

En desarrollo del artículo 57 del Decreto 2649 de 1993, la administración de la compañía manifiesta que se tomaron las medidas necesarias para establecer que se cumplen satisfactoriamente las afirmaciones explícitas e implícitas en los Estados Financieros.

Para efectos de dar cumplimiento a lo establecido por la Circular Básica Contable, en el sentido de incluir la información a que hace referencia el numeral tercero del artículo 446 del Código de Comercio, y tal como se menciona en detalle en la Información Adicional a los Estados Financieros de la sociedad, es preciso indicar que en el año 2008:

1. La remuneración salarial de todos los Administradores de la sociedad ascendió a la suma de \$ 917.039.229, los gastos de representación por ellos incurridos ascendieron a la suma de \$ 19.188.423, las bonificaciones ascendieron a la suma de \$ 464.615.667, transporte \$ 24.362.000 y demás prestaciones en dinero y en especie por \$ 2.971.214. Los miembros de Junta Directiva recibieron honorarios por valor de \$ 22.199.500.

2. Los asesores externos, en su conjunto, tuvieron honorarios totales por \$ 686.635.927; pero se deja constancia que ninguno de ellos consiste en la tramitación de asuntos ante entidades públicas o privadas, o aconsejar o preparar estudios para adelantar tales tramitaciones. Los asesores externos son en general, los abogados que tienen la representación judicial de la Compañía, la Revisoría Fiscal, el Defensor del Cliente y los investigadores de reclamos.
3. Se efectuaron donaciones por valor de \$ 5.000.000 a Fundaciones y otras personas jurídicas.
4. Los Gastos de propaganda ascendieron a la suma de \$ 86.363.950, mientras que los gastos contabilizados en ese mismo periodo por concepto de relaciones públicas ascendieron a la suma de \$ 184.511.599.
5. La sociedad poseía una cuenta corriente en moneda extranjera, que a diciembre 31 del año 2008 tenía un saldo positivo de \$ 369.991.609. A dicha fecha, la sociedad no tenía obligaciones en moneda extranjera.
6. A 31 de diciembre de 2008 la Compañía no tenía inversiones en otras sociedades, nacionales ó extranjeras.

Así mismo, y en cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, se informa que en el año 2008 se celebraron algunas operaciones con los socios. Estas operaciones se concentraron en la contratación de reaseguros para Accidentes Personales y para vida individual y vida grupo con American Life Insurance Company, ALICO.

Al cierre del año 2008 la Compañía invirtió \$3.445.568.000 en fondos mutuos de inversión administrados por AIG Global Investment (compañía miembro de AIG especializada en la Administración de Inversiones). Así mismo, se adquirió un CDT por valor de \$1,000 millones de pesos con Inversora Pichincha S.A.

Por último, se informa que con AIG Colombia Seguros Generales S.A. se han celebrado contratos de seguros para la Compañía y otros en beneficio de los empleados, así como un Contrato de Coaseguro de Accidentes Personales para clientes que así lo han solicitado y que, AIG Colombia Seguros de Vida S.A. realiza operaciones en la administración de inversiones de esa sociedad, en virtud de un contrato celebrado para tal menester. Así mismo, con esta entidad se suscribió un contrato de reaseguro en el mes de Septiembre de 2008, que, para la fecha de elaboración del presente informe, ya había sido revocado e implicó pagos de prima de reaseguros muy menores.

Las operaciones con administradores se han resumido en el pago de sus remuneraciones, las cuales se indican anteriormente en detalle.

Finalmente, durante el año 2008 la Compañía dio estricto cumplimiento a las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, así como a todas las regulaciones que ha emitido tanto el Congreso de la República, el Gobierno y los organismos de vigilancia y control.

### **3.1 Balance General**

Los activos de la sociedad totalizaron \$227.024 millones, con un incremento del 25% respecto al año 2007. Este crecimiento se explica principalmente en las inversiones que respaldan las reservas de seguros y el patrimonio de la sociedad, que totalizaron \$192.444 millones.

Los pasivos ascendieron a \$197.529 millones, de los cuales \$179.817 millones corresponden a reservas de seguros.

El patrimonio contable se situó en \$29.495 millones, con un incremento del 57%, lo cual es el resultado de un aumento de capital por un valor de \$6.045 millones y de la utilidad del ejercicio que ascendió a \$4.676 millones.

### **3.2 Estado de Pérdidas y Ganancias**

Como ya se indicó, las primas totales ascendieron a \$134.873 millones, con un crecimiento del 28% frente al año anterior. Las primas retenidas, es decir, después del efecto del reaseguro se situaron en \$98.944 millones con un crecimiento del 35%

Dado que se mantuvo un fuerte ritmo de inversión en el desarrollo de diferentes canales de distribución, los gastos operacionales crecieron el 38% y los adquisición el 39%.

El resultado técnico fue negativo en \$17.988 millones con un incremento del 57% frente al año anterior, lo cual se explica, de una parte, en la pérdida que arroja la línea de vida individual por las importantes inversiones en desarrollo de fuerza de ventas y expansión geográfica y, de otra, por el hecho de que el resultado técnico de las rentas vitalicias se mide antes del producto de inversiones. Si se excluyen las rentas vitalicias, la pérdida técnica se circunscribe a la línea de vida individual, pero se debe tener en cuenta que hay un componente de interés garantizado en los productos y que un análisis más preciso requeriría calcular la pérdida técnica después de incorporar el componente garantizado del rendimiento de las inversiones.

Las líneas de accidentes personales, vida grupo y salud registran utilidades técnicas significativas, que permiten cubrir el 65% de la pérdida técnica que genera la línea de vida individual. El remanente se cubre con el producto de inversiones, que ascendió a \$24.030 millones antes de gastos financieros.

La utilidad del ejercicio mejoró de forma significativa, toda vez que pasa de \$155 millones en 2007 a \$4.676 millones en el año 2008. Además de las utilidades de los ramos de grupo vida, salud y accidentes personales, como ya se anotó, a este resultado contribuye el producto de inversiones, que se vio particularmente incrementado en el mes de diciembre por la caída en las tasas de valoración de los TES que se mantienen a mercado. Igualmente tuvo un efecto positivo la devaluación del peso frente al dólar, por su impacto en la expresión en pesos de las inversiones en instrumentos en moneda extranjera.

### **3.3 Evolución de las líneas de seguros**

#### **3.3.1 Seguros de Vida Individual**

Se tuvo una muy buena ejecución del Plan de Desarrollo de Agencias. La estructura gerencial se fortaleció y al cierre del año 2008 se contaba con 45 Gerentes de Unidad activos. Así mismo, la dotación total de Agencias, canal de Pensión Plus y canal corredores vida individual, es decir, sumando Gerentes, Asesores de seguros, Asesores de Planeación Financiera y Ejecutivos de Cuenta ascendió a 355 personas frente a 257 del año anterior.

Las primas emitidas totales de Seguros de Vida a través de los canales de Agencias Vida Individual, AIG Vida Pensión Plus y Corredores Vida Individual ascendieron a \$35.887 millones con un crecimiento del 46% frente al año anterior. Al cierre del año 2008 AIG Vida consolidó su posición como la tercera aseguradora de vida individual a nivel nacional.

Los gastos en el desarrollo de las fuerzas de ventas y en infraestructura explican la pérdida de esta línea, que ascendió a \$7.843 millones.

#### **3.3.2 Seguro de Accidentes Personales**

Como resultado de la estrategia de diversificación y desarrollo de canales de distribución, la línea registró un crecimiento del 35%, con primas emitidas de \$28.743 millones. Este nivel sitúa a la compañía en el tercer puesto a nivel nacional.

La siniestralidad incurrida fue del 17% y se generó una utilidad técnica de \$1.727 millones. Es inferior a los \$2.155 millones del año 2007, lo cual se explica en los mayores gastos de adquisición por las inversiones en nuevas iniciativas de distribución.

### 3.3.3 Seguro de Vida Grupo

A pesar de una menor dinámica en el canal de banca seguros esta línea de negocios registró un crecimiento del 21% con primas emitidas por valor de \$45.994 millones.

La siniestralidad incurrida se incrementó del 23.8% al 28.6%, pero sigue en un nivel excelente. La utilidad técnica fue de \$ 4.582 millones frente a \$3.260 millones en el año 2007.

### 3.3.4 Seguros de Salud

Las principales cuentas del Plan Platino se renovaron, al igual que la póliza del Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia, pero no se suscribieron nuevos negocios. Las primas emitidas aumentaron el 15% y ascendieron a \$24.116 millones. La utilidad técnica se situó en \$831 millones.

### 3.3.5 Seguro de invalidez y sobrevivencia

Transcurridos 105 meses desde que se inició la liquidación de la póliza que se tuvo hasta el mes de marzo del año 2000, se pagaron siniestros por valor de \$1.092 millones.

A diciembre 31 de 2008 la reserva de siniestros pendientes ascendía a \$2.063 millones aproximadamente, correspondientes a 22 casos, de los cuales 19 están en proceso judicial.

### 3.3.6 Rentas Vitalicias y Conmutaciones Pensionales

La deficiencia en la Tabla de Mortalidad de rentistas, el riesgo de reinversión y el hecho de que las pensiones mínimas estén ligadas al incremento del salario mínimo cuando dicho incremento es superior a la inflación, requiere de ajustes adicionales en las reservas, lo cual, hace que no resulte atractivo suscribir este tipo de negocios.

No se realizaron conmutaciones pensionales en el año 2008.

## 4. **REVELACION DE RIESGOS**

Dando cumplimiento a lo establecido por la Circular Externa 052 de 2002 por parte de la Superintendencia Bancaria (hoy Superintendencia Financiera), la Aseguradora estructuró el Sistema Especial para la Administración de Riesgos en Seguros SEARS y lo presentó para el estudio y aprobación de este organismo a finales del año 2003.

Cumpliendo con lo establecido en la mencionada norma, ésta Compañía presentó un documento, que contiene el siguiente texto:

### **“Política General para la detección, medición control y prevención de riesgos:**

Respecto de este tema en particular, es pertinente indicar que la política general y a su vez pilar fundamental del Sistema Especial de Administración de Riesgos de Seguros que se aplica al interior de la AIG Colombia Seguros de Vida S.A. es la siguiente:

1. Adoptar frente a sus negocios una posición conservadora respecto de la asunción de los riesgos.
2. Actuar permanentemente respetando la normativa legal, los principios fundamentales orientadores de la actividad financiera y bursátil y las órdenes impartidas por los entes supervisores.
3. Actuar de manera respetuosa frente a los grupos de interés de la empresa, entendiendo como tales a sus empleados, proveedores, clientes, accionistas, directivos, autoridades y a la comunidad en general.
4. Actuar de manera transparente frente a los mencionados Grupos de Interés, revelando de manera precisa, transparente y oportuna, los resultados y demás asuntos relevantes

relacionados con el funcionamiento de la empresa. Lo anterior, permite que ellos, en la esfera que les corresponde, tomen las decisiones más acertadas y profesionales en beneficio de la empresa.

5. Prestar un servicio eficiente y eficaz, siguiendo los más altos estándares de calidad.”

Dichas políticas fueron conocidas y compartidas completamente por la Junta Directiva y la Alta Gerencia de la Organización, quienes han propendido en todo momento por su respeto y aplicación.

Como complemento de lo anterior, y con el objeto de que se prestara un servicio de la mejor calidad, lo que a su vez se constituye en una herramienta sin igual para la Identificación y Administración de los Riesgos al interior de la Compañía, la Alta Gerencia, con el apoyo de la Junta Directiva, desde el año 2002 inició proceso para obtener la Certificación de Calidad ISO 9001:2000, la cual fue emitida por ICONTEC en el año 2003.

Dicha certificación es renovable en periodos de tres (3) años, luego de auditorias de re-certificación que adelanta el mismo organismo emisor, esta renovación se llevo a cabo en mayo de 2007. Sin embargo, cada año se realizan auditorias de verificación por parte de ICONTEC. Este proceso implica la realización periódica de auditorias internas para evaluar el mantenimiento del sistema de gestión de calidad en función del Plan Estratégico organizacional y las diferentes caracterizaciones de procesos que se adelantan al interior de la Compañía.

Durante el año 2008, la Compañía realizó el fortalecimiento y maduración de los diferentes sistemas de administración de riesgos introducidos por la Superintendencia Financiera en el año 2007. Este fortalecimiento incluyó la contratación de dos funcionarios adicionales para la Gerencia de Riesgo y Gestión de Calidad con el objetivo principal de robustecer la administración del riesgo operativo.

Respecto al Riesgo Técnico de Seguros, la Compañía recibió visita de la Superintendencia Financiera en el mes de agosto de 2008, quien realizó algunas observaciones que ya se encuentran implementadas, y otras que todavía están siendo consultadas con la misma Superintendencia.

Durante el año 2008, la Gerencia de Riesgo y Gestión de Calidad ha venido trabajando en la administración y control de los riesgos, asociados a la operación de la Compañía. Su gestión se puede resumir de la siguiente manera:

### **Riesgo Operativo (SARO)**

En cumplimiento a lo establecido por la Superintendencia Financiera en la Circular Externa 042 de 2006 (reemplazada posteriormente por la Circular Externa 041 de 2007), la Compañía desarrolló la implementación del Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO), el cuál entró en total funcionamiento el día 1 de Julio de 2008.

### **Estructura General de los mecanismos y procedimientos para la identificación de riesgos en cada una de las áreas expuestas**

La Compañía viene utilizando como metodología para la identificación de los riesgos, la metodología correspondiente a la Identificación de Riesgos por Procesos.

Esta metodología permite:

1. Tener una visión completa y global de la Compañía, de manera que se puedan identificar de forma integral los riesgos.
2. Mantener actualizado el mapa de riesgos.

3. Verificar que la infraestructura técnica y humana que tiene la Compañía para adelantar los procesos sea la adecuada.
4. Identificar las responsabilidades por empleado mediante Manuales. Dichos manuales permiten la interiorización de las políticas de control en cada uno de ellos, logrando así, un verdadero ambiente de control.
5. Minimizar los riesgos de manera preventiva y no reactiva, mediante Manuales de Políticas y Procedimientos de todas las áreas, en los que se reflejan "buena prácticas" en el desempeño de las labores.
6. Divulgar los Manuales de Políticas y Procedimientos lo que garantiza el conocimiento de las políticas y procesos de control.
7. Mejorar continuamente los procesos y por ende, los mecanismos de control de riesgos de la Compañía.
8. Controlar los procesos y por ende, los riesgos.

#### **Coordinación de la Metodología – Comité Coordinador de SARO:**

La coordinación de esta metodología está a cargo del Comité Ejecutivo de la Compañía, en el cuál se encuentra el Gerente de Riesgos y Gestión de Calidad quien realiza las siguientes tareas:

1. Orientar sobre la metodología a utilizar.
2. Establecer los planes de trabajo
3. Analizar los resultados de los documentos que se emitan a lo largo del proceso.
4. Verificar el cumplimiento de las tareas que le corresponden a los Responsables de área de la Compañía.
5. Hacer sugerencias sobre políticas, procedimientos y demás asuntos por mejorar.
6. Elaborar el documento de seguimiento que se presentará al Comité de Auditoría.
7. Informar a la Alta Gerencia y a la Junta Directiva de la Compañía los avances y resultados del proyecto.

#### **Estructuración de la Metodología:**

La Compañía ha diseñado una Matriz de Riesgo a efectos de identificar los riesgos que se presentan en cada proceso y subproceso que se realiza en la Compañía. En dicha matriz, se han establecido campos precisos que permiten determinar la calificación de los riesgos a los que está expuesta la entidad (riesgo inherente), y, adicionalmente, los controles para mitigarlos. Las columnas finales de la matriz permiten calificar el control, para arrojar un riesgo residual, es decir, el riesgo final al que está expuesta la Compañía, luego de implementado el control.

En efecto, en primera instancia, dicha matriz establece el proceso a evaluar, la situación de riesgo (permite identificar si el proceso tiene riesgos), la identificación del tipo de riesgo (como riesgo de crédito en seguro, riesgo de mercado en seguros, riesgo de liquidez en seguros, riesgo de suscripción, riesgo de tarificación, riesgo de descuento sobre las primas, riesgo de concentración, riesgo de diferencia en condiciones, riesgo de insuficiencia de reservas técnicas, riesgo legal, riesgo operacional, riesgo estratégico en seguros o riesgo reputacional y el riesgo de contagio) y la calificación de los mismos (por variables de impacto y probabilidad de ocurrencia).

Las columnas posteriores, establecen los controles que mitigan el riesgo, tipo de control, aseveraciones, frecuencia de control, tamaño de la muestras requerida, pruebas de control, frecuencia de pruebas, fecha de pruebas, muestra para fechar, documento de referencia, resultados, conclusiones, calificación del control, para en últimas, calificar el Riesgo Inherente.

Identificados los riesgos y los controles, el Comité Coordinador del SARO, así como el Gerente dueño del proceso y el Presidente de la Compañía, podrán establecer si las políticas y procedimientos utilizados en la actualidad, permiten minimizar efectivamente los riesgos. En caso contrario, podrán establecer nuevas políticas, adecuar los procedimientos, identificar necesidad de



recurso tecnológico ó humano en la ejecución de algunos de ellos, ó identificar la necesidad de capacitación del personal que ahora existe, para que se cumpla el objetivo de control.

Como es lógico, esta metodología implica una participación activa de todos los responsables de área de la Compañía, con el objeto de que se determinen los riesgos que generaría un error ó el seguimiento inadecuado de los subprocesos indicados.

En la determinación de los riesgos y su calificación habrá un permanente acompañamiento de las personas que conforman el Comité Coordinador de SARO.

En el diagrama que se presenta sobre Red de Procesos, se presentan los componentes de las diferentes actividades que ejecuta la organización, cada uno de los cuales será objeto de calificación mediante una Matriz de Riesgo, que igualmente se incluye a título ilustrativo, junto con los criterios de evaluación.

La evaluación de los riesgos y controles se realizan a través de ciclos de auditoria programados durante el año por el Auditor General de la Compañía.

Para el año 2008, luego de efectuado el análisis conforme con la metodología descrita, la Compañía se ubicó en un nivel de riesgo residual bajo y se ha logrado implementar un 100% de los requerimientos mínimos establecidos por la Circular Externa 041 de 2007, cuyo plazo de implementación finalizó el 1 de julio de 2008.

Desde el año 2008, la Compañía está en capacidad de reportar en sus estados financieros, los efectos económicos relacionados con los eventos de pérdida.

### **Riesgo de Crédito**

El riesgo de crédito de la entidad es mínimo, si se tiene en cuenta que la Compañía no realiza financiación de primas y que, de acuerdo con la Circular 035 de 2006 sobre el tema emitida por la Superintendencia Financiera, no debe contemplarse dentro del análisis a este riesgo, los préstamos de primas en seguros de vida individual garantizados con valores de rescate. Así las cosas, el único riesgo de crédito aplicable a la aseguradora, es el que surge de los créditos otorgados a los empleados de conformidad con el Manual de Beneficios Extralegales de la Compañía, créditos que son garantizados con el salario y prestaciones legales y pagados a través de descuentos de nómina de los empleados.

Para el año 2008, hemos encontrado que el riesgo de crédito en los términos descritos, se encuentra ubicado en un nivel bajo.

### **Riesgo de Liquidez**

La Compañía enfrenta este riesgo directamente en el portafolio de inversiones, para minimizar las posibles pérdidas derivadas de una eventual necesidad de liquidez que obligue a la venta de activos a un costo inferior a su precio justo, la Compañía mantiene al menos el 90% de las inversiones en títulos de renta fija y renta variable de alta liquidez. Adicionalmente, el efectivo necesario para la operación del negocio es mantenido en inversiones a la vista, por lo cual, no se requiere de la liquidación de inversiones para este efecto.

De acuerdo a lo establecido en la Circular Externa 016 de 2008 de la Superintendencia Financiera de Colombia, la Compañía no se encuentra obligada a implementar el Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL).

### **Riesgo de Mercado**

El riesgo de mercado de la Compañía se circunscribe al riesgo en las operaciones de tesorería, y se monitorea a través de reportes periódicos sobre evaluación de riesgo de tasa de interés, tasa de cambio, riesgo de cambios en la cotización de UVR y sus variaciones máximas probables. Los reportes correspondientes son enviados mensualmente a la Superintendencia Financiera.

Durante el año 2008, la Compañía realizó la implementación del Sistema de Administración de Riesgo de Mercado – SARM, reglamentado en la Circular 051 de 2007 de la Superintendencia Financiera. Dentro de los aspectos más relevantes de este proyecto se encontraron:

- Modificación del modelo para el cálculo de la exposición al riesgo de mercado de acuerdo a los lineamientos establecidos para las entidades aseguradoras en la Circular 051
- Diseño e implementación de nuevo grupo de reportes para envío con periodicidad mensual a la Superintendencia Financiera
- Desarrollo de pruebas de escritorio para la verificación de los VeR de las diferentes posiciones en el portafolio de la Compañía.
- Ajuste de las políticas y procedimientos establecidos por la Compañía para la Administración del SARM
- Gestión de las etapas de Identificación, Medición, Control y Monitoreo del SARM de acuerdo a los nuevos lineamientos.

El resumen de las operaciones de tesorería realizadas en inversiones de renta fija durante el año 2008 es el siguiente:

#### COMPRAS SPOT AÑO 2008

TITULO	TOTAL
BONO FANNIE MAE	2,035,879,915
BONOS BANCO MUNDIAL	3,144,006,528
BONOS BCI	1,846,278,000
BONOS CEMENTOS ARGOS	1,286,482,500
BONOS DEUDA PUBL. ISA	1,890,947,000
BONOS PENSIONALES	10,406,380,997
BONOS YANKEES	3,235,236,157
CDT INVERSORA PICHINCHA	1,000,000,000
TES UVR	45,020,985,915
TIME DEPOSIT - CITIBANK	678,719,000
<b>TOTAL COMPRAS SPOT</b>	<b>70,544,916,011</b>

#### VENTAS SPOT AÑO 2008

TITULO	VALOR TOTAL
BONO FANNIE MAE	3,539,147,428
BONOS PENSIONALES	2,988,749,072
BONOS YANKEES	2,207,105,231
FED HM LN BK BD	3,755,836,450
FREDDIE MAC	1,943,236,750
TES UVR	29,590,224,748
<b>TOTAL</b>	<b>44,024,299,680</b>

En cumplimiento a la política de riesgo de mercado de la Compañía, el 99% del portafolio de las inversiones son hechas en títulos de renta fija e inversiones a la vista, lo cual aporta al portafolio un nivel de riesgo moderado, acorde con el apetito de riesgo definido.

Tal como se observa en el detalle de las operaciones realizadas durante el año 2008, los títulos negociados por la Compañía, son inversiones que presentan bajas volatilidades y buenos niveles de correlación entre sí, todo esto con el objetivo de minimizar el nivel de riesgo, conservando niveles de rentabilidad adecuados a la naturaleza del portafolio.

La exposición del portafolio de la Compañía al riesgo de mercado se calcula para las posiciones en moneda extranjera y moneda local que incluyen inversiones de renta fija y renta variable, evaluándose el 100% del portafolio de inversiones. Al cierre de diciembre de 2008 la exposición del portafolio (VeR) se totaliza en \$2.183.402.932, monto que equivale al 1.13% de su valor total, cifra que está dentro de los límites establecidos. El valor en riesgo sin beneficio por diversificación por posición se divide en: \$1,844,043,735 para el portafolio invertido en IPC, \$264,270,290 para el portafolio invertido en dólares, \$49,670,645 para el portafolio invertido en acciones colombianas de alta bursatilidad, \$ 81,766,414 para inversiones en carteras colectivas y \$ 125,645,792 para títulos en UVR. Los resultados de las mediciones de Valor en Riesgo se presentaron a la alta gerencia y al Comité de Inversiones.

## **Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo**

La Superintendencia Financiera modificó el SARLAFT con la Circular Externa 026 de 2008, y éste entró en vigencia a partir del 1 de julio del mismo año. Para cumplir con las exigencias legales, la Compañía realizó la siguiente gestión:

Se desarrolló e implementó un sistema de administración de riesgo en el que se identificaron y midieron los riesgos de LA/FT a los que se ve expuesta la Compañía. Se determinaron controles para mitigar estos riesgos, y se estableció la etapa de monitoreo.

Se realizaron las siguientes actividades:

- a. Teniendo en cuenta la segmentación de los factores de riesgo, de acuerdo al cliente, producto, canal de distribución, jurisdicción y ramo, se realizaron cuatro sub-matrices por cliente, producto, canal de distribución y valores de prima que se relacionan en un árbol de probabilidad que permite conocer en qué porcentaje está distribuido el riesgo de LA/FT de una manera más precisa.
- b. Se realizó la medición del riesgo inherente y riesgos asociados, junto con distintos líderes de procesos de la Compañía, que por su conocimiento de los procesos internos, están en capacidad de emitir juicios que permiten la calificación de los riesgos. Así mismo, se incluyó en la medición el porcentaje de participación en la producción de cada uno de los criterios. De manera que la medición obedece a criterios subjetivos y objetivos.
- c. Adicionalmente, se identificaron y calificaron los riesgos (tanto inherente como residual) y controles en cada uno de los procesos de la Compañía con base en cuatro procesos principales: individuales, masivos, colectivos y mercadeo empresarial. Tanto el árbol de probabilidad como la matriz, hacen parte integral del Manual de Procedimientos.
- d. Se publicaron los nuevos formularios de expedición, renovación o actualización de datos de los seguros, teniendo en cuenta las nuevas exigencias normativas. Entre estos se incluyeron campos para detectar personas públicamente expuestas y resultados u observaciones de la entrevista.
- e. Se aprobó el Manual de Procedimientos de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo en la Junta Directiva del mes de junio.
- f. La Compañía está estudiando la posibilidad de adquirir un software más completo que le permita a distintas operaciones en la Región ser más eficientes en la detección y reporte de operaciones sospechosas y desarrollar etapas de monitoreo y control que se ajusten a las necesidades de cada operación y a las exigencias legales. De cualquier forma, se solicitaron e implementaron mejoras al "software" interno de señales de alerta en el que se parametrizaron nuevamente algunos criterios para la detección de señales de alerta.

Por otra parte, además de los cruces en línea que realiza el sistema de forma automática, se realizaron cruces periódicos de distintas bases de la Compañía contra nuestra base de clientes de no deseados. Las bases sobre las que se realizó este control fueron la base completa de asegurados, de forma trimestral; y la base de Proveedores, de forma semestral.

Con respecto a los reportes que deben ser enviados periódicamente a la UIAF, es relevante mencionar lo siguiente: Se enviaron 13 reportes de operaciones sospechosas desde enero hasta diciembre de 2008. La SFC modificó el formato de los Reportes de Transacción en Efectivo y de Clientes Exonerados de Transacciones en Efectivo, de manera que la Compañía se ajustó a los mismos y éstos fueron enviados oportunamente. Adicionalmente, la SFC derogó el Reporte de

Campañas y Partidos Políticos, por lo que desde el mes de julio, este no se envía. Finalmente, a partir de diciembre de 2008 la Compañía está obligada a cumplir con el Reporte de Productos de las Entidades Vigiladas, que incluye todos los productos que tengan porcentaje de ahorro.

Durante el 2008 se realizaron dos tipos de capacitaciones en el tema de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. Por un lado, se realizan sesiones mensuales en las que se capacitan todos los empleados nuevos tanto en la ciudad de Bogotá, como en las sucursales, de las áreas administrativas y comerciales. Como resultado de esta gestión, se capacitaron alrededor de 250 personas en el país. Por otro lado, se realizaron sesiones de actualización a todos los empleados de la Compañía, es éstas se repasaron temas como señales de alerta, operaciones inusuales y operaciones sospechosas; y se estudiaron temas nuevos relativos al sistema de administración de riesgo de LA/FT. Como resultado de esta gestión, en los meses de septiembre, octubre y noviembre, se capacitaron alrededor de 550 personas en todo el país.

Por último, es preciso indicar que se han presentado a la Junta Directiva periódicamente los reportes del Oficial de Cumplimiento sobre su gestión y que la Administración ha hecho seguimiento constante al cumplimiento de las normas por parte de las diferentes áreas de la Compañía.

### **Seguridad de la Información**

En cumplimiento con los lineamientos emitidos por Casa Matriz en cuando a requerimientos de Seguridad de la Información y de acuerdo con lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular Externa 052 de 2007 en la cual se establecen los requisitos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios para clientes y usuarios, la Compañía ha venido adelantando desde el año 2007, la implementación de los siguientes acciones encaminadas a fortalecer los mecanismos para garantizar la seguridad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de sus datos y la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI):

1. Revisión y adecuación de mecanismos de seguridad, incluyendo procesos de cifrado fuerte por medio de algoritmos reconocidos y aceptados internacionalmente y procedimientos específicos de confidencialidad en el manejo, custodia, transmisión y recepción de información entre la Compañía y sus aliados estratégicos o entidades con las cuales se mantiene contratación de servicios.
2. Fortalecimiento de los niveles de seguridad en los aplicativos de la compañía, especialmente en aquellos en los que se maneja información sensible<sup>1</sup> del cliente. Se incluye la implementación de enmascaramiento total o parcial de datos confidenciales del cliente (números de tarjeta de crédito, fechas de vencimiento y dígitos de seguridad de la misma, números de cuentas bancarias, etc), fortalecimiento de restricciones por tipo de usuario para el acceso a la información, restricción a los mecanismos de consulta directa sobre las bases de datos, enmascaramiento total o parcial de los campos de la base de datos con información confidencial.
3. Optimización de los procedimientos para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información física de los clientes (archivo y correspondencia).
4. Gestión de un proyecto integral de Seguridad de la Información cuyo cumplimiento parcial esta ajustado a los plazos establecidos por la Circular Externa 052 de 2007. Este proyecto contempla las siguientes etapas:

---

<sup>1</sup> Sensible: Se refiere a información privada de un cliente que incluye especialmente datos bancarios (tarjetas de crédito, números de cuenta) o inclusive datos personales contraseñas de correo electrónico, claves de internet, direcciones IP, que pueden eventualmente ser utilizadas por terceros con fines delictivos

- a) Identificación de la situación actual de la Compañía, estableciendo la brecha entre el sistema actual de Seguridad de la Información y el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI (ISO 27001), mediante el análisis GAP.
- b) Evaluación del riesgo asociado, teniendo en cuenta los factores identificados en el punto (a), los análisis de riesgo realizados y la norma internacional ISO 27001 – 27002.
- c) Definición de los planes de acción necesarios para cubrir las brechas existentes entre el sistema actual de Seguridad de la Información y el SGSI.
- d) Monitoreo de los planes de acción y acompañamiento de expertos externos.

El primer plazo para la implementación de los requerimientos de la primera etapa de la Circular 052, cumplido el pasado 1 de julio de 2008, terminó con un balance satisfactorio para la Compañía dado que se cumplió con el 95% de los compromisos. Los temas que no fueron superados por completo, fueron reportados a la Superintendencia Financiera con sus respectivos planes de acción, los cuales fueron concluidos antes del cierre del año. La Compañía se encuentra trabajando para finalizar la segunda etapa, cuya fecha límite es el 1 de abril de 2009.

Durante el año 2008, se aprobó una partida presupuestal suficiente para permitir el cumplimiento de estos requerimientos.

Finalmente, se dictaron varias capacitaciones a todo el personal, sobre la importancia de mantener confidencialmente la información de los clientes, políticas y procedimientos cuando es identificado un evento de rompimiento de la seguridad de la información, eventos de posibles suplantaciones de identidad y seguridad en las transacciones conducidas a través de páginas web.

## **5. PERSPECTIVAS PARA EL AÑO 2009**

El año 2009 presenta grandes desafíos debido a la incertidumbre que ha generado la crisis financiera internacional y la recesión en las principales economías del mundo. En lo que va corrido del año 2009 se observan algunos síntomas de desaceleración en el crecimiento, lo cual se ha incorporado en el plan de negocios de la compañía. Entre los factores positivos de corto plazo cabe señalar los siguientes:

1. El sector bancario y asegurador colombiano cuenta con capital y provisiones que permiten esperar un razonable desempeño en medio de la crisis global.
2. El gobierno aseguró los recursos de financiación externos previstos en las estimaciones presupuestales, lo cual también es un punto positivo para el desempeño general de la economía.
3. El sector privado tiene una posición financiera sólida que le permitirá afrontar los desafíos de la desaceleración.
4. Se espera una menor inflación, lo cual es fundamental para generar confianza y reducir las tensiones sociales.

Como riesgos se identifican:

1. Creciente déficit en la balanza comercial, que se verá acentuado por la recesión de los Estados Unidos y Europa y por el bajo crecimiento de la economía Venezolana. La tendencia a una mayor devaluación, ayudará en el frente externo, pero hay que monitorear su impacto en el nivel general de precios.
2. Enrarecimiento del entorno geopolítico regional, que requerirá de un inteligente manejo diplomático, particularmente con Ecuador y Venezuela.

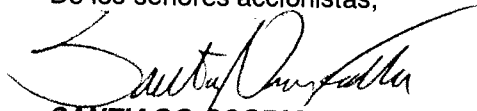
En el sector asegurador se prevé un año de menor crecimiento y baja rentabilidad.

En cuanto a la compañía, se tendrá que manejar el clima de incertidumbre que genera la reestructuración de AIG Inc. Las estrategias centrales para el año 2009 serán las siguientes:

1. Crecimiento de la fuerza de ventas de Agencias, Pensión Plus, Corredores Vida Individual y Mercadeo Empresarial, con la meta de cerrar el año con más de 500 personas.
2. Lanzamiento de nuevos productos de vida individual con enfoque a la formación de capital para la educación y nuevas versiones de los productos Vida Pensión y seguros temporales.
3. Continuar el desarrollo diversificado de los canales alternativos: bancaseguros, patrocinadores no financieros y venta directa por teléfono al consumidor.
4. En los seguros de grupo vida contributivos (beneficios para empleados) continuar el crecimiento en el segmento multinacional, negocios suplementarios y segmento de pequeñas y medianas empresas. Así mismo, para este último segmento se lanzará un novedoso producto de salud modular.
5. Desarrollo de iniciativas adicionales de la Oficina del Cliente tanto para el segmento de clientes individuales como para los clientes de mercadeo empresarial y los corporativos.
6. Desarrollo del recurso humano con miras a una alta retención.
7. Introducción de herramientas de última generación de e-learning tanto para la capacitación de las fuerzas de venta propias como las de los bancos.
8. Búsqueda de eficiencias operativas y control de la siniestralidad para incrementar la rentabilidad. Uno de los proyectos de mayor impacto será la adquisición de un sistema de administración de vida individual de última generación en conjunto con otros 3 países de la región.
9. Oportuno y certero control de la gestión, para minimizar riesgos y garantizar el cumplimiento de los objetivos.

Por último, no hay acontecimientos importantes acaecidos después del ejercicio que merezcan ser informados.

De los señores accionistas,



**SANTIAGO OSORIO FALLA – Presidente**

(Informe aprobado por unanimidad por la Junta Directiva del 16 de febrero de 2009).

#### **JUNTA DIRECTIVA**

##### **Principales**

Mauricio José Ruiz  
Ricardo García  
Germán Sánchez  
Santiago Osorio Falla  
Antonio Barajas

##### **Suplentes**

Ludy Cuello  
Enrique González  
Jo Ann Villamonte  
Guillermo Heyer  
Juan Guillermo Ruíz