



# CHUBB®

Memoria  
de Sostenibilidad 2018







## Contenido

<b>Presentación del Vicepresidente Ejecutivo de Chubb Group</b>	7
<b>Presentación del presidente regional de Chubb América Latina</b>	9
<b>Declaración del presidente de Chubb Ecuador</b>	11
Capítulo 1 <b>Nuestra empresa</b>	13
Capítulo 2 <b>Chubb y la sostenibilidad</b>	23
Capítulo 3 <b>Chubb en el mercado</b>	41
Capítulo 4 <b>Chubb y sus colaboradores</b>	57
Capítulo 5 <b>Chubb y la comunidad</b>	67
<b>Anexos</b>	79
<b>Comunicación del Progreso del Pacto Global de las Naciones Unidas: COP</b>	80
Índice de Contenidos GRI Standars	83



**Juan Andrade**  
Vicepresidente Ejecutivo Chubb Group, Presidente Chubb Overseas General

# Presentación del Vicepresidente Ejecutivo de Chubb Group

Chubb es una empresa con visión global que opera en Ecuador y en otros 53 países y territorios. En Chubb, nuestro núcleo es la buena ciudadanía corporativa: la manera en la que practicamos nuestro oficio de seguros, cómo trabajamos juntos para servir a nuestros clientes, cómo nos tratamos unos a otros y cómo trabajamos para ayudar a hacer un mundo mejor para nuestras comunidades y nuestro planeta. Ser un buen ciudadano tiene que ver con la responsabilidad, y formulamos esa responsabilidad de manera que refleje nuestros valores fundamentales y nuestra misión de proteger el presente y construir un futuro mejor.

Cumplimos nuestra misión al dar la seguridad contra riesgos que permite a las personas y a las empresas crecer y prosperar. Nuestra misión se realiza manteniendo una cultura que valora y premia la excelencia, la integridad, la inclusión y la oportunidad; cumplimos esto, al trabajar para proteger nuestro planeta, al ayudar a los menos afortunados a mantener vidas productivas y saludables; y al promover el Estado de Derecho.

Desde nuestras raíces en el siglo XVIII en Filadelfia, Estados Unidos, hemos construido a Chubb para que sea una empresa dinámica, con una visión global y un compromiso con responsabilidad y buena ciudadanía. Actuamos con la promesa de responsabilidad a través de una amplia gama de actividades que incluyen nuestras contribuciones de tiempo y dinero.

## Filantropía

Chubb reconoce su responsabilidad de ayudar a las personas y comunidades menos afortunadas a alcanzar y mantener vidas productivas y saludables en las diferentes áreas geográficas donde opera la Compañía. La Compañía financia su filantropía principalmente a través de la Fundación Caritativa Chubb y el Fondo Chubb por el Estado de Derecho. Chubb Charitable Foundation trata problemas de acción y ayuda al alivio de la pobreza, mejorar la

salud de las poblaciones en riesgo, brindar acceso a una educación de calidad y proteger el medio ambiente. En los últimos 10 años, la Compañía ha contribuido con más de \$ 100 millones a la Fundación.

## Ambiente

Chubb reconoce la realidad del cambio climático y el impacto sustancial de la actividad humana en nuestro planeta. Nuestras actividades ambientales reflejan nuestro deseo de contribuir como un administrador de la Tierra. A través de nuestra Fundación, apoyamos importantes proyectos ambientales, incluyendo la protección de la biodiversidad y el ahorro de tierras. Desde el 2006, Chubb ha formado parte de un programa formal para medir, registrar y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en sus propias operaciones. Desde el 2015 al 2018, Chubb ha reducido sus emisiones globales absolutas de GEI en un 21%.

## Diversidad e inclusión

En Chubb, reconocemos nuestra responsabilidad de garantizar oportunidades dentro de nuestra propia organización, donde fomentamos una meritocracia diversa e inclusiva. No podemos tener éxito a menos de que demos a todos la oportunidad de prosperar y avanzar en nuestra compañía, y responsabilizamos a nuestros líderes a mejorar el avance de las oportunidades de las mujeres, personas de todas las razas, nacionalidades y religiones en todo el mundo.

## Fondo Chubb para el Estado de Derecho

Como ciudadano corporativo, Chubb reconoce las normas y reglas como base de un orden mundial liberal, las mismas que la empresa considera esencial para el funcionamiento correcto de los mercados y

la protección de las libertades personales. A través del Fondo Chubb para el Estado de Derecho, una iniciativa corporativa única, apoyamos proyectos en todo el mundo que promueven la preservación y el avance del Estado de Derecho.

Desde su fundación en 2008, el Fondo ha respaldado 45 proyectos en 50 países enfocados en mejorar el acceso a la justicia, fortalecer los tribunales, combatir la corrupción y crear las condiciones de seguridad y libertad en las que nuestros clientes, empleados y conciudadanos puedan prosperar.

## Ciudadanía de Chubb en Ecuador

Este es el noveno informe anual de sostenibilidad de Chubb en Ecuador. No hay mejor lugar que aquí para ver el compromiso de la Compañía con la ciudadanía corporativa responsable en acción. Este informe provee una revisión transparente basada en hechos de nuestro progreso en iniciativas económicas, sociales y ambientales. Chubb en Ecuador también fomenta un entorno que respeta los derechos humanos, gestiona eficazmente el talento y es firme en sus compromisos anticorrupción. La Compañía continúa construyendo alianzas en la comunidad empresarial y busca trabajar colectivamente en objetivos compartidos de sostenibilidad, al igual que compromete con nuestros socios estratégicos para desarrollar una comprensión y una apreciación más profundas de sus necesidades e identificar oportunidades. Para Chubb en Ecuador, la sostenibilidad es un componente clave para mantener el sólido desempeño de la empresa y así mismo demostrar una buena ciudadanía corporativa.

De esta manera, nuestros esfuerzos en Ecuador están alineados con Chubb globalmente. Como Evan Greenberg, Presidente y Director Ejecutivo de Chubb, escribió en su Informe Anual a los Accionistas: “En resumen, nuestro compromiso con la ciudadanía global es inquebrantable. Es lo que somos.”



**Juan Luis Ortega**  
Presidente regional de Chubb América Latina



## Presentación del presidente regional de Chubb América Latina

102-14

El 2018 para América Latina estuvo marcado por dos grandes eventos políticos, las elecciones en México y Brasil; una relativa calma en eventos catastróficos (comparados con el record de catástrofes del 2017) y un escenario global agitado por el incremento en las tensiones políticas y comerciales entre oriente y occidente, entre el orden establecido de acuerdos y la ruptura o reforma de estos. De alguna manera entramos al 2019 bajo un mayor nivel de certeza, gobiernos con objetivos claros en la mayoría de nuestros países y la tensión geopolítica como una suerte de nueva normalidad.

En este escenario Chubb globalmente tuvo otro muy buen año, una frase que pude haber copiado para describir cualquiera de mis ya 20 años en la compañía. En 2018 Chubb obtuvo primas por \$37 mil millones, utilidades de \$3.9 mil millones, un portafolio de inversiones que supera ya los \$100 mil millones y un valor bursátil de \$ 63 mil millones. Chubb es la compañía de seguros generales más grande del mundo que cotiza en bolsa. Estos niveles de resultados en el tiempo construyen un nivel de solvencia que nos permite ser un aliado que permanece y crece en todos los mercados donde operamos.

En América Latina Chubb cuenta con operaciones propias en 9 países (Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, México, Panamá, Perú y Puerto Rico) y a través de alianzas podemos llegar a prácticamente todos los países de la región y el Caribe. A través de esta plataforma geográfica somos capaces de desplegar una gran variedad de productos en canales de distribución variados, cubriendo las necesidades de grandes corporaciones, empresas medianas y pequeñas y consumidores. Innovamos digitalmente e invertimos recursos de construir un negocio mejor cada día.

En el 2018 Chubb Latinoamérica tuvo un año lleno de éxitos. Excedimos nuestros planes financieros y también firmamos una alianza de largo plazo con uno de los bancos más grandes de México: Citibanamex subsidiario de Citigroup. Esta alianza nos permitirá llegar con productos exclusivamente diseñados para los millones de clientes individuales y corporativos del banco. Al momento de escribirles estas líneas también celebramos la firma de un acuerdo de 15 años con el Banco de Chile, el banco más grande de Chile. Bajo los términos del acuerdo Chubb distribuirá seguros de vida y generales

de manera exclusiva a través de todos los canales del banco.

En este contexto nuestra operación en Ecuador tuvo otro año a destacar en adición a su usual cumplimiento de metas financieras, durante el 2018 tuvo los siguientes logros nacionales e internacionales dentro de Chubb:

- Empré Elite #1
- Mas alto score en encuesta de engagement
- Reconocimiento General Rumíñahui a la Responsabilidad Social e Inclusión.

Chubb Ecuador tiene un claro rol de liderazgo en su constante enfoque en sustentabilidad. Esto se manifiesta en el permanente apoyo a labores filantrópicas, su enfoque en diversidad e inclusión, promoción de talento, cuidado al medio ambiente entre otros.

Quiero felicitar al equipo de Ecuador por otro año sensacional y agradecerles por el ejemplo que le dan a Chubb Latinoamérica y mundial con la pasión y alto sentido de ambición con la que enfrentan las más diversas causas e iniciativas de negocio.



**Edwin Astudillo**  
Presidente Ejecutivo de Chubb Ecuador

# Declaración del Presidente Ejecutivo de Chubb Ecuador

102-15

El 2018 fue un año excepcional para la operación de Chubb en Ecuador. Logramos todos nuestros objetivos no solo en términos de resultados, sino también en distintas áreas del negocio. Cumplimos con la estrategia establecida y logramos un importante posicionamiento tanto a nivel de mercado local como operación en nuestra región.

Este éxito lo atribuimos a dos factores principales, el primero es sin duda la disciplina que caracteriza a esta Corporación, está presente en todos los procesos: planificación, ejecución y evaluación. El segundo es el excelente equipo de trabajo que un año más ha demostrado calidad humana y un talento excepcional. Estamos muy orgullosos de cada una de las personas que trabajan en Chubb Ecuador; nos hemos convertido en un referente y una marca regional, tal es así que son los ejecutivos ecuatorianos los más buscados al momento de implementar iniciativas. En este período hemos sido reconocidos como una operación que sobresale por su disciplina, procedimientos, control y manejo del riesgo. Nuestro propósito es mejorar cada vez más nuestra excelencia en el servicio al cliente.

La presencia de Chubb genera confianza y tranquilidad en los mercados donde operamos, esto se da porque nuestra visión y estrategia no son improvisadas, son el producto de un profundo análisis de nuestras capacidades y entorno.

La promesa de confianza que brindamos a nuestros grupos de interés tiene una base sólida en la industria aseguradora, somos prudentes y seguros en el manejo de nuestro capital, priorizando por sobre todas las cosas la solidez de nuestra operación.

Nuestro giro de negocio son los riesgos, y sabemos cómo manejarlos y convertirlos en oportunidades. Vendemos promesas, que se tangibilizan el momento en el que hay un siniestro, es aquí donde se ejecuta nuestra oferta de valor. En el 2018 por ejemplo, el 80% de los siniestros fueron pagados en menos de cinco días, solidificando el buen manejo del negocio asegurador.

Estamos viviendo una época en la que existe un dinamismo constante, todo evoluciona a una velocidad en la que parece imposible seguirle el ritmo, lo que ayer era una certeza, hoy es una incertidumbre. Es el ritmo de vida diario, la tecnología, las nuevas generaciones y las tendencias lo que marcan la pauta. Es en este entorno en el que podemos ofrecer la serenidad de una empresa como Chubb, una organización que toma las oportunidades que se presentan convirtiendo a sus stakeholders en aliados.

Dadas las buenas condiciones de Chubb tanto a nivel local como global, estamos enfocados en un importante crecimiento sostenido, a la vez que seguimos generando una propuesta de valor. Nuestro enfoque, más que marketshare, es la eficiencia de nuestra operación.

Todas nuestras acciones tienen como base el respeto a los derechos fundamentales de las personas y los marcos legales tanto internacionales como locales.

Llevamos varios años trabajando por la sostenibilidad, sin embargo, en el 2018 dimos un importante paso al desarrollar una estrategia que vaya alineada a la visión del negocio, así como también un modelo de sostenibilidad que es ahora nuestra bandera y parte de nuestra cultura corporativa. A partir de esta premisa, estamos enfocados en el desarrollo de productos que cumplan con elementos de sostenibilidad, aportando así al crecimiento económico tanto de la empresa como de nuestros grupos de interés; por lo tanto, la sociedad. Continuamos con nuestro compromiso de trabajo por los 10 Principios del Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

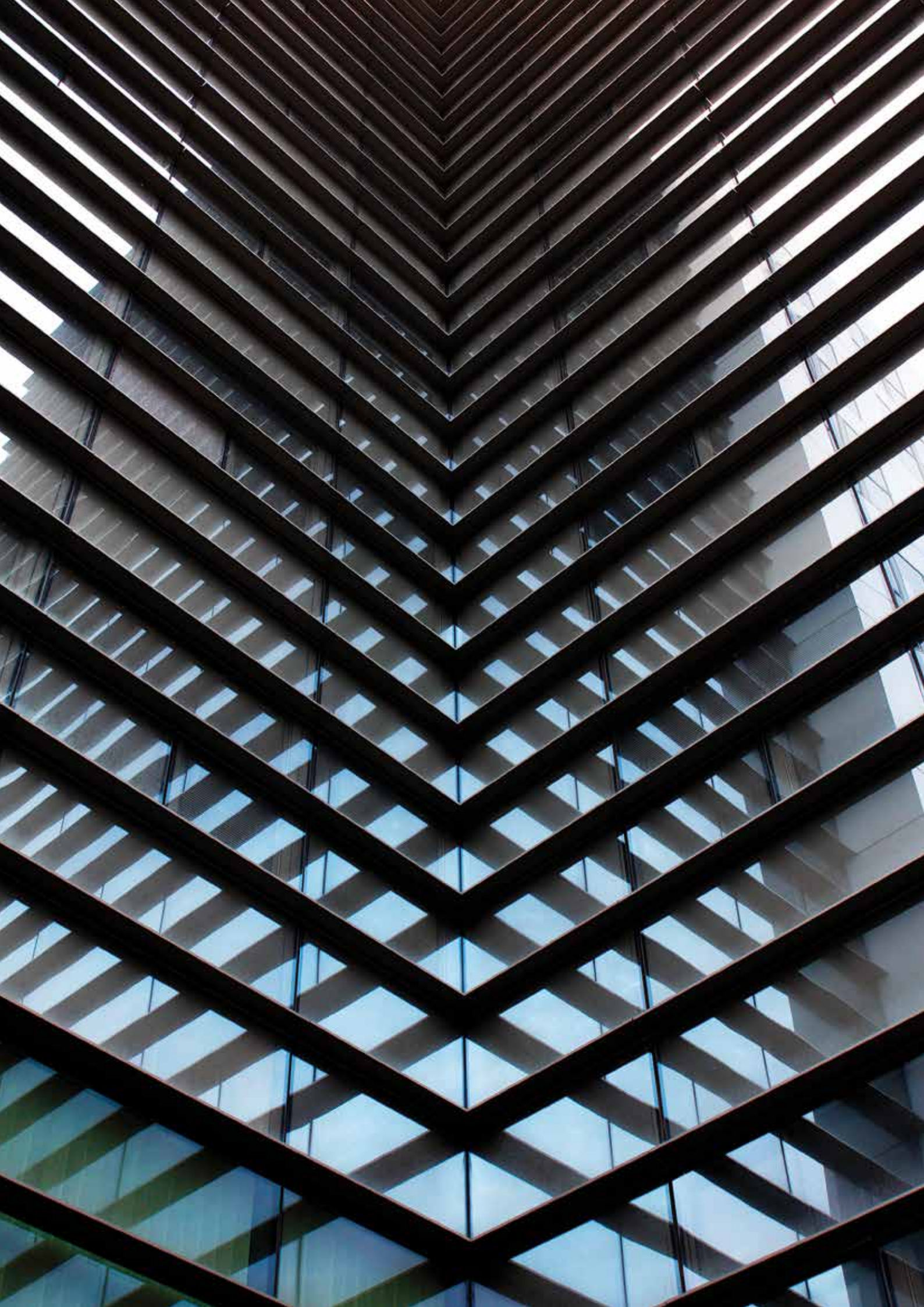
Ecuador es la única operación de Chubb que reporta anualmente sus Memorias de Sostenibilidad, sin embargo, es importante mencionar que Chubb global es la plataforma ideal para enfocar las operaciones hacia el desarrollo sostenible. Todas las políticas están orientadas hacia la transparencia, el respeto, el cumplimiento de compromisos, el crecimiento sostenido y la excelencia.





capítulo 1  
**Nuestra empresa**







## Nuestra empresa

102-2, 102-6, 102-7

Chubb es la mayor aseguradora de propiedad y responsabilidad civil que cotiza en bolsa. Con operaciones en 54 países, Chubb ofrece seguros de propiedad y responsabilidad civil comercial y personal; y accidentes personales a un variado grupo de clientes.

La compañía se distingue globalmente por su amplia oferta de productos y servicios, gran capacidad de distribución, excepcional fortaleza financiera, excelencia de suscripciones y conocimientos técnicos superiores en la gestión de siniestros.

Las compañías de seguros de Chubb atienden a:

- Empresas multinacionales, medianas y pequeñas con seguros y servicios de propiedad y responsabilidad civil.

- Personas que necesitan proteger sus patrimonios y activos.
- Personas que adquieren coberturas de seguros de vida, accidentes personales, propiedad, automóvil y otras especialidades.
- Compañías y grupos de afinidad que proporcionan u ofrecen programas de seguros por accidente y vida a sus empleados y miembros
- Aseguradores que gestionan riesgos con coberturas de reaseguros.

Las compañías de seguros básicos de Chubb mantienen las clasificaciones de solidez financiera AA de Standard & Poor's y A++ de A.M. Best.

Chubb Limited, la compañía matriz de Chubb, se cotiza en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE:CB) y está incluida en el índice S&P 500.

Chubb mantiene oficinas ejecutivas en Zurich, Nueva York, Londres y otras ciudades, y emplea aproximadamente a 31.000 personas en todo el mundo.

Chubb cuenta con operaciones en los siguientes países:

Argentina	Países Bajos
Australia	Nueva Zelanda
Austria	Noruega
Bahréin	Pakistán
Bélgica	Panamá
Bermuda	Perú
Brasil	Filipinas
Canadá	Polonia
Chile	Portugal
China	Puerto Rico
Colombia	Rusia
República Checa	Arabia Saudita
Dinamarca	Singapur
Ecuador	Sudáfrica
Egipto	España
Finlandia	Suecia
Francia	Suiza
Alemania	Taiwán
Gibraltar	Tailandia
Hong Kong	Túnez
Hungría	Turquía
Indonesia	Emiratos Árabes
Irlanda	Unidos
Italia	Reino Unido
Japón	Estados Unidos
Korea	Vietnam
Macao	
Malasia	
México	

“Chubb tiene como misión llevar nuestra promesa de excelencia en servicio, suscripción y ejecución. Tenemos una combinación de personas, productos y lugares única, que nos permite satisfacer siempre las necesidades de nuestros clientes, independientemente del lugar del mundo en el que se encuentren.”

Evan Greenberg,  
Chairman & CEO

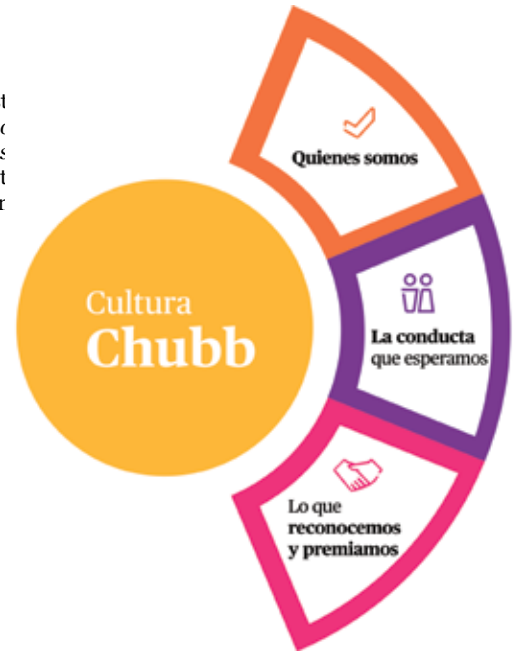
## La cultura Chubb

102-16, 102-17, 102-26

Nuestra cultura está formada por los estándares de conducta escritos y no escritos que describen cómo se trabaja en Chubb, cómo tomamos decisiones y cómo colaboramos entre nosotros. Nuestra cultura nos ayuda a definir *Quiénes somos la conducta que esperamos de los demás lo que reconocemos y premiamos*. Nuestra cultura se renueva y define con las acciones y decisiones que tomamos a diario.



16.3  
Promover el estado de derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos.







## Valores Chubb

### Integridad

Cumplimos con todas las leyes, normas y políticas corporativas vigentes, tanto de palabra como obra. Nuestra honestidad, personalidad y comportamiento ético nos llevan por el camino adecuado.

### Orientación al logro

Estamos comprometidos con nuestros clientes. Nos esforzamos por comprender sus riesgos, hacemos promesas y las cumplimos.

### Respeto

Valoramos a nuestros empleados, socios y comunidades. Estamos dedicados al trato justo, la diversidad, la confianza y el respeto mutuo.

### Excelencia

Reconocemos y recompensamos la excelencia en el lugar de trabajo. Desempeñar al más alto nivel nos obliga a pensar y actuar como propietarios.

### Trabajo en equipo

Creemos que un ambiente de comunicación abierta y colaboración produce resultados. Fomentamos la participación plena, las diferentes perspectivas, la crítica constructiva y un sentido de orgullo de quiénes somos y qué hacemos.

## Testimonio



**Rodrigo Ibarra**  
*Presidente Ejecutivo ACTUARIA /  
Proveedor*

Nuestra experiencia profesional con Chubb Seguros, en calidad de aliado estratégico ha sido realmente satisfactoria, siempre basada en una relación de ética y de valores. ACTUARIA puede dar testimonio que existe total transparencia en el manejo operativo de Chubb Seguros y que su desempeño económico, social y ambiental es consistente con sus políticas de calidad y responsabilidad social. Finalmente, reciban nuestra felicitación por los logros empresariales alcanzados y por el aporte al progreso de nuestro país, con fundamentos de sostenibilidad a largo plazo.

## Testimonio



**Santiago Pallares**  
Presidente Claveseguros / Corredor

Hablar de Chubb Seguros, es hablar de una de las empresas más grandes del mercado asegurador. En mi experiencia de más de 20 años como socio comercial de Chubb, una empresa, que tiene por bandera sus valores: ética, humanismo profesionalismo, y transparencia. Valores que concuerdan con los de Claveseguros. Es importante destacar el capital humano de Chubb, profesionales de mucha experiencia y trayectoria en el mercado asegurador, es por eso que no dudamos en poner en sus manos a nuestros clientes, no me queda más que felicitar a Chubb por tan impecable trayectoria, y desearles de parte de todos los que formamos Claveseguros éxitos por muchos años más.

# Principios y normas de Chubb

102-16, 102-17

## El Código de Conducta Chubb

Chubb se caracteriza por ofrecer servicios y seguros de gran calidad, así como una impecable implementación de estos. Son aspectos cuya importancia es vital para nosotros y por los que nos sentimos muy orgullosos. Todo ello se da gracias al excelente conocimiento que poseemos de nuestro oficio. Esto constituye el pilar de nuestra cultura.

Los colaboradores y aliados de Chubb, tienen la obligación de llevar a cabo su labor con integridad y ser los máximos defensores de la reputación de la empresa por medio de una conducta ética. Los actos y decisiones son, en última instancia, lo que nos definen. Por ello, es nuestro deber ofrecer a nuestros clientes, accionistas, socios comerciales y compañeros una conducta honesta y ética cada día.

Hemos creado este *Código de conducta* para proporcionar las directrices que nos ayuden a tomar las decisiones que mejor reflejen nuestros valores. Este Código, así como nuestras políticas más específicas, tiene como objetivo servirnos de guía al enfrentarnos a cuestiones éticas o de cumplimiento de las normas.

### En este Código se contemplan los siguientes aspectos:

**Colaboración y respeto:** construcción de trabajo en equipo, basado en la diversidad y la integración, en un entorno laboral sin acoso, libre de consumo de alcohol y drogas, velando por la salud y seguridad de los demás.

**Confianza y fiabilidad:** justicia con los clientes, agentes y socios comerciales, relaciones con funcionarios del gobierno, recogida de información de la competencia, mantener a salvo la información confidencial. Uso prudente de los activos.

**Integridad:** evitar los conflictos de intereses, intercambios de regalos y actividades de ocio, viajes, alojamiento y comidas.

**Honestidad y transparencia:** conservación y retención legal de registros, registros precisos y completos, redes sociales, declaraciones públicas.

**Por el bien universal:** proteger al medioambiente, los Derechos Humanos y el Estado de Derecho, participar en actividades sociales benéficas, libre y justa competencia, reuniones con competidores, cumplimiento de normas que controlan las actividades empresariales más allá de nuestras fronteras, blanqueo de capitales.

Es responsabilidad del Órgano Superior de Gobierno de Chubb en el Ecuador respetar el Código y asegurarse de que se cumpla en toda la operación.

El Código de Conducta indica: "En caso de que tomemos conocimiento de un conflicto real o potencial, debemos consultar de inmediato al encargado de Compliance asignado a nuestra unidad empresarial o al asesor legal de Chubb que corresponda."

El Código también contempla el conversar con un gerente de confianza o Recursos Humanos. Chubb pone a disposición de todos sus colaboradores el "Ethics Helpline", esta línea permite comunicar posibles infracciones del Código, leyes o normas. Este centro de llamadas está integrado por especialistas en ética y cumplimiento, independientes, que solventarán los casos que se presenten.

Además, contamos con el Reglamento Interno de Trabajo que da los parámetros de normas que deben seguir todos los colaboradores de Chubb, este es un documento diseñado localmente y avalado por el Ministerio de Trabajo. El Código de Ética y los valores institucionales vienen desde la Casa Matriz, y se aplican a las operaciones de Chubb global, siempre teniendo en cuenta el marco legal local.

## Gobernanza



16.7  
Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades.



5.5  
Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública

102-18, 102-19, 102-20, 102-22, 102-24, 102-25, 102-26, 102-27, 102-28, 102-29, 102-30, 102-31, 102-33, 102-35

El Gobierno Corporativo es el responsable de asegurar que la Dirección realice sus operaciones de forma eficaz y oportuna, de acuerdo con las estrategias, políticas y procedimientos de la compañía. Está formado por la Junta de Accionistas, Presidencia Ejecutiva, el Directorio y de la Alta Gerencia. Las políticas dictadas por este organismo son formalizadas en un documento que se define como Código de Gobierno Corporativo, el mismo que contempla la forma de evaluar el cumplimiento de los procesos de administración de riesgo.

### La Junta General de Accionistas

La Junta General Ordinaria de Accionistas, legalmente constituida, es el órgano supremo de gobierno y administración de la Compañía y sus resoluciones, válidamente adoptadas, obligan a todos los accionistas, salvo el derecho de oposición establecido en la Ley.

Las competencias de la Junta General de Accionistas están establecidas en el Estatuto Social y en la ley y dan cumplimiento cabal a dichas disposiciones.

### El Directorio

El Directorio determinará las políticas generales a las que deberá ceñirse la Administración de la Compañía. Las personas que desempeñen el cargo de Directores de la Compañía deben tener reconocida experiencia profesional, probidad notoria y cumplir con los requerimientos exigidos por las leyes de la materia y resoluciones expedidas por el organismo de control. Es competencia del Directorio nombrar al Presidente Ejecutivo de la Compañía quien será el Representante Legal y a las personas que lo subroguen temporalmente. Así como la constitución de Comités de carácter consultivo y de control. El Directorio está compuesto por los Gerentes de Chubb en Ecuador y altos ejecutivos de la región de América Latina. Los miembros del Directorio mantienen su puesto en el mismo, entre dos y cuatro años. El Directorio actual está comprendido por colaboradores de Chubb, 3 mujeres y 7 hombres; al ser parte de la empresa, no reciben remuneración adicional por su participación.

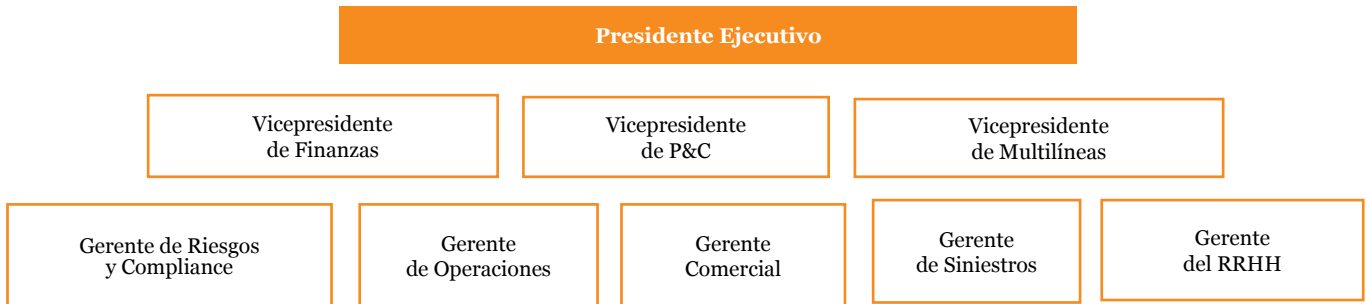
Es competencia del Directorio aprobar, revisar y supervisar las estrategias de la Compañía, los planes de acción, los presupuestos anuales, la aprobación de los objetivos de corto y largo plazo, el control y seguimiento mensual de los resultados. Además de asegurar que los administradores y altos ejecutivos realicen sus operaciones cotidianas de forma eficaz y oportuna de acuerdo con las estrategias, políticas y procedimientos de la Compañía. Chubb promueve una cultura de administración de riesgos sana, de cumplimiento, y un tratamiento justo a los clientes, incorporando procedimientos adecuados a las mejores prácticas corporativas. Además de aprobar los Manuales para la Evaluación y Gestión de Riesgos que abarcarán las estrategias, políticas, procesos, y las metodologías y herramientas para medir el riesgo; adoptar las políticas de asunción de riesgos contemplando límites a su exposición, los que deben ir asociados con la definición constante en la estrategia.

Los temas más relevantes son llevados a través del presidente del Directorio, y los más importantes para los distintos grupos de interés son transmitidas por el Presidente Ejecutivo.

### Los Comités

Los Comités son los órganos de control que apoyan la gestión de los principios de un buen Gobierno Corporativo. Dentro de las funciones de estos Comités están el cumplimiento de normativas, y el monitoreo de estrategias diseñadas en los ámbitos de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos, auditoría, calificación de inversiones, administración de riesgos, ética, retribuciones; y los ámbitos sociales, económicos y ambientales. Más que cargos ejecutivos, son unidades, las responsables de dichas gestiones. El Directorio también forma parte de estos Comités de carácter consultivo a través de sus representantes; y estos órganos tendrán por objeto asesorar a dicho cuerpo colegiado en la determinación de las mejores políticas y estrategias. Los Comités que apoyarán la gestión para un Buen Gobierno Corporativo son:

- Comité de Administración Integral de Riesgos
- Comité de Retribuciones
- Comité de Ética



- Comité de Cumplimiento
- Comité de Calificación de Inversiones
- Comité de Auditoría

Los Comités se integran y tienen las atribuciones y funciones señaladas en la normativa expedida por las instancias de regulación y control. Dentro de las funciones de estos Comités está el cumplimiento de normativas, y también el monitoreo de estrategias diseñadas en los ámbitos sociales, económicos y ambientales. Los ejecutivos que forman parte de los Comités se determinan por normativa del ente de control.

### La Administración

La Administración de la Compañía recae en el Presidente Ejecutivo y la Alta Gerencia. El Presidente Ejecutivo es el representante legal. Entre sus funciones están: aceptar, ceder riesgos, y celebrar los respectivos contratos de seguros y reaseguro; vigilar la marcha administrativa de la compañía, ejercer sus deberes y facultades bajo los principios de diligencia, lealtad, comunicación y tratamiento de los conflictos de interés vigilando el cumplimiento del Código de Conducta de Chubb. Tiene todas las facultades para diseñar, junto con la Alta Gerencia, las estrategias para conseguir los objetivos corporativos. En él, recae la delegación de autoridad en temas de índole económico, social y ambiental. Mensualmente se llevan a cabo los Comités de Gerencia, en los cuales se reúnen el Presidente Ejecutivo, los Vicepresidentes y los Gerentes de primera línea. En este Comité se evalúa el seguimiento de la ejecución de la estrategia planteada en los ámbitos económico, social y ambiental y se realiza una evaluación de la gestión.

### Testimonio



**Marcos Gunn**  
*Presidente del Directorio*

Una vez más me es grato escribir estas líneas sobre Chubb Ecuador, como presidente del Directorio, pues cada año la operación de Ecuador no deja de sorprenderme, siendo hoy por hoy Chubb en Ecuador un referente para las otras compañías del grupo Chubb a nivel internacional. ¿Qué hace que esta compañía pequeña logre esta trascendencia? Tener un equipo directivo sólido y comprometido en cumplir con las metas propuestas, bajo parámetros técnicos y éticos. No me queda duda que el año 2018 fue para Chubb Ecuador, el año de consolidación de la marca Chubb en el mercado ecuatoriano, con el cambio a sus modernas oficinas dotadas de la última tecnología, ubicadas en el centro financiero EKOPARK. Esta consolidación estuvo correlacionada con los resultados económicos alcanzados, con un crecimiento en producción del 8%, especialmente en los ramos de transporte y vehículos, sin dejar de lado los productos de accidentes personales, incendio, responsabilidad civil, etc. Los resultados obtenidos no solo que se revertirán al estado sino también a las familias de los 260 empleados, que día

a día dan lo mejor de sí para cumplir con sus tareas. No puedo tampoco dejar de resaltar la importancia que para Chubb Ecuador tiene el programa de Responsabilidad Social Empresarial, que es una iniciativa de carácter voluntario, pero que afirma una vez más los principios y valores por los que se rige la operación, con actividades que van más allá del mero cumplimiento regulatorio. En el 2018 Chubb Ecuador definió ya la estrategia de sostenibilidad para el 2019, sustentada en 7 palancas, Replicabilidad, Económica, Social, Ambiental, Sostenibilidad, Transparencia y Gestión de Riesgos, cada una de ellas con el plan de acción a seguir. El ser Presidente del Directorio de una operación como la de Ecuador es una gran responsabilidad, pero quiero enfatizar cuanto me enorgullece formar parte de este gran equipo, formado por profesionales de primer nivel mundial, con una gran cultura corporativa. ¡Felicito nuevamente a todo el equipo de Chubb Ecuador!

## Código de Buen Gobierno Corporativo

Las políticas y procesos destinados a asegurar los principios básicos de responsabilidad social que rigen la gestión empresarial se formalizarán en un documento que se definirá como el Código de Gobierno Corporativo en el que se incluirán, los aspectos y contenidos establecidos por las instancias de regulación y control. En este documento también se define la prevención y manejo de conflicto de intereses dentro del Órgano Superior de Gobierno, así como la forma de evaluar el cumplimiento de los procesos de administración del riesgo.



16.7  
Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades



13.1  
Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países.

## Gestión de Riesgos

102-29, 102-30, 201-1, 103-2, 103-3.  
Desempeño económico. Presencia en el mercado

Como organización de alcance multinacional, la dispersión de riesgo por país es un aspecto positivo para reducir el impacto económico, el tener presencia global, nos permite contratar un sistema de protección de reaseguro como un todo a nivel mundial, logrando balancear, pérdidas y ganancias entre zonas geográficas.

Los estándares de gestión y servicio de la Compañía a través de un gran equipo son los pilares fundamentales para la consecución de los objetivos que cada año se plantea la Empresa teniendo como principio básico la prevención de riesgos.

Nuestro negocio puede también verse afectado por los cambios climáticos no

pronosticados, lo cual pudiera incidir en el pronóstico de resultados de la operación, debido a la naturaleza de los riesgos que asumimos.

El impacto económico de cambios climáticos, sean estas variaciones inusuales de temperatura, sequías, inundaciones, heladas, etc. es estimado mediante control de cúmulos de riesgos por zonas geográficas, claramente delimitadas. La estrategia para minimizar dicho impacto económico está directamente ligada con la capacidad los contratos de reaseguro, los cuales, a partir de la información preparada anualmente, protegen el patrimonio de la organización, mediante la transferencia de riesgos a otras entidades.

Los estándares de gestión y servicio de la Compañía a través de un gran equipo son los pilares fundamentales para la consecución de los objetivos que cada año se plantea la Empresa teniendo como principio básico la prevención de riesgos.





capítulo 2  
**Chubb y la  
sostenibilidad**





## Responsabilidad Social y Sostenibilidad

102-27

En el 2018, la operación de Ecuador dio un importante paso en su camino hacia la sostenibilidad. Pasamos de tener un modelo de Responsabilidad Social Empresarial a integrar una estrategia de sostenibilidad en el core del negocio. Después de un análisis profundo del trabajo realizado hasta ese momento y las capacidades y fortalezas de la Compañía, desarrollamos nuestra Estrategia y Modelo de Sostenibilidad y una Hoja de Ruta que nos marca el camino hacia el desarrollo sostenible.

El rol que Presidencia Ejecutiva y la Alta Gerencia tuvieron durante este proceso fue clave para el desarrollo de estas herramientas. Se dieron varios espacios participativos y talleres en los temas de desarrollo sostenible y generación de impactos económicos, sociales y ambientales ligados al negocio.

### Estrategia de Sostenibilidad Chubb

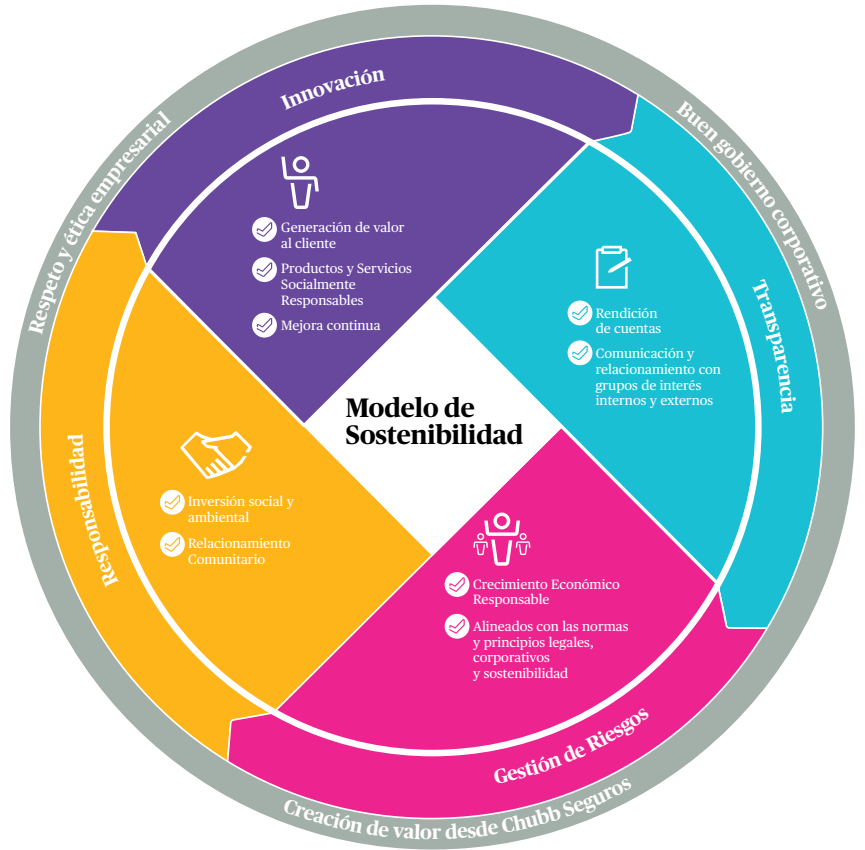
Ser referente de sostenibilidad, a través de la mejora continua, creando valor para nuestros stakeholders y fortaleciendo la imagen de la empresa.





## Modelo de Sostenibilidad

Este modelo de sostenibilidad permite a Chubb centrar sus acciones en 4 pilares concretos que no solo generan valor a la Compañía, sino que también crean valor a nuestros distintos Grupos de Interés. El modelo abarca las dimensiones esenciales de la responsabilidad social y sostenibilidad que son: económico, social y ambiental. De cada uno de estos ejes se desprenden aspectos con sus respectivos planes de acción que nos llevan a alcanzar los objetivos de la Compañía.



## Ejes de trabajo



Testimonio



**María Teresa Peña Payró**  
*Presidenta del Comité de RSE,  
 Grupo Industrial Graiman /  
 Aliado Estratégico*

Como GIG trabajamos con una política de creación de valor compartido, que nos permite estar cercanos a nuestros grupos de interés, involucrándonos de forma activa con nuestra sociedad, asumiendo el liderazgo de tender puentes entre ésta y nuestros negocios, y cuidando del ambiente. El contar en este proceso con aliados como Chubb que nos acompañan y nos dan seguridad al estar alineados con nuestros valores es vital para construir la sostenibilidad social, ambiental y financiera.

## Grupos de interés

102-21, 102-40, 102-42, 102-43

En 2017 se realizó un trabajo exhaustivo para conocer los Grupos de Interés Prioritarios de la Compañía. Si bien la organización se relaciona con un vasto número de instituciones, vemos necesario para efectos de nuestra estrategia de sostenibilidad, definir los prioritarios y así armar un plan de acción a corto, mediano y largo plazo. En términos generales Chubb definió 11 grupos y 38 subgrupos, a partir de allí se inició el mapeo de los Grupos de Interés Prioritarios.

Con todos ellos se realiza un diálogo anual para conocer los asuntos de interés y materialidad para la Memoria de Sostenibilidad. El proceso para la definición de los Grupos de Interés Prioritarios es:



Los grupos de interés prioritario resultado de este trabajo son:

Directorio				Público Interno	
Presidente Ejecutivo	Directorio	Vicepresidentes	Comités	Gerencia	Colaboradores
Aliados				Clientes	
Sponsors	Agentes	Brokers		Asegurados Corporativos	
Proveedores				Organismos de Control	
Prestadores de Servicios				Superintendencia de Compañías Valores y Seguros	

Existen varios canales de comunicación con nuestros Grupos de Interés, siendo el principal los ejecutivos de Chubb designados en las áreas específicas de relación. Toda retroalimentación es considerada en nuestro proceso de mejora continua.

**Testimonio**



**Diego Zuloaga Dueñas**  
Gerente General ZHM /  
Corredor

Desde hace muchos años ZHM ha encontrado en Chubb un socio estratégico que nos acompaña al momento de brindar soluciones técnicas para cubrir los riesgos a los cuales nuestros clientes están expuestos. A lo largo de esta relación comercial, Chubb ha demostrado ser una compañía muy transparente y directa en sus procedimientos. Podemos dar certeza del alto nivel de compromiso con sus clientes, agentes, socios comerciales, colaboradores y sociedad en general. Apreciamos mucho la gestión de Chubb y nos sentimos muy tranquilos al recomendarlos con nuestros clientes porque es una compañía que siempre cuenta con un espíritu de buscar

soluciones a situaciones adversas que es cuando el cliente mas necesita nuestro apoyo. La correcta resolución de estas situaciones es la que da paso a relaciones de largo plazo que es lo que un asesor de seguros busca para sus clientes.

Hago especial énfasis en la oportunidad que Chubb brinda al talento de jóvenes ecuatorianos que luego de arduo trabajo se han ganado su espacio en importantes posiciones a lo largo de la organización, brindándoles la oportunidad de salir a otros países y aprender de los mejores en cada línea de especialidad.

Estoy seguro que si continúan por este camino el éxito no solo que se mantendrá, sino que aumentará.

Grupos de interés		
Grupo de Interés	Canal de comunicación	Frecuencia
Presidente Ejecutivo	Comités Gerenciales, Diálogo con Grupos de Interés	Mensual, anual
Alta Gerencia	Comités Gerenciales, Diálogo con Grupos de Interés	Mensual, anual
Directorio	Reuniones de Directorio, Diálogo con Grupos de Interés	Trimestral, anual
Colaboradores	Encuesta clima, desayunos de área, reuniones con RRHH, desayunos con Presidencia, Diálogo con Grupos de Interés	Anual, cuando aplique
Vicepresidentes	Comités Gerenciales, Diálogo con Grupos de Interés	Mensual, anual
Sponsors	Reuniones con los ejecutivos, Diálogo con Grupos de Interés	Periódicas, anual
Comités	Reuniones mensuales	Mensual
Agentes	Reuniones con los ejecutivos, Diálogo con Grupos de Interés	Periódica, anual
Brokers	Reuniones con los ejecutivos, Diálogo con Grupos de Interés	Periódica, anual
Asegurados corporativos	Reuniones con los ejecutivos, Dialogo con Grupos de Interés	Periódica, anual
Prestadores de servicios	Reuniones con los ejecutivos, Dialogo con Grupos de Interés	Periódica, anual
Superintendencia de Compañías Valores y Seguros	Comunicaciones escritas, Diálogo con Grupos de Interés	Periódica, anual

\*El diálogo con Grupos de Interés tiene varios elementos incluido el levantamiento de información para identificar Materialidad para la Memoria de Sostenibilidad.

Los resultados del diálogo muestran que en general los Grupos de Interés de Chubb ven a la compañía como una organización que genera confianza gracias a su respaldo multinacional, con una gran solidez, tanto en el diseño y comercialización de sus productos, como en el pago de siniestros. Como consecuencia de un gran servicio, se genera buena reputación en el mercado, un excelente clima laboral y rentabilidad.

## Diálogo con grupos de interés

102-21, 102-34, 102-44

En 2018 se realizó el segundo diálogo entre Chubb y sus Grupos de Interés prioritarios, con el objetivo de conocer la percepción de la Compañía en sus aspectos principales: económicos, sociales y ambientales. Este diálogo consiste en una entrevista con los principales stakeholders a cargo de la coordinación de responsabilidad social y sostenibilidad. Se socializa al Comité de Sostenibilidad y se comunican los resultados en la Memoria de Sostenibilidad. Las áreas de oportunidad según los Grupos de Interés son que se puede mejorar la atención al cliente agilizando procesos internos (sinergia entre áreas y procesos tecnológicos) lo cual llevará a la disminución en los tiempos de respuesta. Estos temas están siendo trabajados desde 2017 para lograr un servicio óptimo.

Analizando los resultados de 2017 vs 2018, podemos ver que el servicio al cliente sigue con una importante oportunidad de mejora, sin embargo, la agilidad en los procesos ha mejorado considerablemente. Tenemos todavía que hacer esfuerzos para posicionar la marca Chubb en el mercado e innovar en tecnología.

Los Grupos de Interés internos están enfocados en mejorar la experiencia de nuestros clientes a través de un servicio superior. Es de interés también que se trabaje en una mayor sinergia entre las áreas, así como en una estrategia eficaz de retención de talento. Los Grupos de Interés externos señalan que se puede mejorar la comunicación, la tecnología y la agilidad en los procesos.

En cuanto a la expectativa de futuro, se espera que Chubb siga con un crecimiento sostenido, de tal manera que los Grupos de Interés vayan creciendo de manera paralela y consolidando una relación a largo plazo.



16.7

Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades.



## Perfil de la Memoria

102-32, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54

La Memoria de Sostenibilidad de Chubb es una publicación anual. La presente memoria reporta el periodo desde el 1ro de enero hasta el 31 de diciembre de 2018, Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI. Este reporte es elaborado por la coordinación de responsabilidad social y sostenibilidad, revisado por el Comité de Sostenibilidad y aprobado por el Presidente Ejecutivo. Pasa por revisión de Casa Matriz en cuanto contenido y diseño y es publicada en Ecuador. La Memoria del 2017 fue publicada en junio del 2018.

## Definiciones de la Memoria

102-46

La Compañía planteó que durante 2017 se realizaría un trabajo exhaustivo para reforzar en su estrategia los elementos prioritarios de responsabilidad social y sostenibilidad, este trabajo incluye los siguientes productos y servicios:

- Mapeo y diálogo con Grupos de Interés.
- Conformación del Comité de Sostenibilidad
- Diseño de estrategia de RS
- Establecimiento de una hoja de ruta para plasmar las acciones de la estrategia de Sostenibilidad.

## Principios

102-21, 102-46

Principios	
Inclusión de los Grupos de Interés	En el año 2018, Chubb Ecuador realizó su segundo diálogo con grupos de interés. Este diálogo se realiza con algunos objetivos: 1) Identificar materialidad para el Reporte de Sostenibilidad. 2) Conocer la percepción de los Grupos de Interés en temas importantes de la Compañía. 3) Hacerlos un componente activo en la toma de decisiones de Chubb. 4) Evaluar tendencias y cambios respecto de años anteriores.
Contexto de Sostenibilidad	Esta Memoria reporta sobre los temas materiales identificados según la metodología del GRI además de los indicadores suplementarios del sector financiero.
Materialidad	La materialidad fue identificada mediante diálogo con grupos de interés realizado en septiembre de 2017.
Exhaustividad	Los temas materiales y su cobertura están detallados en un cuadro específico.
Equilibrio	Este reporte es transparente en cuanto la información que publica, de tal manera que se ven reflejados los temas positivos así como los negativos.
Precisión y claridad	Mientras es posible la información se presenta en términos cuantificables, cuando no lo es, se presenta de forma clara y concisa respondiendo a los indicadores de tal manera que sea accesible a todos los Grupos de Interés.
Puntualidad	La organización ha cumplido con su compromiso de publicar su memoria anualmente.
Fiabilidad	Todos los datos aquí presentados pueden ser sujetos de revisión y auditoría.



**3 SALUD Y BIENESTAR**



**4 EDUCACIÓN DE CALIDAD**



**5 IGUALDAD DE GÉNERO**



**8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO**



**11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES**



**12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES**



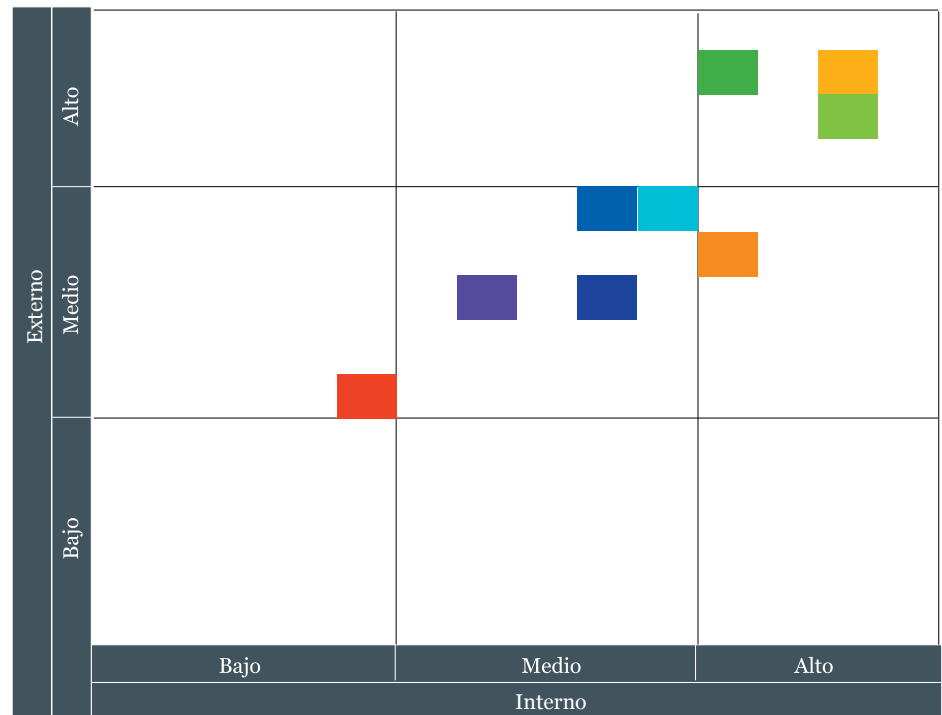
**16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS**



## Temas Materiales

102-47

- Desempeño económico
- Formación y enseñanza
- Presencia en el mercado
- Socios de Distribución Independientes
- Diversidad e igualdad de oportunidad
- Cumplimiento regulatorio socioeconómico
- Salud y Seguridad en el trabajo
- Marketing y Comunicaciones
- Privacidad de los clientes





MEMORIA DE  
SOSTENIBILIDAD  
2014



CHUBB®



Memoria  
de Sostenibilidad 2016

CHUBB®



Memoria  
de Sostenibilidad 2017

## Cobertura

103-1

Cobertura		
Aspecto material	Cobertura dentro de la organización	Cobertura fuera de la organización
Desempeño económico	El aspecto económico es la razón de ser de la Compañía y de sus grupos de interés. Sin rentabilidad no hay sostenibilidad.	Todos los grupos de interés se ven directamente impactados por la rentabilidad de Chubb.
Formación y enseñanza	El desarrollo profesional siempre ha sido un pilar importante para Chubb. Como compañía tenemos la responsabilidad de dotar de conocimiento a nuestros colaboradores incitándolos a que transformen los conocimientos en experiencias. La inversión que realiza Chubb tiene foco en el fortalecimiento del conocimiento técnico que permita la excelencia en los resultados y constantemente se busca reinventar la formación.	Chubb ha tomado el área de formación y enseñanza, como una oportunidad de contribuir a la sociedad con individuos que han formado en desarrollo integral. Con énfasis en temas de ética, solidaridad, compromiso, responsabilidad, entre otros. Además de un desarrollo profesional que les permite ser un aporte positivo en cualquier ámbito de su vida.
Presencia en el mercado	La presencia que se tiene en el mercado inside directamente en todas las áreas de la Compañía; es lo que marca la pauta de los resultados y la inversión en las personas.	Nuestra presencia en el mercado impacta a nuestros competidores, a la industria aseguradora, y a clientes y brókers. Somos la tercera compañía en el mercado, por lo cual nuestro comportamiento afecta a todos los elementos del mismo.
Diversidad e igualdad de oportunidades	Este aspecto es importante ya que forma parte de nuestro Código de Ética y está interiorizado en todos los procesos que se llevan a cabo. La Compañía ha elevado los estándares de tal manera que las expectativas de los colaboradores y comunidad en general son altas. Esto nos compromete aún más a seguir trabajando por la igualdad de oportunidades.	Chubb es un referente en cuanto a su talento. Sus colaboradores son cotizados en el mercado asegurador y en general. Esto hace que nuestra responsabilidad sea mayor, ya que con el ejemplo podemos ser también agentes de cambio para que el sector sea un empleador inclusivo.
Cumplimiento regulatorio socioeconómico	Las leyes regulan el comportamiento de la Compañía, por lo que el impacto interno es muy alto dependiendo de su cumplimiento o no. Las actividades de los colaboradores están siendo auditadas siempre para avalar su cumplimiento. Cualquier fallo podría afectar a toda la empresa, incluyendo al directorio.	Nuestro comportamiento en cuanto a cumplimiento regulatorio impacta en todos nuestros grupos de interés porque de eso depende que operemos y la sostenibilidad del negocio y, por tanto, se afectan las relaciones que tenemos con ellos.
Salud y seguridad en el trabajo	La salud y seguridad en el trabajo tienen un alto impacto dentro de la Compañía debido a los esfuerzos y recursos que se invierten para estar en fiel cumplimiento de la normativa. Todos nuestros colaboradores están perfectamente cubiertos por nuestro reglamento de Salud y Seguridad.	
Marketing y comunicaciones	El impacto al interior de la Compañía es alto ya que se siguen realizando grandes esfuerzos para dar a conocer y posicionar la nueva marca, los productos y servicios. Se han invertido recursos para este propósito.	El impacto de este aspecto a nivel externo es medio ya que el mercado está en proceso de reconocer a Chubb como la compañía de seguros con la trayectoria que tiene. Se están familiarizando con sus productos y servicios.

Cobertura		
Aspecto material	Cobertura dentro de la organización	Cobertura fuera de la organización
Privacidad de los clientes	Para Chubb, como corporación, es muy importante cumplir con las políticas de seguridad en lo que se refiere a privacidad de los clientes. Entendemos que la confidencialidad de dicha información es primordial y se dedica gran cantidad de recursos tanto tecnológicos como legales para proteger la información personal de nuestros clientes.	Así como dedicamos recursos al interior de la Compañía para proteger la privacidad de nuestros clientes, lo hacemos también con nuestros socios estratégicos, asegurándonos por todas las vías posibles de que se cumplan los acuerdos.
Socios de Distribución Independientes	El impacto dentro de Chubb sigue siendo alto ya que en 2018 se vio el retorno de la inversión en este programa. Además de un trabajo constante con nuestros ejecutivos que le ha dado un giro a su desarrollo y por lo tanto al talento dentro de la Compañía.	El impacto fuera de la Organización es especialmente alto en el mercado de seguros ya que seguimos creciendo con agenciados, que se convierten en socios estratégicos y al generar negocios para nosotros están creciendo. Nuestra capacidad de acción es mayor y el contacto con la industria más fuerte.

**Punto de contacto**

---

102-53

Lorena Guarderas  
 Coordinadora de Responsabilidad Social y Sostenibilidad  
 Maria.guarderas@chubb.com  
 5932- 3731810



CHUBB®

CHUBB®



capítulo 3  
**Chubb en el mercado**





## Chubb en el Ecuador

102-1, 102-3, 102-4, 102-5

Chubb es parte de Chubb INA International Holding Limited, compañía de seguros y reaseguros a nivel mundial. Nuestras oficinas principales para la región de América Latina están en Miami; y a nivel local en la ciudad de Quito. En Ecuador, también contamos con dos sucursales, en Guayaquil y Cuenca, así como con oficinas en Loja, Machala y Ambato.

Chubb Seguros Ecuador S.A. es una Sociedad Anónima cuyo objetivo es el de realizar operaciones de seguros y reaseguros. Desde 2015 opera bajo el control de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

## Desempeño económico

102-7, 103-2, 103-3 Desempeño económico, Presencia en el mercado

Conformado por 30 empresas de seguros al cierre del 2018, el mercado asegurador ecuatoriano marcó un crecimiento del 3.55% con relación al 2017 y unas primas emitidas de USD \$1.689 millones comparado con USD \$1.631 millones en el 2017. Chubb Seguros Ecuador S.A. cerró el 2018 con USD \$153M frente a USD \$141M del 2017, lo que significó un crecimiento del 8,19%.

Igual que en años anteriores, Chubb se mantiene en las primeras posiciones del mercado con una participación del 9.09% lo que la coloca en el 3er lugar del mercado ecuatoriano.

Conserva su fortalecimiento patrimonial, al mantener el segundo mayor patrimonio del mercado, que no solo cubre las exigencias de capital adecuado dispuesta por la norma, sino que permite tener un excedente patrimonial que sustente el crecimiento sostenido de la Empresa en el tiempo.

Financieramente la Compañía muestra buenos índices de liquidez 1.46 frente a 1.19 del mercado; seguridad 1.18 frente a 1.20, Roe 24.69% a 7.70%, lo que ratifica una vez más la sostenibilidad de las políticas de Chubb a través del tiempo.

### Testimonio



**Fabián Holguin**  
Gerente de Seguros y Proyectos  
PRONACA / Cliente

PRONACA felicita a Chubb Seguros por su aporte al mercado local, por los esfuerzos que permanentemente realizan por hacer de este país un mejor lugar para desarrollar nuestras actividades, y su apoyo a sectores vulnerables.

El competitivo mundo corporativo no deja espacios para la improvisación, las empresas necesitan apoyarse en los socios estratégicos mas competentes, aquellos que potencialicen nuestras posibilidades de alcanzar nuestras metas y objetivos.

En la actualidad las empresas somos conscientes de la importancia de la sostenibilidad que permite la generación de bienestar social y ambiental. Los derechos humanos inherentes al colaborador en su ambiente de trabajo, el relacionamiento con sus grupos de interés, son ahora un factor esencial en las actividades y desarrollo de las empresas.

Chubb Seguros a través de su actividad filantrópica ha aportado de manera continua y constante a cambiar la vida de muchos jóvenes ecuatorianos, para que tengan la visión de mejores horizontes en su futuro.

Somos testigos que Chubb Seguros no solamente se enriquece por su gran capacidad técnica, sino también por el importante respaldo patrimonial, y por

su amplia experiencia en los mercados local e internacional. Creemos que la impronta que lleva Chubb Seguros en su nombre le permite que sea una de las aseguradoras líderes en el mercado, y todo esto es gracias al gran patrimonio humano cuidadosamente desarrollado y al manejo cuidadoso y responsable de sus clientes, de los brokers, de sus aliados comerciales, y de todos quienes intervienen en el proceso de aseguramiento.

La presencia mundial de Chubb, nos ha permitido como sus clientes, acceder a mejores prácticas en el manejo de riesgo asegurable, alcanzar mejores coberturas en nuestras pólizas, incluir el concepto de administración técnica de nuestro programa de seguros, hacer negociaciones que siempre se han basado en el concepto de “ganar - ganar” para obtener mejores resultados. Basados en esos principios y potencialidades, Chubb Seguros se ha convertido en un socio estratégico para PRONACA. Su compromiso es primordial para apoyar nuestras actividades en la administración de nuestros riesgos.

Su visión de negocio siempre basada en los más altos principios y valores la han hecho merecedora de nuestra confianza.

### Cifras Económicas (en dólares americanos)

	2016	2017	2018
Ventas netas:	132'533.744,29	141'829.760,79	153'452.627.61
Capitalización:			
Patrimonio	53'992.107,24	49'102.393,52	49'248.799.48
Capital	16'973.000,00	16'973.000,00	16.973.00
Reservas técnicas	50'286.470,39	55'303.136,23	67'952.055.56
Resultados del ejercicio	7'184.462,12	3'789.568,15	10'050.836.87
Activos totales:	146'235.425,23	148'976.402,08	180'828.705.84



## Nuestros resultados

### 201-1, 103-2, 103-3 Desempeño económico, Presencia en el mercado



8.1 Mantener el crecimiento económico per cápita de conformidad con las circunstancias nacionales y, en particular, un crecimiento del producto interno bruto de al menos el 7% anual en los países menos adelantados.

	2015	2016	2017
Valor económico directo creado (VEC) (en dólares americanos)			
<b>a) Ingreso</b>			
Clientes	137'484,341.49	145'359,859.22	157'607,203.4
Recuperaciones de siniestros	30'741,479.41	19'706,490.58	13'237,170.71
Comisiones recibidas	14'023,410.33	12'373,955.08	9'755,148.83
Liberación de reservas	48'420,797.92	36'236,013.55	50'463,804.85
Inversiones financieras	2'450,223.55	2'735,915.77	2'057,303.12
Otros ingresos	727,485.02	2'626,715.66	1'014,860.67
<b>Total</b>	<b>233'847,737.72</b>	<b>219'038,949.86</b>	<b>419'825,434.45</b>
Valor económico distribuido (VED)			
<b>b) Costos operativos</b>			
Pagos a reaseguradores	47'792,904.99	44'935,199.43	42'257,336.11
Pagos a clientes	59'179,288.83	47'113,815.17	41'774,601.07
Comisiones pagadas	40'894,307.93	41'910,339.27	44'666,363.14
Constitución reservas	46'093,930.67	46'292,932.53	52'493,711.8
Pagos a proveedores	10'516,787.90	11'837,852.95	14'904,119.93
Otros egresos	2'304,931.33	2'883,123.17	4'303,433.11
Comunidad y Medioambiente	78,266.00	54,724.00	76,577.21
<b>Total</b>	<b>206'860,417.65</b>	<b>195'027,986.52</b>	<b>200'476,142.37</b>
<b>c) Salarios y beneficios sociales para empleados</b>			
Gastos del personal	9'841,978.67	9'348,697.53	12'341,258.29
<b>d) Pagos a gobiernos</b>			
	9'162,605.71	10'451,634.53	10'150,494.41
<b>Valor económico retenido (VER)</b>	<b>7'982,735.69</b>	<b>4'210,631.28</b>	<b>11'167,596.52</b>



**Testimonio**



**José Ávila Arroyo**  
*Ávila y Asociados / Corredor*

Hace más de 30 años cuando era CIGNA solicité a Luis Morette, presidente ejecutivo de aquel entonces, el respaldo para obtener la credencial como persona natural de corredor de seguros, paradójicamente, luego de haber terminado mi carrera de ingeniería civil. CIGNA fue mi casa por más de 5 años, tiempo en el que produje exclusivamente para ellos negocios de seguros en los diversos ramos. Con el pasar del tiempo, nos transformamos en Ávila y Asociados y como es lógico, expandimos la cartera a varias compañías de seguros quedando CIGNA, luego ACE relegadas en un segundo plano.

Hace dos años recibimos la visita de Carlos Wilson y Daniel González para invitar a nuestra empresa a producir con CHUBB. Me sentí muy halagado y emocionado de volver a casa. Es así que logramos una producción muy importante, ganando premios e incentivos. Estamos comprometidos a continuar trabajando para el mutuo crecimiento. Lo mas importante de Chubb es su gente, por sus valores y calidad humana.

El 21 de agosto de 2018 se publicó la Ley Orgánica para el Fomento Productivo, Atracción de Inversiones, Generación de Empleo y Estabilidad y Equilibrio Fiscal, la cual rige a partir de 2019 y en el caso de impuestos mensuales a partir de septiembre de 2018. Estas establecen reformas al Código Orgánico Tributario, a la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y su Reglamento, al Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones y a la Ley Reformatoria para la Equidad

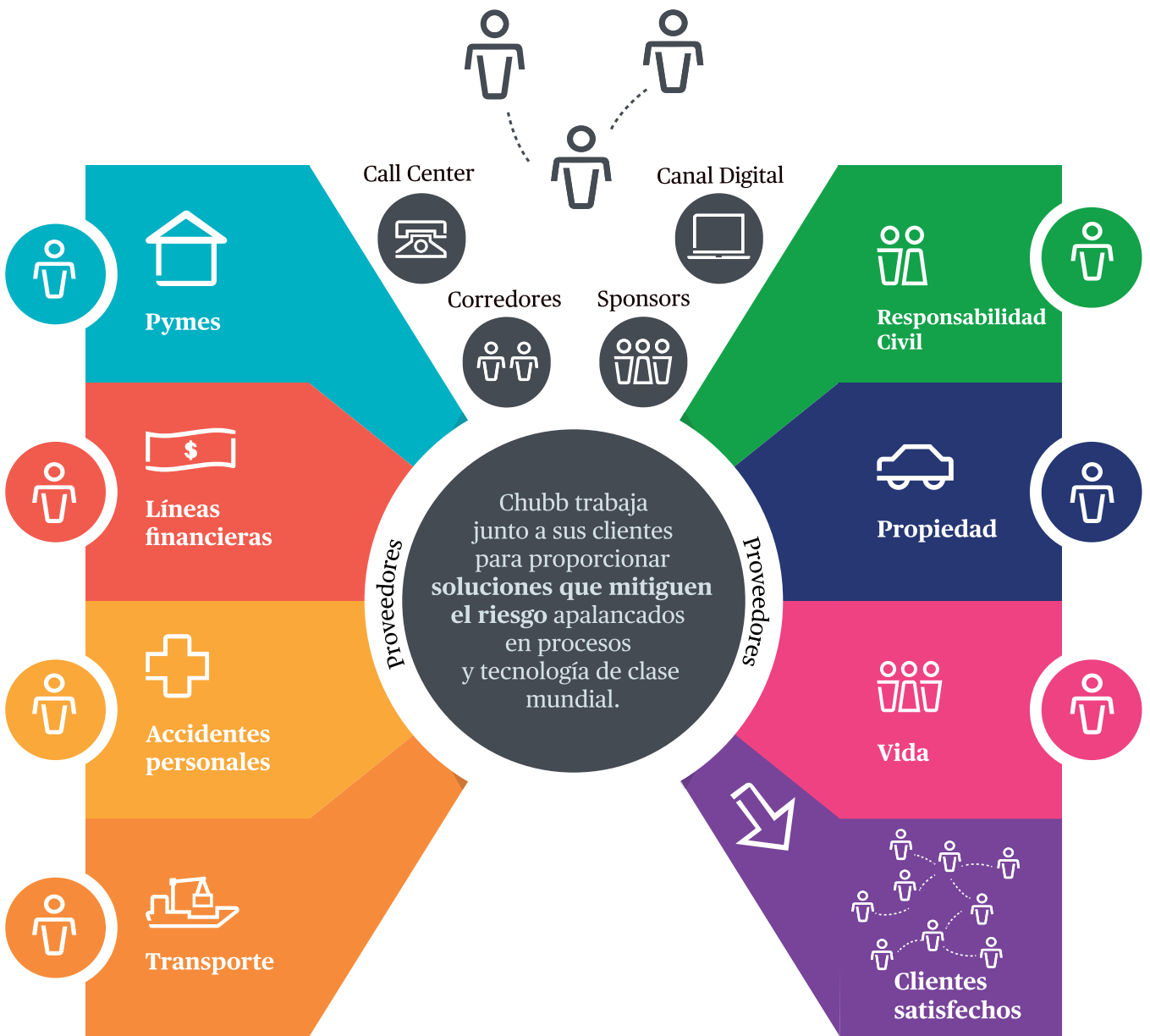
Tributaria. Su principal impacto es el siguiente:

- En el Impuesto a la Salida de Divisas (ISD), las obligaciones con el exterior, extinguidas total o parcialmente mediante el mecanismo de compensación de saldos deudores y acreedores, no se encuentran alcanzadas por el ISD sobre la porción compensada, en el caso de reaseguros el hecho generador regresa al valor neto transferido.

## Nuestra cadena de suministro

102-9

### Necesidades de los clientes





### Testimonio



**Alexandra Pérez**  
Gerente General APC / Corredor

Queremos felicitar a Chubb Seguros Ecuador por afianzar su filosofía empresarial en torno al modelo de Responsabilidad Social y Sostenibilidad. Es un privilegio para APC Asesores contar con el respaldo de compañías de envergadura de Chubb, pues sabemos del manejo de sus políticas, de reaseguros y del talento humano que conforma su staff de ejecutivos. La Compañía se ha caracterizado por mantener sus estándares de calidad, lo que contribuye a que continúe creciendo con solidez, y por ello es que ha resultado atractiva para la compra por varios grupos económicos; sin embargo, y como socios de negocios, podemos sentir total tranquilidad porque Chubb mantiene su filosofía empresarial, el sentido de responsabilidad con la comunidad, sus tiempos de respuesta, su irrestricto apoyo en el pago de siniestros y la creatividad con la que cuentan para ofertar nuevos productos. Estamos totalmente satisfechos con el servicio que nos prestan y es nuestro deseo que este vínculo comercial continúe fortaleciéndose en el tiempo.

## Nuestros productos

102-2, 102-6, 102-7, 417-1

A través de nuestra Matriz en Quito, sucursales en Guayaquil, Cuenca y Ambato, y oficinas en Loja y Machala, atendemos en todo el territorio ecuatoriano. Nuestro negocio es corporativo e individual, enfocado a cubrir empresas y personas naturales

Ofrecemos una variedad de productos que se ajustan a las necesidades de nuestros clientes. Estos productos y servicios se diseñan y comercializan en el marco de ramos aprobados. Estos ramos son:

- Accidente personales
- Asistencia médica
- Aviación
- Bancos e instituciones financieras
- Buen uso de anticipo
- Cumplimiento de contrato
- Dinero y valores
- Ejecución de obra y buena calidad de materiales
- Equipo electrónico
- Equipo y maquinaria de contratistas
- Fidelidad
- Garantías aduaneras
- Incendio y líneas aliadas
- Lucro cesante a consecuencia de incendio y líneas aliadas
- Marítimo
- Montaje de maquinaria
- Multiriesgo
- Obras civiles terminadas
- Responsabilidad civil
- Robo
- Rotura de maquinaria
- Seriedad de oferta
- Todo riesgo para contratistas
- Transporte
- Vehículos
- Vida colectiva

### Propiedad y Responsabilidad Civil - P&C (Property & Casualty)

#### Seguros de Propiedad y Líneas Técnicas

El nivel de especialización y conocimiento de cada segmento de los seguros de propiedad, nos permite ofrecer un producto de calidad acorde a cada actividad, brindando asistencia permanente y asegurando su progreso.

Riesgos cubiertos:

- Incendio todo riesgo
- Eventos catastróficos

- Robo y/o asalto
- Rotura de maquinaria
- Terrorismo y sabotaje
- Equipos electrónicos
- Equipo y maquinaria de contratistas
- Todo riesgo construcción
- Todo riesgo montaje maquinaria
- Lucro cesante por incendio y rotura de maquinaria

#### Seguros de Energía

Chubb tiene la capacidad necesaria para otorgar reaseguro a los activos de empresas generadoras de energía eléctrica ante posibles pérdidas y/o daños materiales. Chubb Todo-Riesgo Daño Material Energía, es un producto diseñado para cubrir los daños materiales y las pérdidas consecuentes (lucro cesante) asociadas a los eventos de pérdida que se puedan presentar en las empresas involucradas en generación, distribución y transmisión de energía.

No especializamos en Centrales Eléctricas:

- Generación hidroeléctrica
- Generación térmica
- Generación eólica
- Generación solar

Gracias a nuestra especialización, solidez, capacidad financiera y presencia global, tenemos la preferencia en este segmento. Nuestros servicios se destacan por su agilidad, pues contamos con una substancial capacidad de retención de riesgos a través de una red mundial de reaseguro.

#### Líneas Financieras

Protegemos a empresas para que sus administradores y prestadores de servicios tomen decisiones oportunas y sin preocupaciones por los eventuales procesos que podrían amenazar sus patrimonios. Ofrecemos: Seguro de Responsabilidad para Altos Ejecutivos y Miembros de Junta Directiva (D&O), Responsabilidad Civil Profesional, Errores u Omisiones (E&O) y Póliza Global Bancaria.

Ofrecemos también una Póliza de Responsabilidad Civil Profesional Médica: El principal objeto de este seguro es cubrir al profesional médico y profesionales de la salud, por causa de un acto médico erróneo en la prestación de sus servicios profesionales, cubre la responsabilidad derivada de:

- Consulta médica y odontológica: diagnóstico, prescripción, servicios de laboratorio, recomendación terapéutica.

- Procedimientos quirúrgicos.
- Emisión de documentos médicos (historia clínica).
- Rehabilitación y demás procedimientos médicos profesionales necesarios para el ejercicio profesional o tratamiento.

## Transporte

Ofrecemos seguros contra daños que pueda sufrir su carga durante la importación, exportación o distribución en el Ecuador, ponemos a disposición de nuestros clientes la red mundial de oficinas para asistencia e inspecciones en origen y nuestra página web <https://www.acetransportes.com/marine/> para la declaración de sus embarques optimizando su tiempo.

Las principales pólizas para Ecuador son las siguientes:

- Importación
- Exportación
- Transporte interno
- Multinacionales
- Integrales
- Para grandes proyectos – ALOP
- Llave en mano (Transporte – Montaje)
- Para contenedores
- Para agrupadores como agentes de carga, operadores logísticos, transportistas
- Para operadores postales, couriers ajustados a los requerimientos del ente regulador
- Prescritas para clientes Pyme

Tenemos una alta capacidad para suscribir grandes riesgos, al igual que la agilidad para atender las consultas con transparencia y flexibilidad, buscando excelencia para el cliente.

## Responsabilidad Civil (Daños a Terceros)

Amparamos eventos que como consecuencia de la operación de su negocio, causen daños materiales o lesiones corporales a terceros. Nuestros productos se ajustan a las necesidades de su negocio, local o internacional, permitiéndole ampliar los horizontes de su actividad. Chubb cuenta con los siguientes productos de Responsabilidad Civil, para cubrir sus necesidades específicas:

- Pólizas de Responsabilidad Civil General: funciona como mono línea de negocio o como parte de un paquete, ya sea una cobertura primaria o en exceso, incluye la exposición de vehículos, contaminación, o la

responsabilidad derivada de la manufactura, distribución o comercialización de los productos del asegurado.

- Responsabilidad Civil Productos: cuenta con jurisdicción mundial, incluyendo reclamaciones presentadas en el extranjero.

- Amparo para Funcionarios y Empleados de la Compañía: se aplica incluso en viajes al exterior, cuando estos son en representación del asegurado.

- Pólizas de Responsabilidad Civil para Proyectos de Construcción: diseñado para contratistas individuales o para un "Programa de Seguros Controlado por el Dueño".

- Cobertura para eventos deportivos, culturales o sociales.

## Multilíneas:

En Chubb somos conscientes del limitado alcance que tiene la población, en lo que a seguros se refiere, tanto en coberturas fundamentales para la persona y su familia (como son accidentes y vida), así como en coberturas para sus bienes más importantes. Esto vuelve vulnerable a la población, ante un evento imprevisto, donde muchas veces la familia queda desprotegida. Multilíneas junta varias líneas de negocio, haciendo productos más completos, y con coberturas amplias, pero sencillas, lo que permite una mayor y mejor protección para nuestros asegurados. A través de socios de afinidad o sponsors, llegamos a un sector desatendido de la población, en el ámbito de seguros, poniendo a su disposición productos que cubran sus necesidades, minimizando la consecuencia de un siniestro.

Estos productos van desde seguros de accidentes, vida, enfermedades críticas / graves, desempleo, etc.; hasta coberturas para sus bienes personales como son: el hogar, el auto, artículos personales de valor, de esta forma Chubb contribuye a la sociedad.

## Accidentes Personales:

Brindamos protección y seguridad mediante productos hechos a la medida de diferentes segmentos: funcionarios de empresas grandes, medianas y pequeñas, asociaciones, instituciones financieras, proyectos masivos y grupos de personas en general.

- **Basic Book:** Nuestro modelo tradicional de comercialización a través de Brokers y Agentes, dirigido a cuentas corporativas, medianas, y pequeñas empresas.

- **Direct Marketing (DM):** Distribución masiva de productos de seguros a través de nuestros Sponsors, utilizando canales como: telemarketing, venta cara a cara, medios electrónicos, correo directo, canales no tradicionales, digitales, etc.

Ofrecemos las siguientes coberturas:

- Muerte y/o desmembración accidental.
- Incapacidad total y permanente (por accidente).
- Gastos médicos y exequiales por accidente.
- Cáncer y enfermedades graves (infarto al miocardio, enfermedades coronarias, accidente vascular encefálico, insuficiencia renal crónica).
- Renta diaria hospitalización por accidente o enfermedad.
- Desempleo involuntario e incapacidad total y temporal por accidente.

## Vida

Chubb apoya a sus clientes a planificar y protegerse contra lo inesperado a través de nuestras coberturas de seguro de vida. Estamos listos para cubrir las diversas necesidades de nuestros asegurados.

- **Vida Grupo:** Comercialización a través de nuestros Brokers y Agentes, dirigido a empresas que se preocupan por la protección de sus empleados, y que buscan un paquete de beneficios competitivo para su personal, brindándoles protección a ellos y a sus familias. La flexibilidad del producto permite a la empresa y a sus empleados seleccionar la cobertura más apropiada. Este seguro también puede ser contratado por asociaciones, sindicatos o cualquier grupo formalmente establecido. Adicional a la cobertura de muerte por cualquier causa, se incluyen las principales indemnizaciones, como son: incapacidad total y permanente (por accidente o enfermedad), muerte y/o desmembración accidental, enfermedades graves, así como una serie de anexos que amplían la cobertura de este seguro.

- **Seguro Colectivo de Vida Deudores o Desgravamen:** Diseñado para cubrir deudas con instituciones de crédito, y que afecta a la familia, en caso de muerte del deudor. Coberturas de acuerdo a lo requerido en la ley.





#### • Seguros Masivos de Vida:

Comercializados a través de sponsors o socios estratégicos, tienen como objetivo llegar al consumidor final con precios y coberturas competitivas. Fidelizando a los clientes de nuestros socios, creando y diseñando estrategias de ventas que beneficien a ambos.

#### Líneas Personales

En Chubb estamos permanentemente trabajando en la conceptualización y desarrollo de nuevos productos, así como la actualización y mejora de productos existentes, con la finalidad de ofrecer soluciones integrales de seguros a las diferentes y cambiantes necesidades que tienen las personas en el desarrollo de sus actividades.

Los productos de Líneas Personales ofrecen cobertura al patrimonio de individuos y sus familias. Durante los últimos años hemos desarrollado herramientas de fácil uso y acceso para nuestros clientes y así contribuir al desarrollo de sus actividades diarias de forma eficiente.

Productos disponibles para nuestros clientes:

- **Chubb Auto Protegido:** Es un plan de protección integral enfocado en el conductor y su vehículo, ofrece diferentes alternativas que le permitirán cubrir desde daños a terceros hasta un producto de cobertura completa, amparando pérdidas parciales y totales por daños y/ o robo, además del valor agregado que nos diferencia del mercado en cuanto a un servicio de indemnización ágil y oportuno en caso de que su vehículo se vea afectado por un evento amparado dentro de las coberturas, beneficios adicionales y asistencias vial establecidos en nuestra póliza. Este producto actualmente es uno de los más poderosos del mercado ecuatoriano,

contiene un nuevo condicionado general, permitiendo incrementar coberturas como portabilidad de responsabilidad civil a daños en propiedad ajena, cobertura extraterritorial, apoyado de la herramienta Autonet, que permite la cotización y emisión en línea en el segmento individual, convirtiéndose en otro diferenciador.

- **Chubb Hogar Protegido:** En estos últimos años hemos sido y seguimos siendo testigos de cómo los eventos de la naturaleza ocurren de forma imprevista y pueden impactar directamente a nuestro patrimonio. Por esta razón en Chubb desarrollamos un seguro de protección integral para viviendas que ampara su inversión más importante ante posibles pérdidas. Este producto, entiende la sensibilidad que viene incorporada ya que asegura el lugar donde habitan las personas, y sus familias. Por lo que presenta productos tradicionales a través de productos cotizados a la medida del asegurado o en planes empaquetados, presentando productos nuevos como: Homeaway que da cobertura a los contenidos, desde una semana de cobertura. Es ideal para personas que viajan habitualmente o en períodos vacacionales. Otro producto de contenido específico, ideal para ser comercializado a través de un retail, asegurando un electrodoméstico nuevo recientemente adquirido y que estará en el hogar, ideal para fomentar la cultura de seguro, asegurando al menos los contenidos que el asegurado ha escogido.

- **Specialty Personal Lines (SPL):** Productos cuya función es la de incrementar el valor agregado, así como también ofrecer excelentes coberturas a precios accesibles, por ello es comercializado de manera masiva. Estos productos están enfocados en atender las necesidades de cada persona, otorgando coberturas para bienes personales como teléfonos celulares, tablets, tarjetas plásticas (débito y crédito), Protección de Identidad, seguro para

documentos, llaves, neumáticos, bicicletas, mochilas, bolsos, billeteras, lentes, electrodomésticos, contenidos del vehículo, llantas, entre otros.

#### Comercial

La propuesta de valor del área comercial se enfoca en brindar un servicio de excelencia a nuestros corredores y socios estratégicos a través de un asesoramiento oportuno sobre toda la gama de productos y servicios de Chubb. El equipo humano, constituido de profesionales en constante capacitación y desarrollo, se enfoca en construir relaciones sólidas y duraderas con nuestros corredores así como facilitarles un canal de comunicación exclusivo que les permita apreciar toda la experiencia de Chubb en su integralidad. Adicionalmente, nuestro canal de distribución pone mucho énfasis en optimizar procesos y apoyar la implementación de proyectos tecnológicos que contribuyen a entregar soluciones de negocios y una experiencia diferenciada, con el objetivo de servir mejor a nuestros asegurados y contribuir al crecimiento de nuestros corredores.

#### Manejo de siniestros e Indemnizaciones

Nuestra filosofía corporativa, se basa en la premisa: “La gestión de reclamaciones es el momento decisivo para el cliente – el momento en que cumplimos con nuestra promesa de pagar todos los reclamos cubiertos de manera justa, oportuna y con prudencia”.

Los esfuerzos que como Compañía hacemos para mantener los más altos índices de liquidez y solvencia, nos permiten enfocar nuestro análisis en la atención al cliente y la importancia que para él tiene el recuperar sus recursos en el menor tiempo posible. Sin abandonar la técnica y la disciplina ante procesos, nuestro personal está capacitado para generar y proponer soluciones creativas y proactivas a las más variadas situaciones. El equipo de siniestros conoce los objetivos corporativos y está plenamente consciente de su rol en ejecutarlos y el efecto de hacerlo bien y oportunamente en nuestra cadena de valor. Una de nuestras fortalezas siempre ha sido el oportuno y justo pago de reclamos a nuestros asegurados y terceros. Nuestro constante crecimiento y los cada vez más rápidos cambios que el mundo sufre a cada instante, demandan que seamos proactivos ante esos cambios y a que cada vez más, incorporemos medios digitales en el día a día con los clientes.

## Socios de Distribución Independiente

### 103-2, 103-3 Plan de Socios de Distribución Independiente

Durante los 3 anteriores años, la distribución comercial se ha ido construyendo y desarrollando en América Latina. Ecuador es parte del programa regional de Chubb para el desarrollo de Agencias, inicialmente denominado ADP, que incluye otros países como México, Brasil, Colombia y Argentina. Nuestra operación ha demostrado un desempeño sostenido en este canal de distribución con crecimientos del 18% en el 2016 y 2017, y del 15% en el 2018.

Los resultados obtenidos han sido el fruto de la ejecución de la hoja de ruta articulada alrededor de 5 pilares estratégicos claros y medibles:

#### I. Gestión de agencias:

---

- Gestión de portafolio:
  - Los ejecutivos comerciales son responsables de un portafolio de agentes asignados y los gestionan de manera integral y personalizada. La cartera a nivel nacional está compuesta de más de 500 corredores.
  - El ratio de actividad (número de agentes que producen con Chubb dividido por el número total de corredores) incrementó en un 12% del 2017 al 2018.
- Visitas:
  - La ejecución de las visitas se realiza de una manera formal y profesional, siguiendo un estándar metodológico de cómo realizar la reunión desde su agendamiento hasta el seguimiento de las tareas acordadas con el agente, garantizando así el cumplimiento de los acuerdos y planes de negocios.
  - En el 2018, se registraron más de 4.100 visitas del equipo comercial a nuestros agentes a nivel nacional.
- Training:
  - Las capacitaciones comerciales y técnicas que se entregan a grupos o de manera individual, se enfocan en los productos y servicios que brinda la compañía.

- A nivel nacional, Chubb ha brindado cerca de 900 entrenamientos a los agentes en el 2018.

#### • Consejo de Agentes:

- Chubb mantiene su prestigioso consejo compuesto de agentes estratégicos que participan en la mejora de la propuesta de valor de Chubb y se reúnen con el objetivo de mejorar procesos, cultura y tomar acciones tangibles basadas en las necesidades del mercado.
- El consejo se reunió 3 veces a nivel nacional en el año 2018.

#### II. Productos:

---

##### • Productos empaquetados:

- Las aseguradoras se adaptan a las nuevas tendencias y buscan proporcionar a los agentes mayores opciones de autoservicio que les permite crecer su negocio sin tener que aumentar sus costos de operación en la misma proporción. Cotizar y emitir en línea permite al corredor ser más eficiente y tener una ventaja competitiva de la rapidez en la comercialización.
- En el 2018, Chubb ha desarrollado 3 nuevos productos empaquetados en los ramos de PYMES, Accidentes Personales (Guarderías; Carreras) y Responsabilidad Civil.

#### III. Tecnología

---

- La transformación digital en Chubb ha iniciado desde hace algunos años y se intensifica en el 2018 con los primeros pilotos de la herramienta Chubbnet, una plataforma que brinda una experiencia integral al cliente y permite cotizar, emitir, obtener información de producción, cobranzas, productos y marketing. El lanzamiento oficial y despliegue se realizará desde el segundo trimestre del 2019.
- En el 2018, Ecuador ha iniciado la implementación del CRM regional

con el fin de mejorar la eficiencia en la gestión comercial y los tiempos de respuesta internos.

#### IV. Servicio al cliente

---

- Considerando la retroalimentación de nuestros clientes y corredores, Chubb emprendió el desarrollo de un importante proyecto de eficiencia operativa implementado en marzo 2018, con el objetivo de garantizar un alto nivel de ejecución y tiempos de respuestas óptimos.
- Nuestro servicio de indemnizaciones es reconocido por su gestión de excelencia y pago justo de reclamos. Adicionalmente el servicio de Sinistros Express implementado anteriormente en el ramo de vehículos y PYMES permiten indemnizar nuestros asegurados en un periodo inferior a 8 días.

#### V. Marketing

---

- El departamento comercial desarrolló un plan de comunicación que permita apoyar las estrategias planteadas y comunicar adecuadamente nuestra propuesta de valor al mercado.
- Adicionalmente, se desarrollaron campañas específicas para posicionar nuestros productos y servicios a determinados segmentos de mercado.
- En el 2018, Chubb lanzó su segundo plan de incentivos para Agentes con el objetivo de premiar a sus mejores productores con un viaje a Machu Pichu. En el mes de marzo 2018, los ganadores del año 2017 disfrutaron de su viaje de premiación a Bahamas.

Chubb a través de su departamento comercial sigue reforzando su propuesta de valor, posicionándose como un socio estratégico importante para sus corredores.

Testimonio



**José Cruz**  
Regional VP for Agency  
Distribution / Casa Matriz

El equipo de Chubb en Ecuador tiene un gran futuro por delante. Existe sinergia entre nuestro equipo de ventas y los agentes. El equipo de Ecuador es pequeño en comparación a otros países de la región, sin embargo, es reconocido a nivel mundial como líder del canal de IDP (Independent Distribution Partners). El equipo sobresale por su excelencia y dedicación, lo que se ve claramente en sus resultados. El equipo es muy afortunado de ser dirigido por Edwin Astudillo, y por Anais Bettencourt. Son líderes que se preocupan por nuestros agentes, colaboradores y están muy enfocados en el cumplimiento de nuestros planes estratégicos y financieros. En los últimos 2 años, Ecuador ha estado compitiendo con 16 países alrededor del mundo en un programa interno global llamado Empire Elite. En 2017 y 2018, Ecuador fue reconocido como el mejor país en la operación global. Ecuador es un lugar maravilloso para probar iniciativas que queremos implementar en toda la región. Son una incubadora de nuevos procesos, sistemas y productos; ha estado implementando su nuevo CRM para el manejo y gestión de ventas. Nos encontramos en el lanzamiento de nuestro nuevo aplicativo Chubbnet el cual permitirá a nuestros agentes cotizar, emitir y administrar las políticas de sus clientes. Esta herramienta de autoservicio continuará mejorando y ayudará a nuestros agentes a aumentar su velocidad de comercialización. Aprecio el trabajo que se está realizando en Ecuador, se están impulsando grandes iniciativas y creando un equipo de ganadores. Dado el éxito que está sucediendo en Ecuador, Chubb está dispuesto a invertir en sistemas, personas y nuevos productos para ayudar a nuestros agentes a obtener excelentes resultados. Tengo mucha suerte de trabajar con este equipo y espero ver su continuo éxito.



16.3  
Promover el estado de derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos.

**Pólizas**

**417-1, 103-2, 103-3 Desempeño económico y presencia en el mercado**

Todos los servicios que ofrecemos en el ramo de seguros cumplen con las respectivas aprobaciones por parte de los organismos de control.

En las pólizas del seguro que se entrega al cliente, luego de la adquisición de este, están descritas las condiciones generales, en las cuales se incluye la siguiente información:

- Coberturas
- Exclusiones
- Límites de responsabilidad
- Descripción del objeto del seguro
- Definiciones
- Condiciones legales tales como:
  - Causas que invalidan el seguro
  - Acciones agravantes del riesgo
  - Obligaciones y derechos de las partes
  - Pagos de primas y siniestros
  - Jurisdicción
  - Procedimiento para la cancelación unilateral de la póliza
  - Procedimientos a seguir y documentos a presentar en caso de siniestro

Toda la información necesaria acerca del seguro adquirido se encuentra en la póliza, de la misma manera se le entrega al cliente los puntos de contacto de atención en los cuales pueden acceder a cualquier tipo de información. Chubb cuenta con un equipo altamente capacitado en servicio cuya función es específicamente atender las necesidades de los clientes.

La Superintendencia de Compañías Valores y Seguros emitió el 27 de Febrero del 2018 la Resolución No. SCVS-INS-2018-0007, donde expide “Normas para la Determinación de las Cláusulas Obligatorias y Prohibidas del Contrato de Seguros” la cual establece el objetivo de digitalizar todos los documentos de políticas y endosos emitidos, ponerlos a disposición en un portal web y habilitar la Firma Electrónica de los clientes como aceptación de estos contratos.

**Marco regulatorio**

**417-2, 417-3, 418-1, 419-1, 103-2, 103-3 Desempeño económico, Presencia en el mercado. Cumplimiento regulatorio socioeconómico**

El Directorio delega la facultad de cumplir con el tema regulatorio al área de Compliance, la que a través de una matriz de cumplimiento y en reuniones con cada área determina cuál es la responsable del cumplimiento de las normas. El departamento de Compliance local y regional juegan un rol importante, pues son responsables de garantizar el respeto a la normas locales e internacionales, normas profesionales, así como a las normas éticas y de buen comportamiento definidas por la empresa.

Para ello requiere tener un total conocimiento y comprensión del negocio de la empresa en general y tener un enfoque abierto, flexible, así como sensibilidad al entorno regulatorio en constante cambio.

El programa de cumplimiento de la Empresa se centra en fomentar el respeto de los valores corporativos e incluir políticas y medidas concretas y efectivas en todos los niveles de la empresa, siendo de vital importancia que la Alta Gerencia, el Directorio, y el CEO, tengan un comportamiento ejemplar y que el mismo sea constante e inquebrantable. Anualmente, Compliance regional hace una revisión in situ para verificar el cumplimiento de Compliance local y que además la Empresa no tenga ningún contingente regulatorio.

El programa de cumplimiento se enfoca en tres aspectos:

- Concienciación

Para asegurar que cada empleado esté consciente de la importancia del

cumplimiento y respete y contribuya a su implementación, a través de entrenamiento en línea, reafirmación del Código de Ética y entrenamiento presencial.

• Asesoramiento

Mantener estrecha colaboración con el directorio, alta gerencia, ejecutivos de la empresa, área legal, para apoyar en la evaluación de riesgos, especialmente en situaciones específicas de un nuevo producto, licitaciones, de una nueva norma, etc.

• Informes

Para informar sobre las mejores prácticas a implementar en la empresa y aquellas que son acogidas a nivel internacional.

Este programa que parte desde el conocimiento del ADN de la empresa se correlaciona con la gestión de riesgos, corrupción, reputación, responsabilidad social, etc.

El Comité de Ética apoya a la ejecución de este programa, mediante el conocimiento y análisis de casos de incumplimiento que pudieran presentarse y aplicar las sanciones necesarias.

En 2018 no hemos tenido multas ni sanciones debido a incumplimientos del marco regulatorio.

## Privacidad de nuestros clientes

### 103-2, 103-3 Privacidad de los clientes

La privacidad de la información del cliente es una de las normas más importantes de seguridad en la empresa, ya sea por la privacidad de los datos de las personas, así como la prevención contra ataques cibernéticos. El cliente se siente tranquilo al saber que su información está resguardada y, que en ningún momento podrá ser mal utilizada.

No solo el cumplimiento de las normas legales nos lleva a velar por la privacidad de la información del cliente, sino por la confianza que este ha depositado en la empresa al otorgar sus datos personales y es nuestra obligación proteger dicha información.

Toda estas normas y políticas de seguridad son implementadas por nuestra Casa Matriz

y ejecutadas obligatoriamente por todos los países, y empleados. Están dirigidas a guardar y procesar todos los datos reforzando los derechos de privacidad y seguridad de la información del cliente.

Todos los empleados obligatoriamente tienen que aprobar los entrenamientos de seguridad de la información.

A partir de febrero del 2018, se implementó la norma PCI DSS (Payment Card Industry, Data Security Standard), para incrementar el control de los datos de las tarjetas de crédito y minimizar el riesgo de fraude. El cumplimiento de este proceso y otros bajo directrices regionales es manejado por el área de operaciones de la compañía, y su cumplimiento es evaluado anualmente.

## Marketing y Comunicación

### 103-2, 103-3 Marketing y Comunicación

El Marketing y la Comunicación juegan un papel muy importante dentro de la compañía. A nivel estratégico el área es responsable de transmitir la promesa de marca a nuestros clientes, colaboradores, socios de negocio y accionistas.

Tanto externa como internamente el área se encarga de cuidar uno de los principales activos de la compañía, nuestra marca. Es responsable de difundir lo que el nombre Chubb representa. Nuestro compromiso es garantizar el correcto uso, difusión, administración de la marca y transmitir de forma clara cuáles son los objetivos de la compañía, los mensajes, valores y ejes que conforman el modelo de cultura de Chubb.

Internamente, esto es fundamental para que nuestros colaboradores se sientan comprometidos con su trabajo, valorados y reconocidos.

Externamente, somos responsables por la información que la compañía entrega a nuestros clientes, a la prensa, y todos nuestros stakeholders, y de garantizar que esta sea veraz y oportuna. También es parte de nuestra labor entregar contenidos de calidad a nuestros clientes, socios de negocio y actores del mercado asegurador sobre nuestros productos, temas de interés y de vanguardia en la industria aseguradora.

Buscamos tener un impacto positivo tanto interna como externamente.

En nuestros colaboradores, brindándoles herramientas e información que constantemente facilite su trabajo y les ayuden a cumplir con los objetivos estratégicos de la compañía en cada una de sus áreas. Comunicándoles también los valores, principios y actividades fundamentales de la compañía y que este impacto se profundice en la interacción con nuestros clientes y socios estratégicos.

Con nuestros socios estratégicos y stakeholders, buscamos generar un impacto en nuestros transmitiéndoles nuestra promesa de marca mediante acciones que sean coherentes entre lo que decimos y lo que hacemos, y entregándoles información veraz, oportuna y relevante sobre temas de la industria y del mercado.

Tener un impacto interno en los colaboradores, trasciende y se refleja fuera de la organización. Buscamos brindar información relevante y coherente con lo que somos. La marca Chubb es fuerte y se distingue en el mercado por su trayectoria y por brindar seguridad, solidez y confianza en sus clientes al momento de hacer un negocio. A través de nuestras acciones comunicacionales buscamos transmitir lo que somos, una compañía global con presencia local que cuenta con profesionales de gran experiencia y compromiso en entregar a nuestros clientes y socios de negocio el mejor servicio. Hoy estamos posicionados entre las Aseguradoras top 4 del país, demostrando la habilidad técnica de suscripción que nos garantiza y nuestro profundo compromiso con la sociedad.

Gestionado localmente en cada país donde Chubb opera, el área de marketing y comunicación está alineada a políticas globales de comunicaciones que definen nuestros estándares y el marco de acción. Si bien Chubb es una empresa geográficamente diversa, tenemos el desafío de adaptar nuestros mensajes y contenido para cumplir con el mercado local.

Para el 2018 y 2019 uno de nuestros principales objetivos es continuar con el posicionamiento de la marca y de nuestros ejecutivos como líderes de opinión y que sean un referente del mercado. Posicionar una marca no es tarea fácil, pero nuestro objetivo es dar a conocer, no solo los servicios y productos que ofrecemos, sino también la promesa de marca y el compromiso que mantenemos con nuestros clientes, socios de negocio y también a nivel social.

Nuestro principal objetivo como compañía es ofrecer una suscripción, servicio y ejecución superior. Por lo tanto, como Marketing y Comunicaciones, nuestra meta es mostrar de una forma coherente a nuestros clientes y socios de negocio quienes somos y lo que hacemos.

Buscamos constantemente nuevas formas y canales para llegar a nuestros grupos de interés. Generamos materiales y contenidos de acuerdo con sus necesidades para lograr un impacto positivo. Usamos tanto medios tradicionales como digitales, que nos permitan llegar a toda nuestra audiencia.

A pesar de existir un departamento de Marketing y Comunicaciones, todos somos responsables de marcar una pauta y representar a Chubb como una empresa de recursos estables y servicios completos. Con el apoyo del departamento y una guía global cada funcionario representa la marca y es nuestro trabajo guiarlos y alinearlos a las estrategias de la empresa.

El área de Marketing y Comunicaciones es un apoyo para todas las líneas de negocio y áreas de la compañía. Es un área dinámica que se encuentra involucrada en todas las actividades empresariales. Es por esta razón, que aparte de las operaciones del día a día, el área participa de los proyectos de toda la compañía. El área es responsable de liderar implementación de campañas y lanzamientos de nuevos productos, servicio y herramientas, esto hace que ningún día sea igual al otro.

Actualmente, estamos apoyando una campaña regional para mostrar la oferta de productos y capacidades que tiene la compañía tanto para el mercado empresarial como para las pequeñas y medianas empresas, un segmento en el que queremos estar cada vez más presentes con soluciones a la medida de sus necesidades.

Quizás uno de los principales logros ha sido lograr involucrarnos a un nivel más estratégico, colaborando directamente con las líneas de negocio y participando en proyectos que contribuyen al crecimiento y desarrollo de la compañía.

Otro gran logro ha sido estar cada vez más presentes en el mercado con la marca Chubb como sinónimo de excelencia es suscripción, respaldo y experiencia.

Los resultados del área se evalúan como el resto de las líneas de negocio. Contamos con indicadores de desempeño que nos ayudan a medir el impacto y calidad de nuestras acciones de comunicación. Con estos indicadores hacemos un análisis de los resultados obtenidos para continuar con el proceso de mejora. La Memoria de Sostenibilidad es un reflejo de los resultados

Las auditorías que se realizan en el área son internas y relacionadas con el uso adecuado de la marca y el cumplimiento de todas las políticas de comunicación de la compañía. Como se mencionó anteriormente, la compañía sigue estándares que son establecidos desde casa matriz, y es

de la misma manera que con todos los proyectos se establece un plan de revisión para asegurar que Chubb esté alineado globalmente.

Al ser una compañía tan diversa en cuanto a geografías un reto importante es adaptar mensajes y contenidos para que sean útiles en todos los mercados.

Otro reto importante es agilizar y optimizar los procesos y flujos aprobatorios para la publicación de contenidos.

## El Arte de lo posible

El futuro está avanzando rápido, en diez años el “internet de las cosas” podría suponer en Latinoamérica un mercado de 860 billones de dólares. El uso compartido de automóviles podría reducirlos en un 80% hasta el año 2030. La velocidad de datos 5G será mil veces más rápida, y para el año 2025, el 50% de Latinoamérica tendrá 5G. Las compras en línea crecerán un 54.8% para 2022, con ventas que subirán a 82.33 billones de dólares. La GIG workforce (fuerza de trabajo independiente), actualmente agrega 800mil millones de dólares anuales a la economía mundial. El 79% de los consumidores seleccionarían drones si esto significara recibir paquetes en el espacio de una hora. Para el año 2020 las personas tendrán más conversaciones con robots que con sus cónyuges. Los seguros están cambiando, están surgiendo nuevas ofertas de microseguros basadas en el uso y demanda. Las empresas establecidas se están reinventando. La mitad de las pequeñas empresas ahora dicen que planean lanzar aplicaciones móviles.

El seguro de automóvil basado en el uso crecerá a 100 millones de conductores hasta el año 2020. Los hogares se volverán más inteligentes con sensores IOT (Internet de las cosas), con consumidores comprando 485 millones de dispositivos hasta el año 2020. La economía digital, las redes sociales y las nuevas necesidades de los clientes hacen que se creen nuevos riesgos que antes no existían. Productos para riesgo cibernético y ciber bullying van a seguir creciendo en penetración. Los clientes esperan soluciones diferentes, productos; servicios; experiencias, lenguaje más sencillo, menos preguntas y más servicio en tiempo real entre otras cosas.

En Chubb estamos desarrollando EL ARTE DE LO POSIBLE, estamos reinventando la experiencia del cliente de seguros y

entregándola a través de canales digitales. En Latinoamérica estamos vendiendo seguros innovadores para accidentes y salud con compañías de telecomunicaciones, bancos, minoristas, líneas aéreas, software y comercio electrónico a través de Instagram, Google ads y buscadores. Damos servicios al asegurador y vendemos seguros con empresas tecnológicas y a través de Chatbots. Hemos creado el primer mapa de empresas insuretech de Latinoamérica para fortalecer y desarrollar el ecosistema emprendedor de la región y seguir siendo líderes en innovación. A nivel tecnológico tenemos API'S y Webservices para conectarnos con cualquier plataforma o socio y contratar en tiempo real, sin intervención humana. Las preguntas de suscripción se están reduciendo con nuevas fuentes de datos y machine learning.

Estamos desarrollando nuevos productos de seguros que minimizan el riesgo y ajustan la prima de acuerdo con el uso. Los análisis de voz detectan el estado anímico del cliente y ayudan a nuestros teleoperadores a brindar un mejor servicio. Los “Chatbots” están respondiendo preguntas y ofreciendo productos adecuados al cliente. Los drones están ayudando a nuestros ingenieros de riesgos y ajustadores de siniestros. Estamos adoptando EL ARTE DE LO POSIBLE en nosotros mismos, los colaboradores de Chubb ahora están aprendiendo proactivamente nuevas habilidades digitales estamos trabajando con equipos ágiles y funcionales, construyendo productos y soluciones tecnológicas para nuestros socios. En ciclos rápidos de tiempo llevamos a cabo una competencia anual de innovación interna para empleados y establecimos centros de excelencia para fomentar la innovación en el desarrollo de productos, la automatización de procesos y la ingeniería de riesgos. Juntos en Chubb adoptaremos EL ARTE DE LO POSIBLE y lo haremos realidad.





capítulo 4  
**Chubb y sus  
colaboradores**





## Nuestra gestión

### Propuesta de valor

Crear una propuesta de valor sólida, consistente y realista para los colaboradores.



Establecer un esquema de beneficios diferenciador que nos identifique como marca empleadora.



Desarrollar herramientas que fortalezcan el compromiso y la retención del talento.



Propiciar un ambiente de trabajo atractivo que contribuya para que el talento quiera venir a trabajar en Chubb.



Generar sentido de pertenencia de los colaboradores hacia la organización desde su incorporación a la misma.

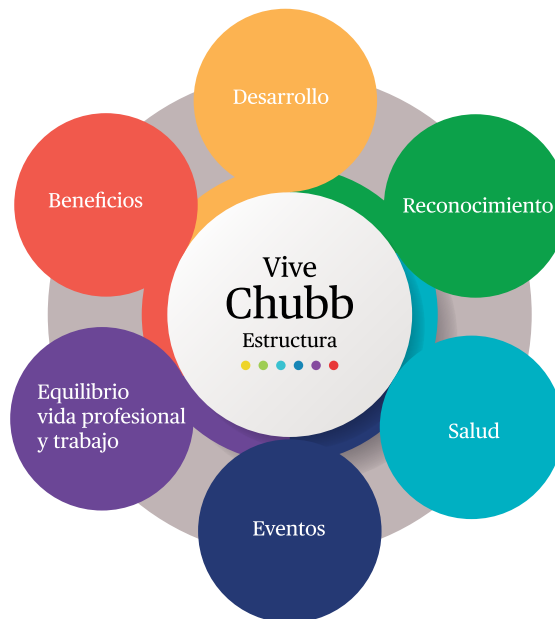
### Testimonio



**Franklin Valdivieso**  
Personal Lines Manager /  
Colaborador Chubb

Formo parte de Chubb desde el 10 de julio del 2017, estoy cerca de cumplir 2 años trabajando en esta gran compañía. La bienvenida que me dio la familia Chubb desde el primer día, hizo que me sienta muy comprometido a dar lo mejor de mí. Chubb es una empresa muy fácil de llevar en el corazón. La calidad humana y profesional de su gente, su sentido de pertenencia y el enfoque en el servicio superior, son algo digno de resaltar, ya que no se limita a la parte del negocio; sino, al ir más allá, siempre hay alguien dispuesto a dar una mano para salir adelante, sea cual sea la barrera que se presente. Ser parte de una empresa que cuenta con gran prestigio en el mercado, que lidera iniciativas de responsabilidad social como la fundación de niños Faces y campañas para hacer las cosas bien y de manera correcta, hacen que me sienta muy orgulloso y agradecido con Chubb.

## Estructura ¡Vive Chubb!



**8.5**  
De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor



**10.3**  
Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas a ese respecto

## Chubb Ecuador

102-7, 102-8, 405-1

Plantilla por contrato y sexo									
Ciudad	2016			2017			2018		
	Total	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino
Contrato indefinido	214	136	78	253	155	98	266	165	101
Pasantías	13	10	3	17	9	8	15	10	5
Servicios complementarios	12	4	8	4	3	1	5	3	2
Honorarios profesionales	5	3	2	2		2	3	3	0
<b>Total</b>	<b>244</b>	<b>153</b>	<b>91</b>	<b>276</b>	<b>167</b>	<b>109</b>	<b>289</b>	<b>181</b>	<b>108</b>

Plantilla por región y sexo de contrato indefinido y pasantías									
Ciudad	2016			2017			2018		
	Total	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino
Quito	113	74	39	129	78	51	146	96	50
Cuenca	12	10	2	15	11	4	17	13	4
Guayaquil	0	0	0	0	0	0	118	66	52
Ambato	3	3		3	3		4	3	1
Machala	1	1		1	1		1	1	0
Santo Domingo	0			1			1	0	1
Loja	1	1		1	1	1	1	1	0
Manta	0	0		0	0	0	1	1	0
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>89</b>	<b>41</b>	<b>150</b>	<b>94</b>	<b>56</b>	<b>289</b>	<b>181</b>	<b>108</b>



**Género**

■ Mujeres **63%**  
■ Hombres **37%**



**Edad**

■ menos de 30 **50%**  
■ entre 30 y 50 **45%**  
■ mayores de 50 **5%**



**Antigüedad (en años)**

■ 0 - 5 **78%**  
■ 5 a 10 **15%**  
■ 5 a 15 **2%**  
■ 15+ **5%**



**Posiciones de liderazgo**

■ Mujeres **61%**  
■ Hombres **39%**

## Desarrollo

### Testimonio



**Gino Pérez**  
*Business Operations Analyst /  
Colaborador Chubb*

Inicié mi carrera profesional en Chubb como pasante en el área de operaciones masivas. Aprendí sobre el negocio, por la experiencia de mis líderes y por mis ganas de crecer profesionalmente. Luego fui promovido a ser asistente de operaciones donde comencé a desarrollar proyectos locales y soluciones que automatizan procesos manuales del área. En el año 2018 tuve el reto más grande de mi carrera, ser líder de un equipo encargado de crear el sistema Self Service para el control y mejora de la atención a corredores y clientes. Para este reto decidí iniciar con un equipo de pasantes que tengan las mismas ganas y energía que yo tuve al ingresar a Chubb. Gracias a las diversas capacitaciones que Chubb me facilitó sobre liderazgo y metodologías ágiles pude manejar este reto de la mejor forma realizando un plan de mejora y entrega continua de nuevas funcionalidades. Chubb me ha permitido aprender de mis errores y gracias a esto me he formado como un profesional con muchas ganas de seguir aportando a la organización la que considero como mi segunda casa.



**5.1**  
Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo

### 404-1, 404-2, 103-2, 103-3, Formación y Enseñanza

Recursos humanos es el encargado de levantar oportunidades de desarrollo basado en los objetivos estratégicos de la organización y apalanca varias de sus políticas de formación con el Comité de Retribuciones que está compuesto por varios líderes de la organización, en este espacio se discuten procedimientos y presupuestos para iniciativas que impactan de manera favorable a los colaboradores.

Tenemos la colaboración de Recursos Humanos LATAM que incentiva programas de formación con una malla regional, programas enfocadas al desarrollo de habilidades de liderazgo y de conocimiento técnico. Durante el 2018 se dio el primer encuentro Latinoamericano de mujeres líderes llamado Chubb Stars, se llevó a cabo en Miami donde más de 25 líderes de la región se dieron cita para aprender distintas habilidades y destrezas de marca personal.

Nuestro objetivo del 2018 fue incrementar nuestras horas de capacitación dotando de nuevo conocimiento o reforzando conceptos claves en temas relacionados a seguros, durante este año se dictaron 5592 horas de capacitación técnica, 3202 horas de capacitación profesional y 214 horas de capacitación de interés en formación personal, superando con más de 30% de horas del año 2017.

Obstáculos encontrados y lecciones aprendidas en el 2018:

- El ausentismo en algunos de los programas abiertos es uno de los retos, es por esto que buscamos alinear a los líderes y colaboradores en fechas que no afecte la operación y se arman grupos mas pequeños para que puedan darse el tiempo de asistir.

- El reto generacional: al tener una población mayoritaria de jóvenes entre 20 y 35 años, buscamos que las capacitaciones sean temas de interés, que capten una manera más lúdica de aprendizaje, es por esto que muchas capacitaciones han migrado a plataformas en línea.

- Muchas de nuestras capacitaciones son opcionales, para aquellos que tienen interés en formarse en capacitaciones en temas personales y de bienestar.

Compromisos 2018/2019:

1. Seguir fortaleciendo el balance de género en la organización, como una iniciativa que busca la diversidad y la meritocracia, como una organización compuesta mayormente por mujeres, buscamos generar espacios de discusión de temas de importancia a las realidades ecuatorianas y mundiales.

2. Potenciar el liderazgo de la organización, formando colaboradores sólidos y preparando futuros líderes, identificándolos a través de mapeo de talento, llevando a cabo un riguroso proceso de identificación de sucesores en cada una de las estructuras organizacionales e identificando talento del mercado de seguros que nos permitan agregar nuevas experiencias y conocimientos.

3. Colaborar con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), participando en las mesas de trabajo e intercambiando buenas prácticas con otras organizaciones que buscan establecer estrategias de Responsabilidad Social.



### Testimonio



**Lorena Orbea**  
*Subgerente de Cobranzas /  
Colaboradora Chubb*

Hace 11 años formo parte de Chubb, inicié como pasante en el área financiera, mi primer logro fue reducir la cartera de ESB de 180 a 60 días. Uno de los principios de la empresa es fortalecer los equipos de trabajo, priorizando el crecimiento profesional y personal de sus empleados es así que ascendí como analista de cobranzas, llevando la cartera de ramos generales y vida en la ciudad de Quito.

En el 2018 me dieron la oportunidad de liderar el equipo de Cobranzas a nivel nacional, demostrando una vez más que Chubb es una empresa que reconoce y premia el esfuerzo de sus colaboradores.

Estos años han sido enriquecedores pues me he fortalecido en conocimiento, liderazgo, carácter, toma oportuna de decisiones, trabajo en equipo y sobre todo el orgullo de formar parte de esta gran institución.

## Formación continua

### 103-2, 103-3 Formación y Enseñanza

La formación es un pilar importante en el desarrollo de un colaborador, el mercado es cada vez más competitivo y necesitamos potenciar las habilidades de nuestros colaboradores. Dereck Bok decía: si crees que la formación es cara, prueba con la ignorancia; formar empleados es una labor que todos los líderes de Chubb tienen claro como parte de su función, lo hacen a través de formación personal que busca enfocarse en la salud y bienestar de los empleados, formación profesional de conocimientos técnicos y formación técnica de seguros.

Chubb tiene claro que invertir en la formación de los colaboradores genera un ganar-ganar, el colaborador aprende constantemente y se compromete en su propio desarrollo, lo hacemos con herramientas tecnológicas on line y capacitaciones presenciales, programas de desarrollo de potencial acelerado Asociados, Programas de formación de liderazgo como LAMP, que nos permiten impactar las vidas profesionales de nuestros empleados siendo socios claves en las iniciativas de la organización.

Formación continua	
Programa	Descripción
Desarrollo profesional	Pago de un porcentaje o la totalidad (30 % al 100 %) de estudios ya sea de pregrado o postgrado a los empleados considerados clave y con potencial según evaluación.
Entrenamiento Talent Portal	Entrenamiento regional orientado a reforzar cultura organizacional, mejorar competencias de liderazgo y conocimientos técnicos.
Job Posting Local y Regional	Opción de aplicar a postulaciones internacionales para promover el desarrollo profesional y holístico dentro de la Compañía.
Plan Asociados Latam	Entrenamiento internacional donde se potencia el desarrollo profesional.
Modelo Integral de Capacitación	Modelo basado en tres dimensiones: conocimiento técnico, desarrollo profesional y desarrollo personal.
Capacitaciones internas	Programas de capacitación diseñados y ejecutados por los mismos profesionales de Chubb Ecuador y de otros países. Así se refuerza la certeza de que los mejores profesionales del mercado están en esta Compañía.
Capacitaciones internacionales	Los colaboradores son enviados a capacitarse con profesionales en oficinas de Chubb a nivel mundial.
Cursos de inglés	Dirigido a colaboradores con potencial que requieren mejorar el idioma para su desarrollo profesional.
Plan Individual de Desarrollo	Programa que provee estructura, propósito y compromiso para el apoyo del desarrollo de los colaboradores. Contiene los siguientes elementos: objetivos, habilidades y conocimientos, acciones concretas, establecimiento de plazos, monitoreo de progreso.
Capacitaciones en Línea	A nivel global se envían capacitaciones en línea para todos los colaboradores: Código de Conducta, buen uso de los ordenadores, prácticas de negocios, seguridad de datos e información. También existen cursos especiales para cargos específicos.
Talent Mapping	Proceso que se creó con el propósito de evaluar los puntos fuertes del desempeño reflejado en las evaluaciones PMP y el potencial de cada colaborador con el objetivo de priorizar acciones estratégicas para el manejo del talento.

## Capacitación 2018

### 103-2, 103-3 Formación y Enseñanza

La capacitación es un eje fundamental en la cultura organizacional, los objetivos de desarrollo que la organización impulsa, buscan que los colaboradores estén capacitados en los distintos productos, servicios y conocimientos de suscripción y esto a su vez impacte de manera positiva en el asesoramiento a nuestros principales clientes, sponsors, brókers, agentes entre otros.

Chubb tiene tres principales aristas de formación:

Capacitación Técnica, Personal y Profesional buscando fortalecer al colaborador como un individuo integral, las capacitaciones se pueden dar de manera presencial o en línea, y busca fortalecer competencias digitales en pro de las nuevas tendencias de formación.

Aprovechamos el talento interno, muchos de nuestros capacitadores técnicos son colaboradores expertos en su ramo, esto tiene un efecto positivo en los empleados ya que podemos usar casos muy propios de nuestra organización para fortalecer la toma de decisiones. Nuestra Escuela de Seguros tiene la segunda generación de graduados, 31 colaboradores han finalizado 240 horas de formación técnica.

Como organización creemos que la responsabilidad de la formación es compartida, la organización tiene la responsabilidad de dotar de espacios de formación y herramientas para el desarrollo profesional, el líder de soportar los procesos de aprendizaje y del colaborador de ser el principal responsable de su propio desarrollo, utilizando las distintas herramientas que Chubb coloca a disposición y de ejecutarlas en la práctica en su día a día de trabajo.

Todos somos parte de un esquema colaborativo que nos permite un desarrollo constante, en Chubb creemos en la titularidad como una competencia de responsabilizarnos por lo que queremos alcanzar y motivamos a los empleados a ser parte de esta cultura.

En los desayunos de resultados que se hacen cada año, Recursos Humanos hace un resumen de su gestión en la misma se pueden evidenciar la malla cursada en el 2018 y las horas de capacitaciones realizadas, para el 2018 alcanzamos 9008 horas de capacitación, es decir un promedio de 33 horas por colaborador. Como buena práctica tenemos mediciones de cada programa de formación y podemos recibir feedback por parte de los participante, dicho feedback es tomado en cuenta para medidas correctivas en futuros talleres, tenemos un nivel de satisfacción bueno de nuestros empleados que buscan cada vez mas temas de interés para su desarrollo.

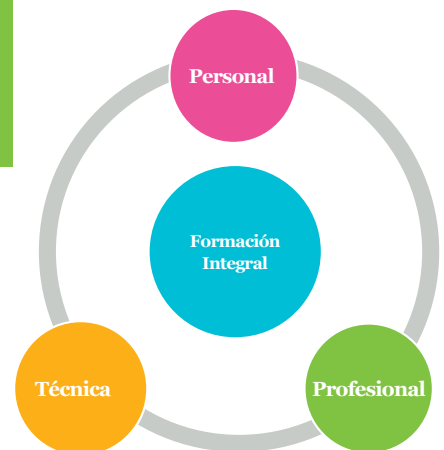
Capacitación					
Grado	# Colaboradores	Horas capacitación	Promedio/ empleado	Femenino	Masculino
2016					
26-32	12	218	18	8	10
23-25	27	577	21	13	8
20-22	66	1786	27	15	12
15-16	39	775	19	11	8
10-Dec	63	1278	20	11	9
Total	207	4634	105	58	47
2017					
26-32	11	147	13	8	5
23-25	26	797	31	16	14
20-22	82	1801	22	15	7
15-16	31	980	32	16	15
10-Dec	103	2967	29	19	10
Total	253	6692	25	15	10
2018					
26-32	12	59	5	3	2
23-25	25	621	25	12	13
20-22	84	3293	39	22	17
15-16	28	1136	42	25	15
10-Dec	117	3899	33	30	5
Total	266	9008	144	92	52

Chubb tiene tres principales aristas de formación: Capacitación Técnica, Personal y Profesional, esta última busca fortalecer al colaborador como un individuo integral, las capacitaciones se pueden dar de manera presencial o en línea, y busca fortalecer competencias digitales en pro de las nuevas tendencias de formación.

Técnica
Taller LOBA
Escuela de Seguros - Inducción Legal
Escuela de Seguros - Análisis de Riesgos
Escuela de Seguros- Ramos Misceláneos
Escuela de Seguros- Incendio
Escuela de Seguros- Transporte
Transformación SSCC
Escuela Servicio al Cliente Reclamaciones
Escuela de Ventas Multilines
Escuela de SSCC - Operaciones
Escuela de Ventas- Comercial
Asertividad: Kit de herramientas
Evaluar la rentabilidad de una inversión
Negociación de compra
Construyendo y administrando un presupuesto
Construyendo una tarjeta de puntuación equilibrada
Decodificación del balance y cuenta de resultados.
Elaboración de un presupuesto de proyecto
Cómo realizar un análisis financiero.
Gestión de riesgos operacionales.
Fundamentos de gestión de proyectos.
Planificación de proyectos

Profesional
Taller digital
Excelencia para el éxito
Fundamentos de Gestión
Essentials de liderazgo
Un enfoque lógico a las finanzas corporativas
Análisis y resolución de problemas de flujo de caja
Negociación comercial: 7 claves para reuniones efectivas.
Relación con el cliente: construyendo confianza
Fomentando y manteniendo la motivación
Identificar las expectativas de los clientes para el éxito del proyecto
Mejorar la comunicación adaptándose a los demás
Conociéndote mejor para comunicarte mejor
Lanzamiento de un nuevo producto con éxito
Relacionando su contribución a la creación de valor
Visión estratégica y gestión de la actividad
El arte de persuadir a través de la escucha

Personal
Charla de Nutrición
Capacitación Brigadistas
Planificación familiar
Charla VIH
Charla sobre la influenza
Charla “ Ahora que lo ves, di no más”
Del Trabajo a la armonía en Casa
Asamblea del CSO
Renovación de póliza
Cáncer de Seno y Cuello uterino
Charla sobre la violencia de género
Charla Chubb Women Force





**5.1**  
Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo

## Desempeño

102-28, 404-3

El proceso de gestión de desempeño (PMP, Performance Management Process) anual es una herramienta para establecer estándares de desempeño superior y respaldar el desarrollo de los empleados. El proceso comienza cuando se establecen objetivos significativos según al área de trabajo. Luego, se fomentan los comentarios constantes durante el año y el proceso finaliza con una revisión de desempeño de fin de año.

El proceso de PMP permite una evaluación objetiva del desempeño de cada colaborador, identificación de los colaboradores con mejor desempeño, una cultura de desarrollo enfocada en proveer retroalimentación significativa y compensación diferenciada según la contribución individual.

### Testimonio



**Sandra Delgado**  
Auditora Interna, Compliance /  
Colaboradora Chubb

Durante el tiempo que estoy trabajando en Chubb, puedo reconocer que es una multinacional con calidad humana, que valora el trabajo de sus empleados, los apoya y ayuda a crecer en su formación profesional; he tenido la oportunidad de conocer a excelentes líderes y profesionales que permiten que sus colaboradores estén motivados, y que cuenten con las capacidades y habilidades para desempeñar sus funciones. Mi experiencia es grata, fortaleciendo mis conocimientos y crecimiento tanto a nivel profesional como personal.

Personal con evaluación de desempeño						
Grado	# Colaboradores	Femenino	Masculino	Ciudad		
<b>2016</b>						
26-32	11	6	5	Quito	108	
23-25	25	15	10	Guayaquil	93	
20-22	67	49	18	Cuenca	12	
15-16	30	19	11	Ambato	2	
10-12	83	50	33	Loja	1	
Total	216	139	77		216	
<b>2017</b>						
26-32	9	5	4	Quito	115	
23-25	23	15	8	Guayaquil	98	
20-22	73	48	25	Cuenca	12	
15-16	29	18	11	Ambato	3	
10-12	95	57	38	Loja	1	
Total	229	143	86		229	
<b>2018</b>						
26-32	114	71	43	Quito	114	
23-25	102	56	46	Guayaquil	102	
20-22	16	12	4	Cuenca	16	
15-16	4	3	1	Ambato	4	
10-12	1	1	0	Loja	1	
	1	1	0	Manta	1	
	1		1	Sto. Domingo	1	
	1	1	0	Machala	1	
Total	240	145	95		240	





## Diversidad

### 103-2, 103-3 Diversidad e Igualdad de Oportunidades

La diversidad en una organización permite nuevas ideas, puntos de vista y mejora el desempeño; Chubb Ecuador tiene un alto índice de compromiso en sus colaboradores, la organización comprende que brindar oportunidades a todos por igual fomenta un sentido de meritocracia, todos tenemos las mismas oportunidades y trabajamos para lograrlas.

Para Chubb Ecuador, la gestión de la diversidad es un compromiso primero con nuestros colaboradores, quienes componen en la actualidad cerca del 63% de mujeres y un 37% de hombres. Nuestro comité ejecutivo cuenta con el 60% mujeres que lideran áreas estratégicas de la organización como son áreas comerciales, financieras y de soporte. Chubb Además, colabora en la Mesa de trabajo del ODS 5 Equidad de género y empoderamiento de mujeres y niñas en conjunto con otras organizaciones.

Tenemos un segmento importante de talento joven en nuestra organización donde el 63% de la organización lo componen personal Millennial, una generación que nos exige ser más creativos en nuestros procesos de desarrollo de carrera y de oportunidades de aprendizaje. Gracias al Programa de Asociados, tuvimos la oportunidad de promover a dos talentos a posiciones regionales y durante el 2019 cerca de 5 personas más asumirán roles estratégicos para Chubb en Latam.

Nuestros colaboradores son nuestros mejores embajadores, son ellos quienes construyen nuestra credibilidad hacia los socios estratégicos como brokers, sponsors, clientes y proveedores. El balance es la clave del éxito, y la diversidad busca generar oportunidades tanto para jóvenes y adultos. Nuestras oficinas abrazan nuevas tecnologías y nos permiten comunicarnos de manera ágil, los espacios colaborativos permiten generar momentos de distracción y relajación, con el fin de regresar concentrados a nuestras actividades diarias.

Creemos en el balance familiar es por eso que los horarios fueron modificados, tenemos jornadas cortas los días viernes, con el objetivo que tanto madres y padres puedan pasar más tiempo con sus hijos en un fin de semana más largo, además que los colaboradores puedan utilizar ese tiempo para cualquier trámite personal que permita disfrutar en tranquilidad de un fin de semana de descanso.

Para gestionar esta cultura de diversidad Chubb se enfoca en:

- Vivir un modelo de Cultura Organizacional meritocrático.
- Realizar mediciones de compromiso y ejecutar planes de acción.
- Brindar igualdad de oportunidades sin importar su edad, raza, generó, religión entre otras.
- Basarnos en el nivel de potencial que un colaborador tiene.
- Establecer políticas claras.
- Evaluar el cumplimiento a través de objetivos claramente trazados.

El Comité ejecutivo promueve las iniciativas de diversidad, y soporta los proyectos que se establezcan, así como las políticas internas.

Nuestro compromiso está enfocado a cuidar el bienestar de nuestros empleados, desarrollamos programas que incentiven:

- Programa Regional de Diversidad (fomentar la inclusión y respeto)
- Programa Local Chubb Woman Force (Espacio para discutir temas sobre violencia de género, salud reproductiva entre otras)
- Programas de Salud Vive Sano Vive Chubb
- Comité de Diversidad e Inclusión donde los empleados puedan participar de iniciativas.
- Voluntariado Chubb, queremos compartir con la comunidad nuestras buenas prácticas.

La comunicación es importante y todos nuestros programas de diversidad e inclusión buscan integrar a todos los empleados de la organización, las charlas con temas de interés de género y de respeto son abiertas de inscripción sin presiones de ningún tipo, los colaboradores participan porque están seguros de que el respeto es un valor dentro de la empresa.

Todos los empleados somos parte de Chubb, y tenemos la posibilidad de proponer y ser parte de las iniciativas que se promuevan dentro de la organización. Recursos Humanos establece iniciativas, el comité Directivo soporta las mismas y las promueve, y los colaboradores forman parte de este proceso clave, muchos inputs vienen de su feedback.

La formación en este ámbito es parte del presupuesto de capacitación, muchas iniciativas no tienen costo y usamos recursos propios para desarrollar a nuestros empleados. Nuestro mejor recurso es el que trabaja con nosotros.



## Salud y Seguridad

### 103-2, 103-3 Salud y Seguridad en el Trabajo

Nuestra organización tiene un compromiso con nuestros colaboradores y en el cuidado de su salud y bienestar es por eso que los programas que hemos desarrollado tienen un fin preventivo que permitan al empleado desenvolverse de manera adecuada en su espacio de trabajo.

Cuidar de nuestros empleados genera un beneficio mutuo por ejemplo: disminuye el ausentismo, aumenta la retención de personal y mejora la productividad del colaborador.

Los programas que Chubb administra tienen un enfoque en el cuidado ocupacional, se gestionan programas y charlas de prevención y vacunación contra la influenza a cero costos para el empleado y de manera opcional para quien quiera tomarlo, gracias a esto logramos cerca de 40% de colaboradores vacunados. Hemos conformado el Comité de Seguridad y Salud, brigadas de emergencia, árbol de llamadas de emergencia para siempre estar conectado con el colaborador y su familia.

Los Programas de Salud tienen varios enfoques:

Reto Vive Sano Vive Chubb – Cuerpo Salud Psicosocial – Pausas Activas  
Salud Preventiva – Exámenes ocupacionales

Como parte de la Salud Preventiva se realizaron más de 8 charlas en el año que tienen enfoques en: enfermedades respiratorias, charlas de salud sexual, salud reproductiva, cáncer de mama, nutrición entre otras.

Con nuestro programa de vida saludable hemos logrado generar hábitos de buena alimentación e impactar en la salud de colaboradores, reduciendo indicadores de colesterol, sobrepeso y obesidad. Incluimos a su vez un carrito nutricional, con alimentos en su mayoría de productos balanceados y se aumentó el número de convenios de alimentación con proveedores de comida saludable.

Nuestro objetivo es que estos hábitos de correcta alimentación, cuidado y ejercicio sean transmitidos a los familiares de nuestros colaboradores.

Nos basamos en los Objetivos de Desarrollo Sostenible y su división (Woman Empower Principles) WEPS. Recursos Humanos regional (Latinoamerica) incentiva propuestas para ser ejecutadas de manera local.

En el Desayuno de resultados en enero de cada año, se comunican datos demográficos de género, edad y crecimiento interno

Manejamos una encuesta de compromiso laboral, donde se establecen indicadores de Desarrollo Personal y Profesional, preguntas enfocadas a la diversidad, donde hemos obtenido resultados superiores al 90% de satisfacción, esto nos hace saber que vamos por buen camino y que podemos seguir trabajando en ello.

Durante el 2018 logramos entrenar a los colaboradores en temas de diversidad e inclusión, discutiendo tópicos como género, generaciones, minorías sexuales, razas y otros, generando consciencia sobre la importancia del respeto y tolerancia, y que nuestra cultura es inclusiva. En ese periodo nos hicimos acreedores de una mención como empresa Inclusiva a través de la Prefectura de Pichincha.

## Beneficios

201-3

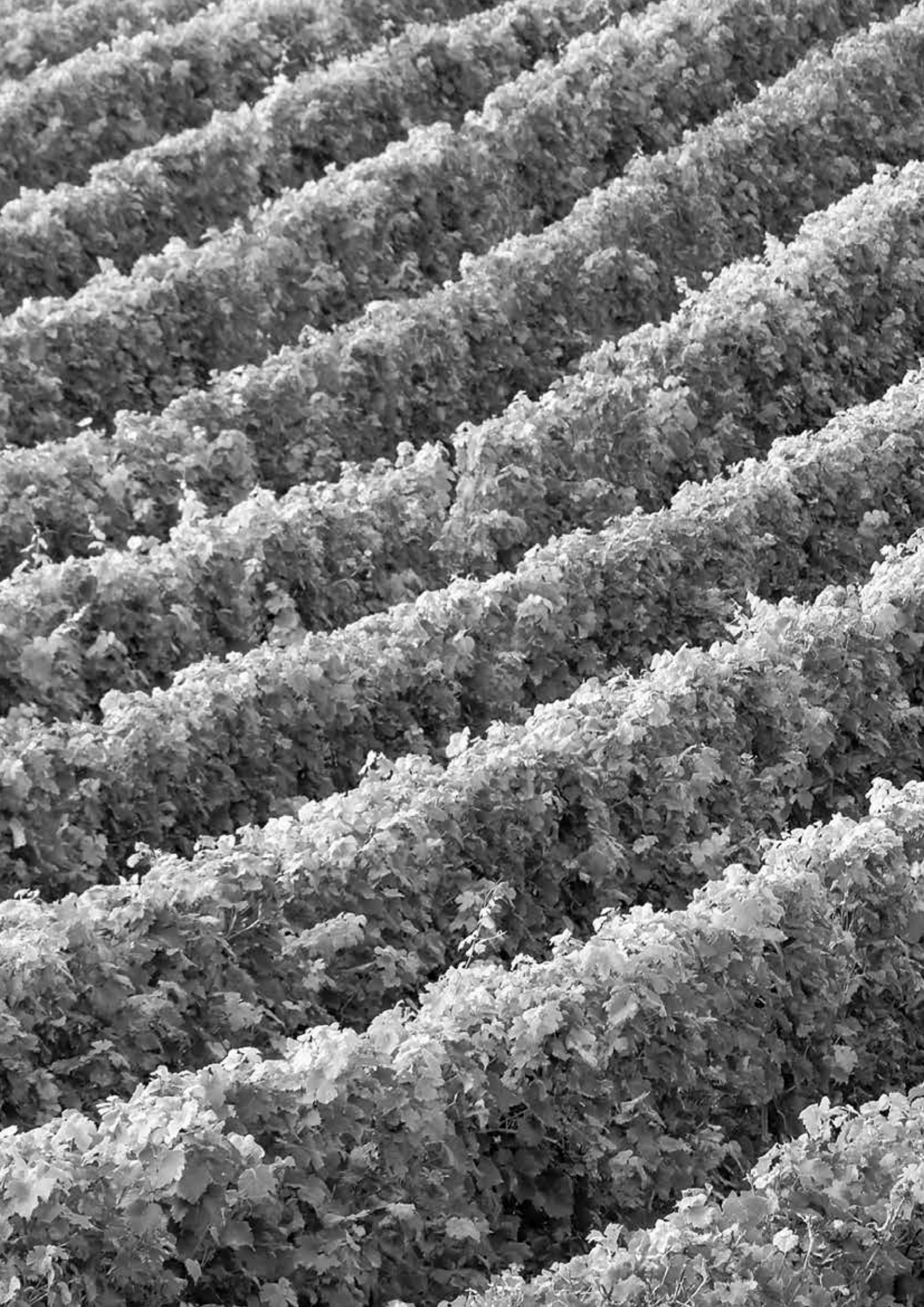
Beneficios	Contrato indefinido	Servicios complementarios	Pasantes	Descripción
Integración y reconocimiento	SI	SI	SI	Buscando integración y camaradería la Compañía invierte en actividades con los colaboradores a lo largo del año. En estas se reconoce con incentivos y premios el desempeño, la participación, creatividad, liderazgo y trabajo en equipo. El costo lo cubre Chubb, así busca fomentar cultura e identidad corporativa creando un lugar de trabajo excepcional.
Vacaciones y días libres	SI	SI	SI	El tiempo libre y personal de los colaboradores es valorado. Chubb da 15 días laborables de vacaciones (sin tomar en cuenta fines de semana). Se dan dos días libres al año.
Alimentación	SI	SI	SI	Almuerzo diario, cubierto por Chubb.
Seguro de Vida y Asistencia Médica	SI	SI	NO	Cubierto en un 80% por la Compañía y un 20% por el colaborador.
Uniformes	SI	SI	NO	Costo cubierto por Chubb 100%, fomenta identidad y sentido de pertenencia, además beneficia en temas de comodidad y cuidado de su ropa personal.
Plan de ahorro	SI	NO	NO	Opción de aportar un porcentaje del sueldo mensual (2% al 14%) y la compañía aporta la misma cantidad hasta un 7%. El fondo es manejado por una compañía inversora en el extranjero. En el plan de ahorro pensional de Chubb valor del activo es exactamente la suma del aporte del empleado + el aporte de la compañía. Es decir las obligaciones son iguales al activo, cuando el empleado sale se le entrega lo ahorrado. Los empleados que actualmente están en el plan de ahorro pensional es el 26% de la nómina
Plan de compra de acciones	SI	NO	NO	Opción de destinar del al 10% del sueldo mensual del colaborador a la compra de acciones de Chubb. El periodo de compra es cada 6 meses, y las acciones se compran con un 15% de descuento.
Sueldos, décimos y utilidades	SI	NO	NO	Posibilidad de adelantar sueldos, décimos, utilidades y vacaciones en situaciones especiales. Descontados hasta en tres meses.
Becas Univeristarias para hijos de los colaboradores	SI	NO	NO	Casa Matriz ofrece un Plan de Becas Universitarias para los hijos de los colaboradores que tengan entre 16 y 25 años. Aplica para todos los países donde Chubb tiene operaciones.
Descuentos	SI	NO	NO	Descuentos en rol de pagos como gimnasio, crédito navideño, seguro de automovil, universidad, entre otros.
Salud	SI	SI	NO	Convenios para descuentos en gimnasio, descuento en rol de pagos. Charlas de prevención.
Horario viernes	SI	SI	SI	El horario de trabajo de los días viernes es de 8:30 a 15:00 para que los colaboradores empiecen a disfrutar de su fin de semana.
Temporada escolar	SI	SI	NO	Convenios para la compra de útiles con 15% de descuento, descuento vial rol de pagos hasta 6 meses.
Seguro de vehículos	SI	SI	SI	Póliza corporativa con tasa preferencial.

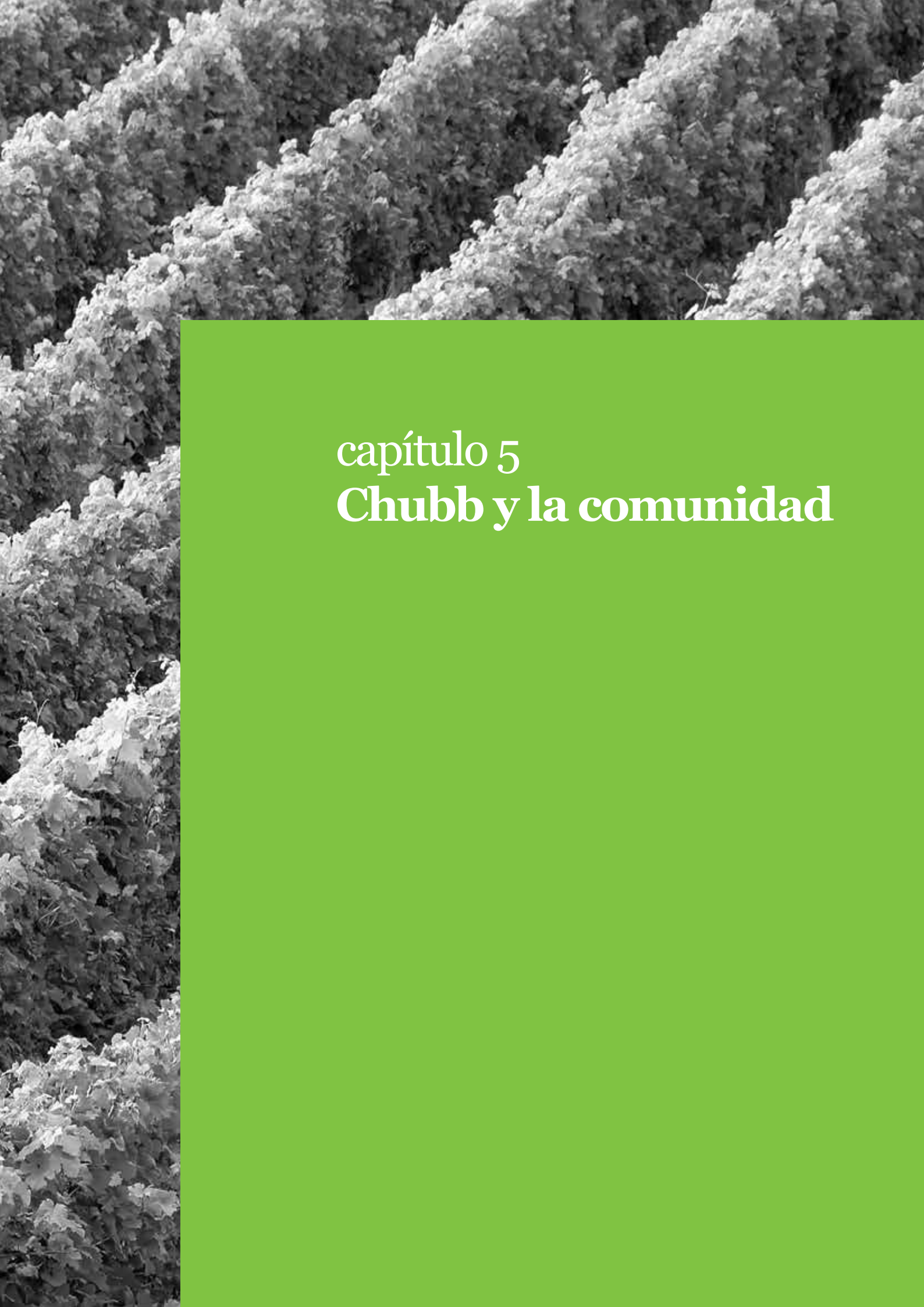


## Colaboradores

Nuestros colaboradores son nuestros mejores embajadores. Son ellos quienes construyen nuestra credibilidad hacia nuestros socios estratégicos como brokers, sponsors, clientes y proveedores. En más de una ocasión nuestros clientes se sorprenden por la edad promedio de nuestros empleados (34 años), y del nivel de profesionalismo que presentan; una muestra del compromiso con la formación de profesionales jóvenes que desean construir su plan de carrera dentro de nuestra organización.







capítulo 5  
**Chubb y la comunidad**





## Programa e Iniciativas

102-12, 102-13



### Programa e Iniciativas

En 2011, Chubb Ecuador (antes ACE), se adhirió al Pacto Global de las Naciones Unidas y se comprometió a trabajar sobre los 10 principios establecidos. (Es voluntario y aplica a todos los grupos de interés de Chubb)

Desde el 2018 Chubb es parte de una iniciativa de Conquito que promueve la contratación de talento joven, y hemos sido acreditados con esta certificación. (Es voluntario y aplica a los colaboradores)

Desde 2010 la Organización se somete a mediciones de clima y compromiso laboral con herramientas especializadas. Con los resultados se elaboran planes de acción y se plantean metas y objetivos. (Es voluntario y aplica a los colaboradores de Chubb en Ecuador y a sus familias)

En el 2018 Chubb se registró en las mesas de trabajo de los ODS, iniciativa del Pacto Global. Estas mesas son la 1: Fin de la Pobreza. La 5: Igualdad de Género y la 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico. (Es voluntario y aplica a la comunidad)

En 2011, Chubb Ecuador (antes ACE), se adhirió a CERES, Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social. Con el objetivo de ser parte de una red de organizaciones interesadas en promover la RSE en la sociedad, así como en compartir y conocer las mejores prácticas institucionales. (Es voluntario y aplica a todos los grupos de interés)

En el 2019 Chubb firmó el compromiso con los 7 Principios para el Empoderamiento de las Mujeres, promovidos a nivel mundial por ONU Mujeres, con el objetivo de fortalecer sus políticas corporativas de igualdad de género, para incidir con acciones en los lugares de trabajo, en su cadena de valor y comunidad. (Es voluntario y aplica a todos los grupos de interés)

Chubb a nivel global esta suscrito a una compañía de E-Learning, la cual envía cursos a todos los colaboradores a nivel mundial. Los cursos incluyen: Código de Conducta, Buen Uso de los Ordenadores, entre otros. (Es obligatorio y aplica directamente a los colaboradores de Chubb e indirectamente a todos los grupos de interés)

En el 2019 Chubb recibió el distintivo Empresa Socialmente Responsable por parte del Centro Mexicano para la Filantropía, CEMEFI. Este es un reconocimiento y un compromiso a seguir trabajando por la sostenibilidad en nuestro entorno. (Es voluntario y aplica a la comunidad)

En 2004, se creó la Fundación Faces, cuya misión es aportar a la educación de niños y adolescentes en situación de riesgo. Esta Fundación funciona con un modelo de autogestión. (Es voluntario y aplica a la Comunidad y a los colaboradores que son voluntarios)



## Medioambiente

102-11

Chubb es la mayor aseguradora de bienes y servicios en cotizar en la bolsa y como tal, tiene responsabilidad en proporcionar soluciones que ayuden a los clientes en su gestión ambiental, minimizar riesgos, controlar su propio impacto ecológico y contribuir a causas ambientales. Creemos que el bienestar de la sociedad depende de un ambiente saludable, que es la piedra angular de una economía global fuerte, la ética da el equilibrio sostenible entre el desarrollo y la preservación. El cambio climático es un asunto importante para la industria global de seguros, ya que nuestro negocio es proveer seguridad contra riesgos a la propiedad debido a dicho cambio.

Los modelos comerciales y operativos de Chubb contemplan la exposición al impacto global del cambio climático. Reconocemos que el cambio climático afecta a todos - nuestros clientes, colaboradores, accionistas, socios comerciales, y a las personas que viven y trabajan en las comunidades a las que servimos. El Programa Ambiental Corporativo de Chubb está ahora en su onceavo año. Seguimos estando en primera línea para abordar las implicaciones del cambio climático para todas las áreas de nuestro negocio.

Estamos orgullosos del progreso que hemos logrado y comprometidos a seguir adelante con acciones para hacer mejoras significativas en el ambiente. Las soluciones de Chubb incluyen coberturas para responsabilidades de contaminación y proyectos de limpieza ambiental, así como servicios de consultoría que permitan la reconstrucción después de una pérdida. Además, Chubb ofrece incentivos y descuentos para clientes cuyas prácticas sean amistosas con el medioambiente.

Los tres pilares en los que Chubb trabaja por el medio ambiente son:

- 1.- Productos y servicios
- 2.- Operaciones
- 3.- Inversión social



**12.2**  
De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.

**12.5**  
De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.

**12.6**  
Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.



**17.7**  
Promover el desarrollo de tecnologías ecológicamente racionales y su transferencia, divulgación y difusión a los países en desarrollo en condiciones favorables, incluso en condiciones concesionarias y preferenciales, según lo convenido de mutuo acuerdo.

**17.17**  
Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.

### Proyecto ambiental de salvamento

Esta iniciativa nace en Cuenca, Ecuador, en el año 2015, cuando al realizar los recorridos por los talleres concertados de nuestra ciudad, se evidenció una oportunidad común, el creciente espacio destinado a reunir la chatarra y demás ítems que salen de la reparación de vehículos, a la espera que los recolectores lo lleven. Chubb, coherente con los Principios del Pacto Global que promueve las Naciones Unidas y comprometido en fomentar los Objetivos de Desarrollo Sostenible como el de gestar alianzas para lograrlo, identificó la oportunidad de iniciar un proceso de reciclaje junto a aliados estratégicos que permitan promover una mayor responsabilidad ambiental.

El proceso consiste en el retiro de todos los salvamentos de talleres aliados, estos son revisados, separados y clasificados por parte de un segundo socio estratégico, en este caso, la empresa Toro Loco. De esta manera estos pueden ser reutilizados, dando así una solución alternativa para aquellas personas que no poseen un seguro y que no pueden acceder a un repuesto nuevo.

Un porcentaje del 50% de las piezas que se cambian en un siniestro, pueden ser reparadas y reutilizadas, la mayoría de ellas son de metal. De este porcentaje un 30% es chatarra, lo que se consolida y vende al peso a fábricas como Adelca, que lo funde y lo reutiliza nuevamente.

Chubb, promueve una economía circular con el mantenimiento de materiales y recursos en el mercado el mayor tiempo posible, disminuyendo la generación de residuos.

Mediante este programa, en 2018 tuvimos un incremento en la recolección de chatarra del 41%. Esto nos indica la magnitud de la importancia de hacernos responsables de nuestros desechos y de los generados en nuestra cadena de valor producto del giro del negocio.

### Programa de Impresoras

En Marzo del 2018, Chubb Ecuador implementó una nueva flota de impresión marca HP enfocada a contribuir con el medio ambiente y reducir el uso de papel en la Compañía. En los meses que vamos llevando a cabo este proyecto, vemos noticias alentadoras. Se han obtenido porcentajes de ahorro de papel, energía, y reducción de emisiones de CO2. Contribuimos con un plan de reciclaje de suministros muy bien controlado y reconocido por HP; y generamos un ahorro de facturación mensual de un 52%.

Chubb cuenta con equipos de impresión marca HP, los cuáles han obtenido la certificación de Verificación del Inventario de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero, cumpliendo la normativa ISO 14064. También forma parte de del programa de HP Planet Partners, lo cual nos permite reciclar de forma correcta los suministros de impresión. Cada tres meses se recibe los certificados de reconocimiento por cumplir con esta gestión.

## Gestión social a través del fútbol

Desde algunos años, Chubb apoya al fútbol ecuatoriano, con la visión de que este es un deporte capaz de generar grandes cambios positivos en la sociedad. El potencial de los jóvenes deportistas es algo que no pasa desapercibido; estamos apostando al futuro de muchos jóvenes. El fútbol es una pasión con la que se puede sembrar y cosechar triunfos para el país y como Empresa queremos asegurar que esto suceda.

Actualmente Chubb es auspiciante del Club Deportivo Cuenca, tanto en la primera división masculina como femenina, también auspicia la primera división de Liga Deportiva Universitaria de Quito; las formativas del Club Sport Emelec y el equipo de primera división, el Club Deportivo Independiente del Valle.

El apoyo al fútbol femenino es esencial, ya que creemos en la mujer y en su capacidad de liderazgo. Queremos ser parte del progreso de las jugadoras, y esperamos que sus logros traigan mucha esperanza al equipo como al país.

En el caso del Independiente del Valle, es un proyecto social que nace en sus divisiones formativas y se desarrolla en todos sus campos de acción con el objetivo de transformar al fútbol ecuatoriano a través de sus jugadores, técnicos y directivos.

## Aporte en nuestra cadena de valor

A través de su estrategia de sostenibilidad Chubb se ha comprometido a apoyar a todas las organizaciones en nuestra cadena de valor que se hayan identificado con potencial para llevar a cabo iniciativas de responsabilidad social como, por ejemplo, publicar una Memoria de Sostenibilidad. En 2018, el Club Independiente del Valle publicó su primera Memoria de Sostenibilidad. Nos sentimos muy orgullosos de haber sido un aporte importante para este logro a través de nuestro know how y recurso humano. Sabemos que con este impulso el Club ha dado grandes pasos para consolidar un modelo sostenible en su institución.

Este año estamos trabajando de la misma manera con otra importante empresa de nuestra cadena. Sabemos que mientras más organizaciones trabajemos bajo un mismo enfoque y con objetivos comunes, más valor estamos creando en nuestra sociedad.





## Fundación Faces



4.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.

En 2004 se creó la Fundación FACES a partir de una iniciativa de los colaboradores de Chubb. Esta Fundación funciona con un modelo de autogestión.

### Misión

Nuestra prioridad de inversión social se concentra en participar en el desarrollo humano y cultural de los niños que se encuentran en situación de extrema pobreza y riesgo, mediante planes de alfabetización y educación que garanticen el cumplimiento de sus derechos, y permitan su crecimiento personal y colectivo.

### Objetivo general:

Mejorar la condición de los niños que se encuentran en situación de pobreza, a través de una propuesta integral de garantía de derechos mediante planes de educación y becas. Actualmente la Fundación lleva a cabo los siguientes proyectos:

#### Quito:

**1. Casa de Colores:** Proyecto sostenido de formación artística para niños y niñas. Se ha ejecutado desde el 2008 con infantes de la Escuela Manuelita Sáenz del sector de Cotocollao. En esta iniciativa se imparten clases de teatro y artes visuales a 11 niños y niñas quienes trabajan bajo la dirección de profesionales en cada disciplina artística. Su finalidad es fomentar el talento individual de los niños asistentes mientras se fortalece su identidad. El arte es el vehículo que permite que sus sueños de hagan realidad.

**2. Nuevos Colores:** Proyecto multidisciplinario con 25 niños de la Escuela Gonzalo Cordero Crespo ubicada en el sector de la Colmena, cada grupo tiene clases de teatro, danza y música.

**3. Grandes Talentos:** Becas en diferentes disciplinas artísticas, por rendimiento académico y/o por logros deportivos. Tras un arduo proceso de selección y un compromiso mutuo entre la Fundación y los adultos a cargo de los infantes, ellos cuentan con las mejores condiciones para fortalecer sus capacidades en música y artes escénicas. Actualmente 6 niños se benefician de esta iniciativa.

**4. Multicolores:** Proyecto de formación artística para adolescentes y jóvenes de 13 a 18 años que formaron parte de los proyectos Casa de Colores y Nuevos colores. Actualmente 20 adolescentes asisten a clases de artes musicales y artes performáticas. Este proyecto es resultado del proceso sostenido por la fundación en sus diferentes proyectos, empezó su ejecución en 2014 como respuesta a la solicitud de los niños de la fundación para continuar en el proceso formativo.

**5. Sinfónica de Colores FACES/ FOSJE:** Proyecto que ha creado una orquesta sinfónica con niñas y niños en situación de riesgo, de la comunidad de Guangopolo y Aldeas S.O.S. Cuenta con el apoyo del Maestro Patricio Aízaga en la coordinación. La Orquesta cuenta actualmente con la participación de 70 niños.

En 2018, la orquesta tuvo importantes presentaciones en las cuales demostraron su talento y su compromiso con la música



### Testimonio



**Rosalía Arteaga Serrano**  
*Presidenta Ejecutiva Fundación FIDAL / Aliado estratégico*

La singularidad de Chubb Seguros y de sus directivos, radica en que se involucran personalmente con el apoyo que brindan a los proyectos. Lo he visto en la Orquesta de Colores, en su apoyo a la Orquesta Sinfónica Juvenil (FOSJE) y el trabajo decidido para apoyar a los niños integrantes de esta iniciativa, y también en lo que significa el respaldo a los maestros que participan en el concurso de Excelencia Educativa que realiza año a año la Fundación Fidal. Esa apoyo le brinda calidez a un trabajo de carácter voluntario y social, que marca la diferencia.

y el proyecto. En total fueron 10 recitales y conciertos. Entre los más representativos está el concierto y tributo “Beatles Sinfónico” Fue un concierto de muy alto nivel que contó con la presentación en escena de más de 150 artistas: Orquesta Sinfónica Infanto Juvenil de Quito, Orquesta de Colores FACES-FOSJE, los solistas Israel Brito, Pancho Terán, Sergio Sacoto, Alexandra Cabanilla, John Peter, Anabel Naranjo y Guillermo Cepeda, Grupo de Rock The Pickles, Coros FOSJE, Coro Mutualista Pichincha. Todos bajo la batuta del Maestro Patricio Aizaga.

El marco para esta presentación fue el lanzamiento de la octava Memoria de Sostenibilidad de Chubb y se llevó a cabo en la Catedral de la Basílica. También prepararon un concierto en homenaje al Maestro José Antonio Abreu, por su lamentable partida.

Esta visibilización y exposición es importante para el desarrollo integral de los jóvenes integrantes de la orquesta.

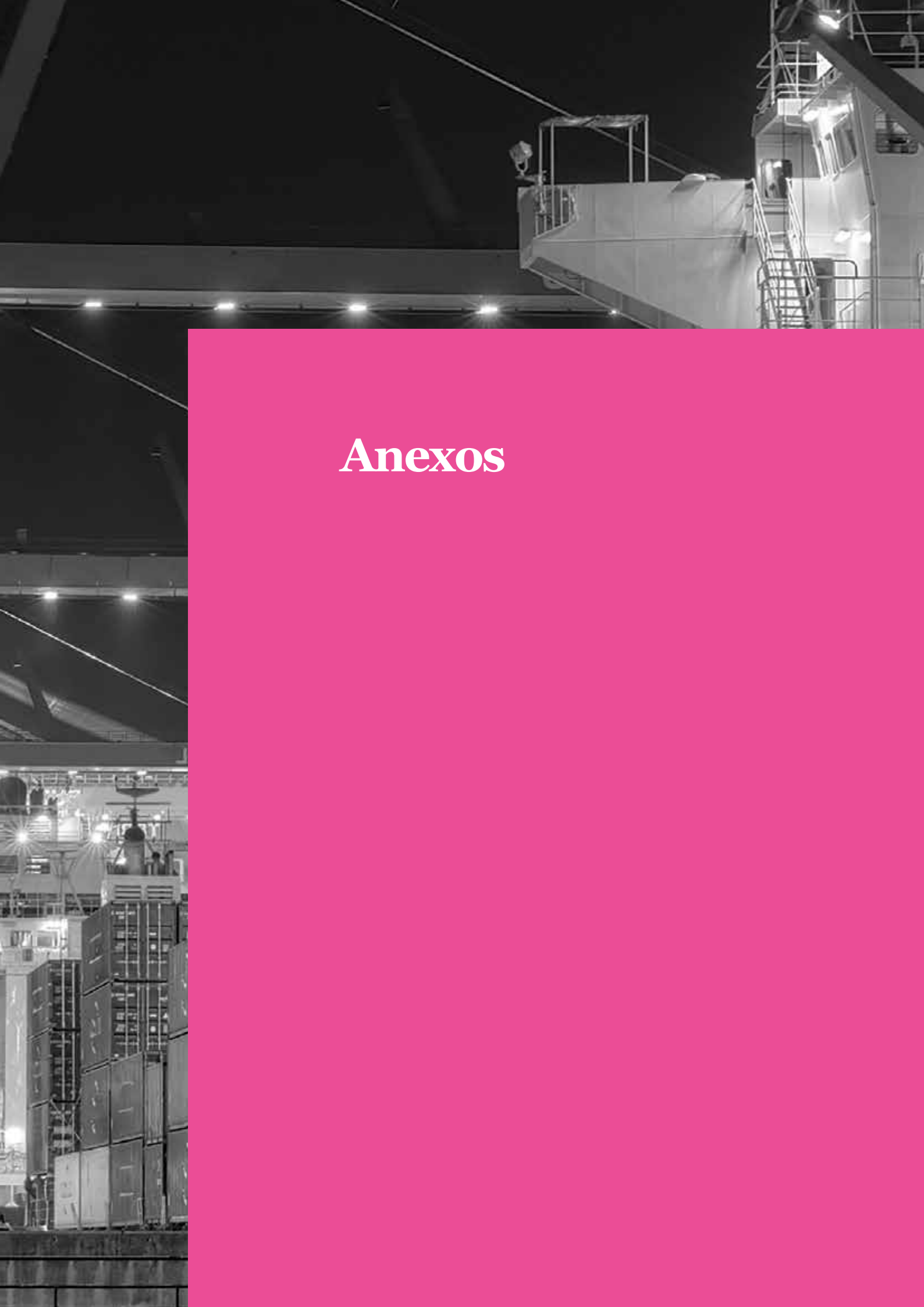
### Guayaquil:

**San Andrés de Colores:** Proyecto que busca fomentar un espacio adecuado para que 60 niños del recinto San Andrés reciban una educación digna. Réplica descentralizada de la iniciativa Casa de Colores.

### Cuenca:

**Elevando la dignidad a través de la asistencia:** Las divisiones formativas de los equipos de fútbol son desconocidas para la sociedad. Este proyecto busca atender un importante segmento de niños y jóvenes con la ilusión de ser jugadores de fútbol profesional que llegan de diferentes lugares del país solos, sin ninguna o muy poca ayuda. A través de este proyecto se dota de instalaciones adecuadas para el desarrollo de la actividad deportiva y extracurricular y también se trabaja con ellos en habilidades sociales y emocionales.





# Anexos

Comunicación del Progreso del Pacto Global de las Naciones Unidas: COP				
	Principio	Compromiso	Acciones	Resultados
1.	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.	A través del negocio asegurador, Chubb desempeña un papel importante en el fomento de condiciones que promueven los derechos humanos. Identificamos oportunidades de negocio en países en desarrollo de América Latina, donde las tendencias a largo plazo apuntan al crecimiento del PIB. El acceso a seguros, que ofrece protección a las familias y empresas de riesgos y amenazas impredecibles, es uno de los elementos que ayudan a impulsar el crecimiento en las economías emergentes. La actividad económica dinámica, a su vez, impulsa el surgimiento y expansión de la clase media. De esta manera, la función de asunción de riesgos de las aseguradoras tiene un impacto profundo y positivo en las vidas de personas, empresas, economías y, en definitiva, derechos humanos.	<p>Tenemos un Código de Conducta , el cual incluye varios temas de Derechos Humanos: Empleo Equitativo, Un lugar de Trabajo sin acoso, Trato justo a los grupos de interés, entre otros. Este Código es presentado a todos los colaboradores al momento de su inducción, reforzado a lo largo del año, y está a disposición de todos.</p> <p><b>Beca del Estado de Derecho de Chubb:</b> Chubb, a través de su fundación caritativa, apoya la beca Chubb Rule of Law Fellowship. Establecido en 2012 en colaboración con la Facultad de Derecho de la Universidad de Pensilvania, esta beca crea nuevos caminos para que los estudiantes construyan carreras en el gobierno internacional de Derecho y derechos humanos. Los graduados de Penn Law seleccionados para la beca obtienen una valiosa experiencia en una organización de defensa reconocida mundialmente, lanzando sus carreras en el campo del estado de derecho y los derechos humanos.</p> <p><b>Línea de ayuda de ética de Chubb:</b> La Línea de Ayuda Ética de Chubb es una forma confidencial para que los empleados informen posibles infracciones al Código de conducta o a cualquier ley, norma o reglamento, incluidos posibles abusos a los derechos humanos. Los empleados pueden contactar con la Línea de ayuda de ética las 24 horas del día, los siete días de la semana. La línea de ayuda de ética de Chubb está integrada por especialistas externos en ética y cumplimiento.</p>	El 100% de los colaboradores conoce nuestro Código de Conducto y se apega a él. GRI 102.16
2.	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los Derechos Humanos		Inclusión de cláusula de apego a los Derechos Humanos en todos los contratos.	100 % de los contratos firmados con proveedores contienen cláusula de Derechos Humanos.
3.	Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	<p>Chubb busca el bienestar de sus colaboradores y por eso se anticipa a sus necesidades, diseñando planes y beneficios que las cubran. Por esta razón los colaboradores no han visto la necesidad de asociarse para negociar beneficios con la Compañía. Chubb no tiene colaboradores cubiertos por contratos colectivos, tampoco tiene actividades en las que el derecho a la libertad de asociación pueda correr riesgo.</p> <p>La Compañía respeta los derechos de los trabajadores, y muestra total apertura en el caso que nuestros colaboradores deseen asociarse libremente.</p>	N/A	N/A



Comunicación del Progreso del Pacto Global de las Naciones Unidas: COP				
	Principio	Compromiso	Acciones	Resultados
4.	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	<p>“Todos los empleados de Chubb merecen realizar su trabajo con libertad y en un entorno respetuoso, sin comportamientos que generen unas condiciones laborales hostiles u ofensivas.”</p> <p>* Código de Conducta</p>	Tenemos un Código de Conducta , el cual incluye varios temas de Derechos Humanos: Empleo Equitativo, Un lugar de Trabajo sin acoso, Trato justo a los grupos de interés, entre otros. Este Código es presentado a todos los colaboradores al momento de su inducción, reforzado a lo largo del año, y está a disposición de todos.	El 100 % de los colaboradores conoce nuestro Código de Conducta y se apega a él. GRI 102.16
5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	Chubb promueve que cada empleado apoye los esfuerzos para eliminar los abusos como el trabajo infantil, la esclavitud, la trata de personas y el trabajo forzoso. Se puede reportar cualquier sospecha o evidencia de abusos a los derechos humanos en nuestras operaciones o en las operaciones de nuestros socios comerciales. También recordando que el respeto por los seres humanos la dignidad comienza con nuestras interacciones diarias entre nosotros y con nuestros clientes.	Tenemos un Código de Conducta , el cual incluye varios temas de Derechos Humanos: Lucha contra el trabajo infantil, Empleo Equitativo, Un lugar de Trabajo sin acoso, Trato justo a los grupos de interés, entre otros. Este Código es presentado a todos los colaboradores al momento de su inducción, reforzado a lo largo del año, y está a disposición de todos.	El 100% de los colaboradores conoce nuestro Código de Conducto y se apega a él.
6.	Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	Valoramos la aportación única e individual de cada miembro de Chubb. El trabajo en equipo y el respeto son las piedras angulares de nuestra forma de trabajar y creemos que las mejores soluciones son las que surgen de diversas ideas y perspectivas. Consideramos a todos nuestros empleados responsables de nuestro éxito y aspiramos a crear un entorno laboral comprensivo, tolerante y gratificante, en el que todo el mundo tenga la oportunidad de aportar su granito de arena. Chubb se compromete a cumplir las leyes de igualdad de oportunidad en el empleo, así como los demás derechos civiles, humanos y laborales vigentes. Cumplimos con nuestras obligaciones respetando las leyes que velan por los derechos de las personas con discapacidad	Tenemos un Código de Conducta , el cual incluye varios temas de Derechos Humanos: Empleo Equitativo, Un lugar de Trabajo sin acoso, Trato justo a los grupos de interés, entre otros. Este Código es presentado a todos los colaboradores al momento de su inducción, reforzado a lo largo del año, y está a disposición de todos.	El 100% de los colaboradores conoce el Código de Conducta y se apega a él. Chubb. GRI 102.16

Comunicación del Progreso del Pacto Global de las Naciones Unidas: COP				
	Principio	Compromiso	Acciones	Resultados
7.	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	<p>“Chubb procura que nuestros lugares de trabajo sean ambientalmente sustentables. Trabajamos para ser tan eficientes como sea posible en nuestro uso de recursos naturales, y estamos comprometidos a cumplir o superar todas las leyes, normas y reglas ambientales que se apliquen a nuestro trabajo.”</p> <p>*Código de Conducta.</p>	Chubb tiene tres iniciativas principales para hacer frente a los retos del medio ambiente: Desarrollo de productos y servicios, Reducción del impacto ambiental de nuestras propias operaciones, Apoyo actividades ambientales en todo el mundo.	En 2015 se redujeron las emisiones de gases de efecto invernadero en un 5,3% a nivel global.
8.	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	<p>“Chubb cree que todos nosotros, tanto individuos como corporaciones, tenemos una responsabilidad con el planeta. El bienestar de la sociedad depende de un medio ambiente sano, que es la piedra angular de una economía global fuerte. Creemos que la ética da el equilibrio sostenible entre el desarrollo y la conservación”.</p> <p>Evan Greenberg</p>	Reducción de consumo de energía en las oficinas.	En 2015 se redujeron las emisiones de gases de efecto invernadero en un 5,3 % a nivel global.
9.	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	Chubb está comprometido con el cuidado del medioambiente por lo que procuramos que todas nuestras tecnologías cumplan con estándares ambientales actuales.	Nuestra compañía también se centra en la reducción de su huella de carbono en todo el mundo.	En 2015 se redujeron las emisiones de gases de efecto invernadero en un 5,3 % a nivel global.
10.	Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	Cada uno de los administradores, directores, empleados es responsable por el cumplimiento del Código de Ética de Chubb, que engloba aspectos de corrupción, de prácticas comerciales, de abuso de drogas, de lavado de dinero, de respeto a los derechos humanos, etc.	El 100% de nuestras líneas de negocio son sometidas a controles para prevenir riesgos relacionados con la corrupción. Contamos con una Matriz de Riesgos manejada el Departamento de <i>Compliance</i> . Durante el año se realizan varias auditorías tanto internas como externas.	El 100% de los colaboradores reciben formación en temas de anticorrupción y lavado de activos. - En el periodo del informe (ni en los años anteriores) no se registraron incidentes de corrupción. GRI 205.1, GRI 205.3

# Índice de contenidos GRI



102-55

Índice de contenidos GRI				
Estandar GRI	Contenido	Página	Omisión	
<b>Contenidos generales</b>				
Gri 101: Fundamentos 2016				
Gri 102: Contenidos Generales 2016				
GRI 102: Contenidos Generales 2016	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
	102-1 Nombre de la Organización	41	-	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	15, 47,	-	
	102-3 Lugar donde se encuentra la sede de la Organización	41	-	
	102-4 Lugares donde opera	41	-	
	102-5 Naturaleza del regimen de propiedad y su forma jurídica	41	-	
	102-6 Mercados a los que sirve	15, 47	-	
	102-7 Tamaño de la organización	15, 41, 47, 58	-	
	102-8 Información de empleados y otros trabajadores	58. El registro de empleados lo lleva RRHH y la empresa proveedora de manejo de nómina	-	
	102-9 Cadena de suministro	45	-	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	En el periodo de reporte no hubo cambios significativos en la organización o cadena de suministro	-	
	102-11 Principio o enfoque de precaución	74	-	
	102-12 Iniciativas Externas	73	-	
	102-13 Afiliación a asociaciones	73	-	
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	9	-	
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	11	-	
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	16, 18	-	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y conducta ética	16, 18	-	
	102-18 Estructura de gobernanza	19	-	
	102-19 Delegación de autoridad	19	-	
102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	19	-		

“Para el Content Index Service, GRI Services ha confirmado que el índice de contenidos de GRI en el reporte es claro, y que las referencias para cada contenido incluido correspondan con las secciones indicadas del reporte.”

Índice de contenidos GRI

Estandar GRI	Contenido	Página	Omisión
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-21 Consulta a grupos de interes sobre temas económicos, ambientales y sociales	28, 30, 32	-
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	19	-
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	Marcos Gunn, Regional President Northern LATAM COO (Presidente Regional Norte para Chubb Latinoamerica), fue designado Presidente del Directorio debido a la relevancia de su cargo dentro de la región y por su experiencia dentro de la corporación. Conoce las políticas de la Casa Matriz y está familiarizado con el mercado ecuatoriano y sus regulaciones.	-
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	19	-
	102-25 Conflicto de intereses	19	-
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	16, 19	-
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	19, 25	-
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	19, 64	-
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	19, 21	-
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	19, 21	-
	102-31 Evaluación de temas económicos, sociales y ambientales	19	-
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de Sostenibilidad	32	-
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	19	-
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	30	-
	102-35 Políticas de remuneración	19	-
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	La remuneración se determina tomando en cuenta algunas variables: salario mínimo sectorial, estudios salariales globales y sectoriales, perfil y desempeño. No intervienen consultores en este proceso.	-
102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	La remuneración se establece de manera local, el único grupo de interés con injerencia en este asunto es nuestra Casa Matriz, quien dispone el porcentaje total de incremento anual.	-	
102-38 Ratio de compensación total anual	La persona mejor pagada de la organización es el Presidente Ejecutivo. La Mediana de la compensación total anual de todos los empleados, sin incluir a la persona mejor pagada es de \$12.109,16. El ratio de la compensación total anual de la persona mejor pagada frente a la mediana de la compensación total anual de todos los empleados es de 3.03%. En este cálculo se considera salario, bono y comisiones.	-	

Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	2017: Persona mejor pagada 4%. Restos de personas 5.03%  2018: Persona mejor pagada 4%. Resto de personas 4%.	-
	102-40 Lista de grupos de interés	28	-
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Chubb no tiene empleados cubierto con acuerdos de negociación colectiva.	-
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	28	-
	102-43 Enfoque para la participación de grupos de interés	28	-
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	30	-
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Chubb Seguros Ecuador S.A. es la única entidad que figura en los estados financieros	-
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	32	-
	102-47 Lista de temas materiales	33	-
	102-48 Reexpresión de la información	No existen reexpresiones de la información	-
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	No existen cambios en la elaboración de informes	-
	102-50 Periodo objeto del informe	32	-
	102-51 Fecha del último informe	32	-
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	32	-
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	37	-
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad los estándares GRI	32, Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI	-
102-55 Índice de contenidos GRI	83	-	
	102-56 Verificación externa	Chubb ha decidido no someter el reporte del 2018 a verificación externa	-
<b>Temas Materiales</b>			
<b>Desempeño Economico</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	36	-
	103-2 El Enfoque de gestión y sus componentes	21, 41, 43, 51	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	21, 41, 43, 51	-
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	21, 43	-
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático		-
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	67	-
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Chubb Seguros Ecuador S.A. no recibe ayuda financiera del gobierno	-
<b>Presencia en el mercado</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	36	-
	103-2 El Enfoque de gestión y sus componentes	21, 41, 43, 51	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	21, 41, 43, 51	-

Índice de contenidos GRI

Estandar GRI	Contenido	Página				Omisión
		# Ingresos	Rango Salarial (en usd)	Femenino	Masculino	
GRI 202: Presencia en el Mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoria inicial estandar por sexo frente al salario mínimo local	6	0-386	4	2	-
		30	500-600	21	9	
		10	601-840	5	5	
		16	841-2700	9	7	
		2	2701-6000	0	2	
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	El 100% de los altos ejecutivos de Chubb son contratados en la comunidad local. El 99% son de nacionalidad ecuatoriana.				-
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	36				
	103-2 El Enfoque de gestión y sus componentes	66				-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	66				-
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	Dentro del comité existen distintos tipos de jerarquías, el comité es seleccionado a través de una asamblea de empleados y son ellos quienes deciden por votación quien será su representante por sucursal; en la actualidad está compuesto por su mayoría líderes de la organización representados en un 60% y un 40% de contribuidores individuales.				-
	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional.	En el periodo de reporte el departamento médico de Chubb registró: 786 atenciones médicas, 0 accidentes laborales. 21% de las atenciones fueron por enfermedades respiratorias				-
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	La nómina de colaboradores de Chubb es 100% de personal administrativo por lo que no existe alto riesgo de enfermedades. El riesgo identificado es el de efectos causados por el sedentarismo y los hábitos alimenticios, para lo cual se creó el programa Vive Sano Vive Chubb.				-
	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Chubb no tiene colaboradores asociados en sindicatos.				-
<b>Formación y enseñanza</b>						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	36				-
	103-2 El Enfoque de gestión y sus componentes	59, 61, 62				-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	59, 61, 62				-
GRI 404: Formación y Enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	59,				-
	404-2 programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	59				-
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periodicas del desempeño y desarrollo profesional	64				-
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	36				-
	103-2 El Enfoque de gestión y sus componentes	65				-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	65				-

**Índice de contenidos GRI**

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión			
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	58	-			
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	# Ingresos	Rango Salarial (en usd)	Femenino	Masculino	-
		6	0-386	4	2	
		30	500-600	21	9	
		10	601-840	5	5	
		16	841-2700	9	7	
		2	2701-6000	0	2	
<b>Marketing y comunicaciones</b>						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	36	-			
	103-2 El Enfoque de gestión y sus componentes	52	-			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	52	-			
GRI 417: Marketing y Etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información de etiquetados y productos	47,51	-			
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	51	-			
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	51	-			
<b>Privacidad de los clientes</b>						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	36	-			
	103-2 El Enfoque de gestión y sus componentes	51, 52	-			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	51, 52	-			
GRI 418: Privacidad de los clientes 2016	418-1 Reclamaciones fundamentales relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	En el periodo de reporte no ha habido reclamaicones relativas a violaciones de la privacidad y pérdida de datos del cliente	-			
<b>Cumplimiento regulatorio socioeconomico</b>						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	36	-			
	103-2 El Enfoque de gestión y sus componentes	51	-			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	51	-			
GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	51	-			
<b>Plan de agentes de distribución independiente</b>						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	36	-			
	103-2 El Enfoque de gestión y sus componentes	50	-			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	50	-			





Chubb. Insured.

**Quito**

EKOPARK, Vía a Nayón y Av. Simón Bolívar  
Torre IV, Piso 4, Quito, Ecuador  
Tel: (593 2) 3731810

**Guayaquil**

Edificio World Trade Center  
Torre A, Piso 15  
Kennedy Norte  
Tel: (593 4) 3731810

**Cuenca**

Alfonso Cordero 3-77  
Edificio Atlantis, Piso 5  
Tel: (593 7) 3731810

**Ambato**

Los Guaytambos 04-40 y Montalvo  
Tel: (593 4) 3731810 Ext. 6301

**Machala**

Rocafuerte y Junín  
Edificio de la Gobernación de El Oro  
Tel: (593 4) 370 0400 Ext. 6101

**Loja**

José Antonio Eguiguren  
y Bernardo Valdivieso 1er Piso Alto  
Tel: (593 4) 3731810 Ext. 6000

1700 111 999  
[www.chubb.com/ec](http://www.chubb.com/ec)