

CHUBB®

Informe Regional de
Sostenibilidad
2020

CRÉDITOS

Chubb LATAM
Marcos Gunn
Presidente Regional América Latina

Coordinación del Proyecto:
Equipo Regional de Sostenibilidad

Colaboradores:
Equipo Regional de Comunicación

Diseño y realización:
Ana Ruiz
Chubb Ecuador

Hecho en Quito, Ecuador, noviembre 2021
Este reporte fue realizado con papel que
proviene de bosques renovables y con tinta
no tóxica.

Obelisco
Argentina

BIENVENIDOS
INFORME
REGIONAL DE
SOSTENIBILIDAD

Ciudad de barro
Perú

2020

CONTENIDOS

Declaración de Juan Luis Ortega Vicepresidente Ejecutivo, Chubb Group y Presidente de Chubb Overseas General	16
Declaración de Marcos Gunn Presidente Regional de Chubb América Latina	17
Declaración de Edwin Astudillo Presidente Ejecutivo Ecuador y Director Regional de Sostenibilidad para América Latina.	18
Capítulo 1 Chubb LATAM	10
Capítulo 2 Mercado LATAM	24
Capítulo 3 Chubb y su cultura	34
Capítulo 4 Chubb y sus colaboradores	44
Capítulo 5 Chubb y la Sostenibilidad	52
Capítulo 6 Chubb y el COVID-19	68

Presentación del Vicepresidente Ejecutivo, Chubb Group y Presidente de Chubb Overseas General

Primer Informe Regional de Sostenibilidad, Chubb América Latina

Desde hace cuatro años, he tenido el honor de presentar las memorias de sostenibilidad de nuestra operación en Ecuador, y hoy tengo el orgullo de presentar el Primer Informe Regional de Sostenibilidad de Chubb América Latina. En Chubb, estamos comprometidos con la responsabilidad, la ejecución y servicio hacia nuestros colaboradores, clientes, socios de negocio y el entorno social donde desarrollamos nuestra actividad. Para cumplir con estos grupos de interés es primordial que entregemos resultados positivos en el corto y largo plazo que nos permiten crecer y aportar al desarrollo de cada uno de estos grupos.

El 2020 fue un año sin precedentes. Enfrentamos una pandemia global, una recesión económica y un récord de desastres naturales. Nuestra fuerza laboral de más de 31 mil colaboradores, repartida en 54 países y territorios, trabajó principalmente de manera remota, sin afectar la calidad y eficiencia de su labor. Nunca dejamos de suscribir contratos de seguros, pagar siniestros y ofrecer ingeniería de riesgos y servicios de protección, además de seguir expandiendo nuestras capacidades.

Estoy muy orgulloso de poder afirmar que concluimos el año mejor de lo que empezamos, ganando con ello mucho entusiasmo y perspectivas de futuro.

No podemos negar que el Covid-19 nos impactó financiera y operativamente. Pero mientras otros se retraían, nosotros seguimos hacia adelante. Nuestros fundamentos son sólidos, y

continuamos invirtiendo y avanzando en el cumplimiento de nuestra agenda estratégica. Nuestra transformación digital se aceleró, se impulsaron nuestras ganancias y expandimos nuestros márgenes. Concluimos el año con balances más sólidos que los que teníamos al comenzar. Y nos destacamos en la industria como líderes por nuestra capacidad de respuesta, tanto frente a las adversas condiciones del mercado de seguros como a los desafíos que trajo la pandemia.

Además de la crisis sanitaria, enfrentamos de la mejor manera los desafíos comerciales, sociales y geopolíticos que la pandemia trajo o evidenció. Fue un año difícil para todos, en cada rincón del mundo. Pese al avance de las vacunas, seguiremos sintiendo el impacto social, económico y sanitario del Covid-19. El virus ha acelerado muchas tendencias que venían manifestándose a nivel global, desde la flexibilidad laboral producto de las nuevas tecnologías hasta las desigualdades sociales. Más allá de toda frontera, el comercio y el crecimiento han enfrentado múltiples vientos en contra, mientras la crisis climática pide soluciones urgentes. Sin duda, el contexto que enfrenta nuestra compañía es más complejo que nunca, pero tenemos mucho que aprender de todo lo ocurrido durante 2020, para nuestro negocio y para nuestros países.

En lo personal, el 2020 renovó mi optimismo con respecto al futuro de Chubb. Nuestros resultados, nuestra resiliencia y capacidad de reacción nos han enseñado muchísimo, y sabremos capitalizar ese aprendizaje con más y mejores perspectivas para todos nuestros stakeholders.

Juan Luis Ortega

Presentación del Presidente Regional de Chubb América Latina

Estamos siendo testigos de uno de los momentos más desafiantes para la humanidad, la pandemia del COVID-19, es quizás uno de los momentos más delicados que hemos vivido, pero también el que mayores enseñanzas nos ha dejado. Aprendimos que lo que más importa son las personas, que la empatía es parte fundamental de nuestro relacionamiento, que primero debemos disfrutar del hoy, a ser resilientes, pero sobre todo aprendimos a ser agradecidos. El valor de la gratitud lo hemos traído a la práctica, viviéndolo día a día, como en nuestra campaña "El Camino de la Gratitud" que actualmente está vigente en toda la región. Recorrer este camino como parte de nuestra cultura es lo que nos ha convertido en un equipo imparable.

Es casual pero muy oportuno, que precisamente esta época haya coincidido con el compromiso que adquirimos con todo el equipo de América Latina, de tener una estructurada estrategia de responsabilidad social corporativa en todos los países en los que operamos y que, como resultado, hoy es para mí un orgullo presentar nuestro primer reporte regional de sostenibilidad. Al cumplir este hito, celebramos el compromiso de Chubb con la sostenibilidad, un compromiso que partió con el ejemplo de Ecuador, y que hoy forma parte de nuestro modelo de negocio en toda la región. Este compromiso es un reflejo de nuestro propósito: ofrecer seguridad y bienestar a la sociedad a través de seguros y coberturas que se asocian con beneficios ambientales, sociales y económicos.

Nuestro objetivo es construir negocios responsables que creen valor para todos nues-

tros grupos de interés. Para ello, mediante un extenso trabajo técnico liderado por el Equipo Regional de Sostenibilidad y con el soporte de la firma consultora Deloitte, se realizaron varios talleres en los que participaron la Alta Gerencia Regional y los presidentes de nuestras operaciones en los nueve países de la región. Esto nos permitió elaborar una estrategia de sostenibilidad que, sin duda, nos ayudará a consolidarnos a nivel regional y ser reconocidos como una compañía que hace negocios de manera responsable y sostenible, con impacto positivo para todos nuestros stakeholders y en todos los lugares en los que operamos.

En Chubb, trabajaremos con cada uno de los países de América Latina en los que estamos presentes para avanzar en el camino que ya tenemos recorrido y profundizar estrategias y acciones, estableciendo compromisos que guiarán nuestros próximos cuatro años de gestión y permearán todo nuestro quehacer. Se avecinan muchos desafíos, pero estamos seguros de que la sustentabilidad llegó a la región para quedarse y nos ayudará a construir un mejor futuro para todos.

Este informe es el primer paso de muchos que nos quedan por recorrer. Pero tenemos nuestro norte claro y estamos convencidos de que el impacto que generaremos sólo nos traerá buenos resultados.

¡Muchas gracias equipo de Chubb América Latina!

Marcos Gunn

Presentación del Presidente Ejecutivo Chubb Ecuador

Convertirnos en un referente de la sostenibilidad en América Latina.

Es una declaración ambiciosa y a la vez humilde, que parte de reconocer nuestras fortalezas y capacidad de compromiso. Es un propósito firme de Chubb en la región y hoy tenemos la satisfacción de compartirlo con todos nuestros stakeholders, a través de este Informe Regional de Sostenibilidad.

Para hacerlo posible, en 2020 Marcos Gunn, Presidente Regional de Chubb América Latina, tomó la decisión de crear un Equipo Regional de Sostenibilidad y desde ese momento empezamos a crear la hoja de ruta que guiará nuestros pasos para los siguientes años.

Uno de los primeros fue crear nuestra estrategia regional de sostenibilidad para LATAM, para lo cual nos apoyamos en la consultora Deloitte, e inmediatamente desarrollamos talleres y conversatorios con la Alta Gerencia regional y los presidentes ejecutivos de cada país, para definir nuestra visión y estrategia.

Como resultado, nuestro enfoque para los próximos cuatro años será convertirnos en


la aseguradora líder, una compañía que hace negocios responsables y sostenibles, con impacto positivo en América Latina.

Así, trabajaremos en tres dimensiones que se traducen en la propuesta de valor que tiene Chubb para nuestros públicos de interés: ambiental, social y gobernanza. Esta estrategia de sostenibilidad se apunala en los pilares transversales de innovación, comunicación y colaboración. La ejecución de los planes de acción estará a cargo de los equipos de los 9 países en donde Chubb mantiene operaciones en la región. Además, para garantizar que la sostenibilidad sea parte de la estrategia del negocio y la toma de decisiones, en 2021 se creó el Comité de Sostenibilidad Regional, conformado por colaboradores de todas las áreas de la compañía y la Alta Gerencia Regional.

A lo largo de este Informe encontrarán nuestra propuesta y estrategia que ha sido elaborada con referencia a los Estándares GRI, reportando nuestras actividades desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre de 2020.

Acompañenos a través de estas páginas a conocer el compromiso y entusiasmo que tiene Chubb por transformar el ejercicio corporativo y los negocios en América Latina, hacia un enfoque de sostenibilidad.

Edwin Astudillo



No podemos elegir entre el crecimiento económico y sostenibilidad, debemos tener ambos.

Paul Polman



Capítulo 1

CHUBB
LATAM

Cristo Redentor
Brasil

Chubb es la compañía de seguros de propiedad y responsabilidad civil más grande del mundo que cotiza en bolsa.

GRI 102-1

Se distingue a nivel global por su fortaleza financiera, su capacidad de distribución, su experiencia en ingeniería de riesgos, sus plataformas

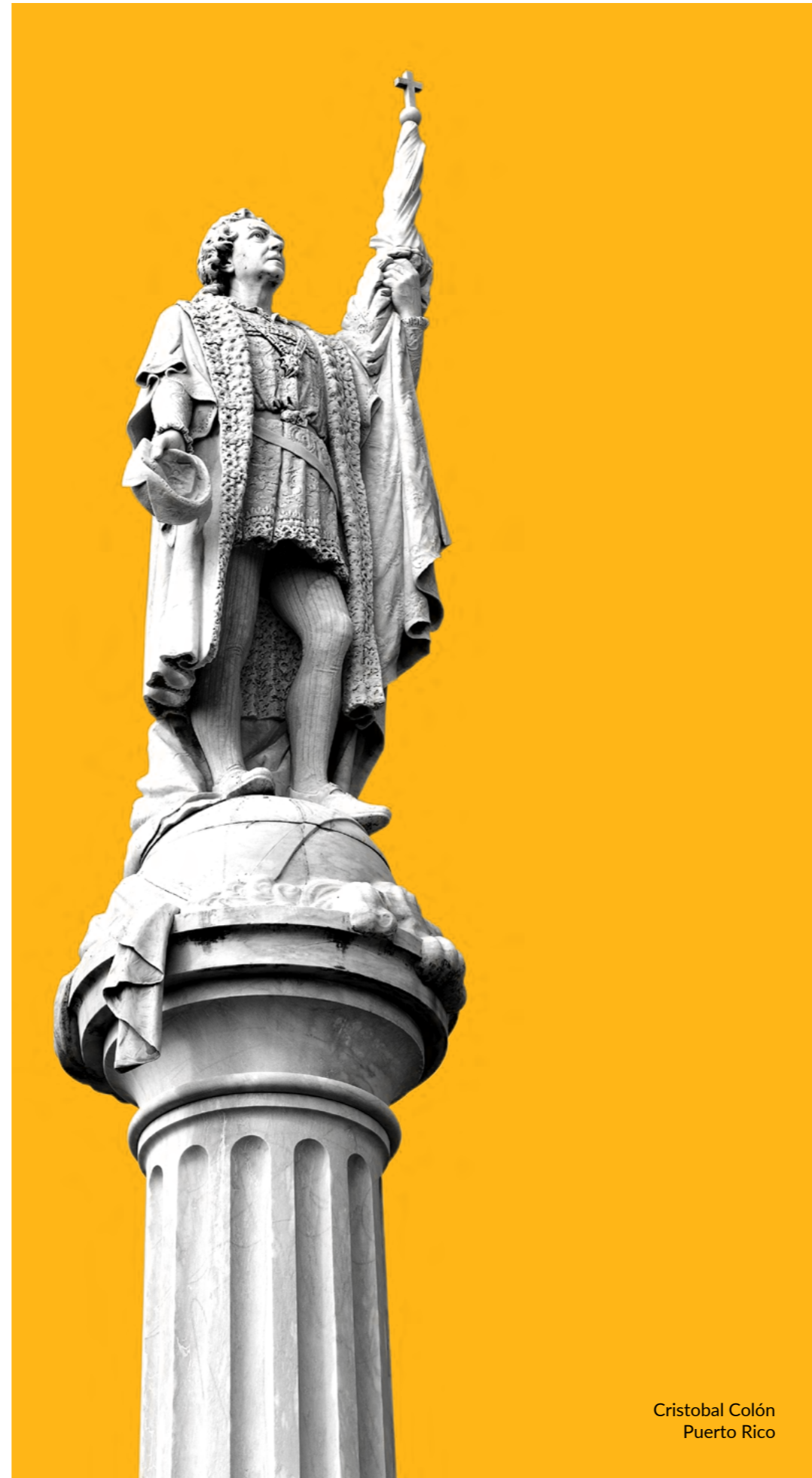
tecnológicas y sus alianzas con socios estratégicos. Se cotiza en la bolsa de valores de Nueva York e integra el índice S&P 500.

PRODUCTOS Y COBERTURAS

GRI 102-2

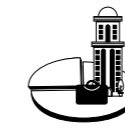
Chubb ofrece más de 200 productos y servicios de seguros y reaseguros comerciales, con una amplia gama de coberturas especializadas. Su extenso portafolio abarca productos y soluciones para empresas, individuos y familias a través de una amplia red de agentes independientes y de telemarketing.

+200
productos



Cristobal Colón
Puerto Rico

NUESTROS CLIENTES



Empresas

- Empresas multinacionales, medianas y pequeñas con seguros y servicios de propiedad y responsabilidad civil.
- Compañías y grupos de afinidad que proporcionan u ofrecen programas de seguros por accidente y vida a sus colaboradores.
- Aseguradores que gestionan riesgos con coberturas de reaseguros.



Personas

- Personas que necesiten proteger sus patrimonios y activos.
- Personas que adquieren coberturas de seguros de vida, accidentes personales, propiedad, automóvil y otras especialidades.



Castillo San Felipe
del Morro
Puerto Rico

PORTAFOLIO 2020

Empresas



Propiedad y Responsabilidad Civil Comercial

- Propiedad
- Responsabilidad civil (RC)
- Transportes (Marine)
- Líneas financieras y profesionales
- Responsabilidad medioambiental
- Energía
- Líneas técnicas
- Finanzas
- Cuentas globales
- SME - Pequeña empresa
- Mediana empresa



Accidentes Personales y Salud Complementaria

- Accidentes personales
- Muerte accidental
- Discapacidad (total, parcial, permanente o temporal)
- Seguros de viaje
- Enfermedades terminales
- Cáncer
- Gastos hospitalarios por accidentes o enfermedad
- Desempleo
- Vida venta masificada
- Vida grupo



Reaseguros

- Catástrofe de propiedad
- Accidentes y salud
- Automóvil
- Programas de cautivos
- Responsabilidad civil
- Riesgo profesional / Responsabilidad de directores y administradores (D&O)
- Transporte
- Garantía y fidelidad
- Compensación a los trabajadores

Personas



Líneas personales

- Automóvil
- Líneas personales de especialidad
- Residencial
- Seguros de alta renta

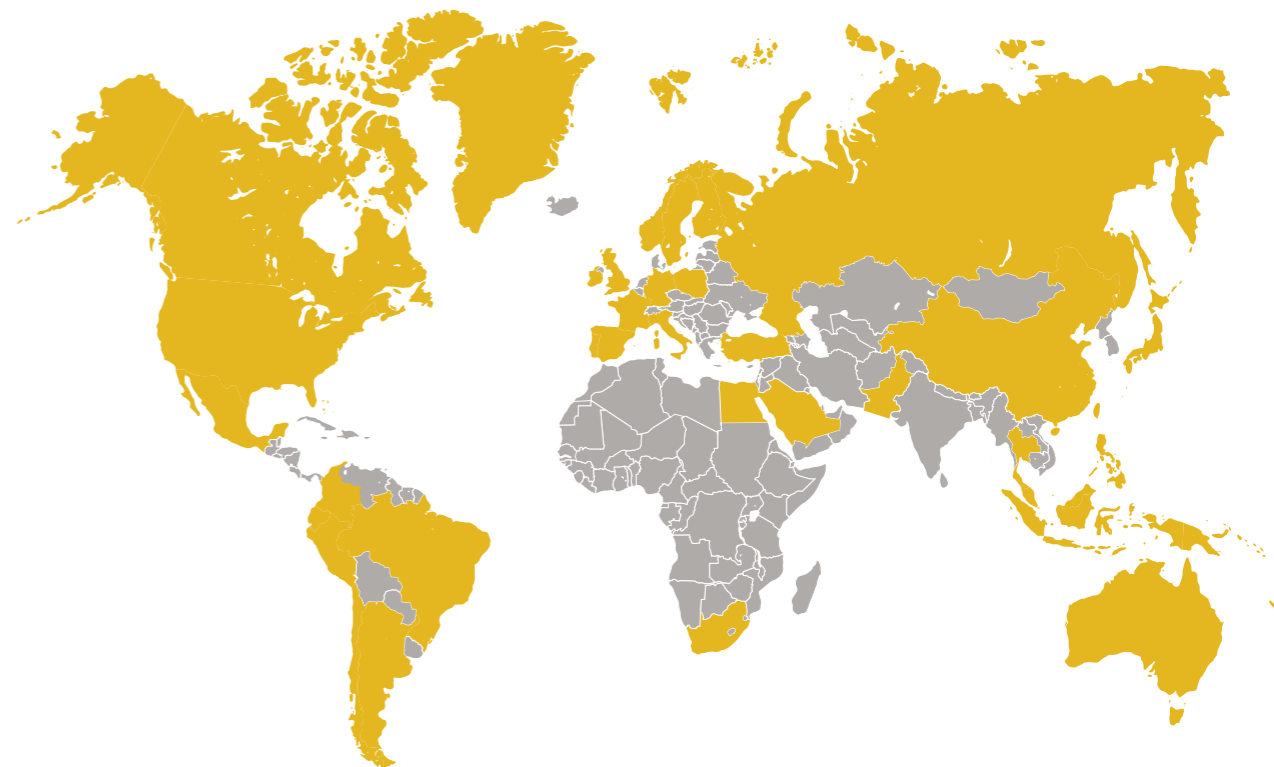


Seguros de vida

- Vida venta masificada
- Vida grupo

PRESENCIA GLOBAL

GRI 102-4; 102-6; 102-7



Chubb tiene una extensa presencia a nivel global, con profesionales de los seguros y subsidiarias operativas en 54 países y territorios.

PRESENCIA EN AMÉRICA LATINA

Chubb cuenta con operaciones propias en Argentina, Brasil, Colombia, Chile, Ecuador, México, Panamá, Perú y Puerto Rico.


 **5.000**
colaboradores

 **12.000**
agentes

 **500**
brokers

 **130**
socios
estratégicos

 **15.7** millones
de clientes

 **4.3** mil
posiciones de
telemarketing

 **2.9** billones
de dólares en primas*

 **109**
oficinas locales

 **5.4** millones
de dólares diarios
en primas pagadas

*Primas Brutas Suscritas al 31.12.2020



The Flagler
Miami



PUERTO RICO

Colaboradores: + 100
Oficinas: 1
Clientes: + 51 mil
Desde 1986
Premios y distinciones:
Chubb Insurance Company of
Puerto Rico: Calificación A++
-- Rating Agencie Am Best

PANAMÁ

Colaboradores: + 45
Oficinas: 1
Brokers y agentes: + 240
Clientes: + 2,5 mil
Desde 2008
Premios y distinciones:
Chubb Seguros Panamá
S.A: Calificación A - Rating
Agencie AM Best

ECUADOR

Colaboradores: +297
Oficinas: 6
Brokers y agentes: + 500
Clientes: + 1,1 millón
+ 25 años
#2 en el Ranking de
aseguradores ecuatoriano
Premios y distinciones:
Chubb Seguros Ecuador S.A:
Calificación AAA -- Rating
Agencie Bank Watch Ratings S.A

CHILE

Colaboradores: + 360
Oficinas: 1
Clientes: + 2,8 millones
Desde 1956
#1 Responsabilidad Civil,
Transportes, Accidentes
personales corporativos y viajes
para líneas aéreas
2da operación más grande de
Chubb en Latam
Premios y distinciones:
Chubb Seguros S.A: Calificación
AA - - Rating Agencie
Humphreys and Feller
Chubb Seguros de Vida S.A:
Calificación AA- y AA- Rating
Agencie Humphreys and Feller

BRASIL

Colaboradores: + 800
Oficinas: 13
Clientes: + 6 millones
+ 170 años de historia
(compañías predecesoras)
#2 Operación de Grandes
Riesgos en Brasil
Premios y distinciones:
Chubb Seguros Brasil S. A:
Calificación Baa2.br - Rating
Agencie Moody's



GOBIERNO CORPORATIVO

GRI 102-18; 102-19; 102-20; 102-22; 102-23; 102-24; 102-25; 102-26; 102-28; 102-29; 102-30; 102-31.



El gobierno corporativo controla y dirige la compañía, protegiendo los intereses de los accionistas mediante principios y lineamientos éticos y técnicos.

Su función es asegurar que la compañía realice sus operaciones de forma eficaz y oportuna, en concordancia con sus estrategias, políticas y procedimientos internos, así como con las normativas vigentes en cada país en el que Chubb opera. Las políticas dictadas por este gobierno son formalizadas en el Código de Gobierno Corporativo, el cual contempla la forma de evaluar el cumplimiento de los procesos de administración de riesgos, éticos y de auditoría.

Los órganos encargados de ejercer este rol son:

- Junta Directiva

- Presidente de la Junta Directiva

- Comités de Consejo Directivo

- Delegado de la Junta Directiva, Presidente Ejecutivo, Director Ejecutivo

- Junta de Accionistas

Sus designaciones, funciones específicas y responsabilidades son:

Junta Directiva

Responsabilidades:

El Consejo de Administración tiene encomendada la dirección última de la Sociedad, la supervisión general del Grupo, además de la supervisión y el control de la gestión. Está facultado para adoptar acuerdos sobre todas las cuestiones que no estén delegadas o reservadas a la junta de accionistas o a otro órgano de la Sociedad, según la legislación aplicable, los Estatutos o el Reglamento de Organización.

Tiene los siguientes deberes y competencias, las que son intransferibles:

- Gestionar y dirigir en última instancia a la Sociedad y el Grupo y dictar las directrices necesarias.
- Determinar la organización y la estrategia general.
- Organizar las finanzas. Esto implica determinar los principios contables aplicables junto con la estructuración del sistema contable, de los controles financieros y de la auditoría interna, además de la planificación financiera.
- Nombrar y destituir al Delegado y a su suplente, si procede.
- Nombrar y destituir a los miembros de la Dirección Ejecutiva y de la auditoría interna, así como otorgar poderes de firma.
- Verificar la calificación profesional de los auditores independientes.

- Supervisar en última instancia a las personas encargadas de la gestión. Esto en particular con todo lo que tenga que ver con el cumplimiento de la ley, los estatutos, el reglamento de la organización y otros reglamentos.
- Preparar el informe anual (incluidos los estados financieros) y el informe de compensación, así como la preparación de las juntas de accionistas y la ejecución de sus acuerdos.
- Aprobar los acuerdos relativos a los aumentos de capital social, en la medida en que hayan sido definidos como competencia del Consejo de Administración, además de la adopción de los aumentos de capital y las modificaciones en los estatutos en relación con este punto.
- Proponer a la junta de accionistas medidas de saneamiento, en caso de que la mitad del capital social deje de estar cubierto por el patrimonio neto de la Sociedad.
- Notificar al juez (solicitar la quiebra) en caso de sobreendeudamiento.
- Decidir sobre los acuerdos relativos a las fusiones, escisiones, conversiones y/o transferencias de activos.
- Crear comités y asignar a sus miembros la preparación y ejecución de sus acuerdos, junto con la supervisión de los negocios de la Sociedad y del Grupo.

Designación:

Previa recomendación del Comité de nombramientos y gobernanza, el

Consejo presentará las candidaturas de los nuevos miembros del Consejo para su elección en la Junta de accionistas. De esta forma se garantiza que tenga una composición equilibrada y tamaño adecuado, además de que la mayoría de los miembros sean independientes, en relación con los requisitos legales y bursátiles aplicables. Para elaborar su propuesta de candidaturas, el Comité considera factores tales como la diversidad de experiencias profesionales, competencias, conocimientos, educación, formación, perspectivas, opiniones, antecedentes, conocimientos empresariales amplios y comprensión del entorno empresarial.

Evaluación:

El Consejo, con la ayuda del Comité de Nombramientos y Gobernanza, llevará a cabo una autoevaluación anual para determinar si él y sus comités han funcionado eficazmente. Esta evaluación busca establecer si el Consejo y cada uno de sus comités tienen la combinación adecuada de habilidades, experiencia y talento. El Consejo en pleno debatirá el informe de evaluación para determinar qué medidas, en su caso, podrían mejorar el rendimiento del Consejo y de sus comités.

Presidente de la Junta Directiva

El Consejo de Administración podrá crear los siguientes comités y asignar a sus miembros:

- Comité de Auditoría
- Comité de Remuneración
- Comité Ejecutivo
- Comité de Riesgos y Finanzas
- Comité de Nombramientos y Gobernanza.

Cada Comité está constituido por un presidente y al menos un miembro más.

Cada uno de ellos tiene el derecho, en cualquier momento y a su discreción, de realizar o solicitar investigaciones en todos los asuntos de su competencia. Al hacerlo, tendrán en cuenta los principios generales de buenas prácticas. Podrán, si así lo solicitan, contratar a asesores jurídicos independientes, auditores u otros expertos. Los gastos correrán por parte de la empresa.



Las Bóvedas
Panamá

Museo Villa Vizcaya
Miami



Delegado de la Junta Directiva, Presidente Ejecutivo y Director Ejecutivo.

El Delegado es un miembro del Consejo de Administración y el Director General de la Dirección Ejecutiva, cuyas responsabilidades están establecidas en los estatutos y en el reglamento de la organización.

En particular, es responsable de la ejecución y supervisión de los acuerdos del Consejo de Administración. La Dirección Ejecutiva dirige las operaciones de la Sociedad y el conjunto de los negocios del Grupo y controla a todos los empleados de la Sociedad.

El Director es designado por el Consejo de Administración y tiene las siguientes responsabilidades:

- Junto con el Presidente y el Delegado, el Director establece el orden del día de las reuniones del Consejo e incorporar sugerencias en cuanto a puntos adicionales.
- Convocar y presidir las sesiones ejecutivas de los miembros no directivos y de los miembros independientes del Consejo.
- Colaborar con el Comité de Nombramientos y Gobernanza en el proceso de evaluación del desempeño del Consejo.
- Facilitar la comunicación entre los miembros del Consejo, el Presidente, el Delegado y el Consejero

- Delegado, sin convertirse en ningún caso en el medio exclusivo de dicha comunicación.
- Ayudar a garantizar que todos los miembros del Consejo reciban oportunamente los informes, materiales de apoyo y recursos necesarios o convenientes para que puedan ejercer sus responsabilidades.
- Supervisar el mecanismo de la empresa para fortalecer la comunicación entre los accionistas y el Consejo de Administración.
- Responder a las preguntas de los accionistas sobre asuntos que no

estén relacionados con la auditoría.

- Supervisar las actividades del Consejo de Administración para garantizar un buen gobierno corporativo.

CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO

Cómo se evalúan los riesgos y se abordan los conflictos de interés



Canón Colca
Perú

Junta de accionistas

La Junta General Ordinaria de Accionistas, legalmente constituida, es el órgano supremo de gobierno y administración de la compañía. Sus resoluciones, válidamente adoptadas, rigen para todos los órganos de gobierno, colaboradores y partes interesadas de la compañía. 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.



Las políticas y procesos que buscan el correcto ejercicio de las actividades de la compañía se formalizan en el Código de Gobierno Corporativo. En este documento se incluyen todos los aspectos y contenidos establecidos por la normativa emitida por los entes de control.

En el Código también se definen los niveles de control de la compañía; las políticas, procesos y mecanismos de rendición de cuentas de los órganos de gobierno; la prevención y manejo de conflicto de intereses y la forma de evaluar el cumplimiento de los procesos a través de los diferentes comités.

De acuerdo con el reglamento de la organización, el Consejo asigna al Delegado y la Dirección Ejecutiva la labor de identificar y gestionar temas económicos, ambientales y sociales, y sus impactos, además

de determinar los riesgos y oportunidades relacionados con el quehacer de la compañía.

El Consejo, junto con el Comité de Riesgos y Finanzas, se encarga de determinar el nivel de tolerancia al riesgo y de supervisar su evolución.

En el marco del código de conducta de la Sociedad o en virtud de la legislación aplicable, los miembros del Consejo y de la Dirección Ejecutiva evitarán cualquier acción, posición o interés que entre en conflicto con la Sociedad o del Grupo o que de la apariencia de esta situación. En caso de que aparezca un posible conflicto de interés, el miembro del Consejo o de la Dirección Ejecutiva afectado deberá abstenerse de debatir y votar sobre todos los asuntos que puedan incidir sobre sus intereses personales o los de cualquier sociedad o persona física o jurídica.



Batalla de Chacabuco
Argentina

Capítulo 2

MERCADO LATAM

NUESTRO DESEMPEÑO

GRI 201-1, 102-7, 103-2, 103-3 Desempeño Económico, Presencia en el Mercado

El 2020 no fue un año fácil a nivel global, producto de una pandemia que vino a desafiar todos los mercados y sistemas de trabajo. Chubb Limited terminó el 2020 con 75.000 millones de dólares de capital total, 59.000 millones de dólares en fondos propios y un flujo de efectivo de 9.800 millones de dólares demostrando su solidez financiera y liquidez, respaldado por las calificaciones AA por S&P y A++ por AM Best.

Chubb optó por centrarse en mantener sus operaciones y cuidar a sus stakeholders, mientras su inversión en tecnología le permitió funcionar prácticamente con normalidad: no se dejaron de suscribir contratos de seguros, pagar siniestros y ofrecer servicios de ingeniería de riesgos y protección. Nos esforzamos por aliviar los problemas de nuestros clientes, ofreciéndoles descuentos especiales y, en el caso de muchas empresas pequeñas, ampliando los plazos de pago. Pese al gran impacto del covid-19 en la región, la filosofía de suscripción superior, además del enfoque técnico de disciplina y creatividad, se vieron reflejados en la rentabilidad del negocio. Chubb Latam generó primas netas suscritas por un valor de 1.900 millones de dólares, si bien la generación de netas primas suscritas arrojó un 6,2% menos que 2019, el área de P&C y nuevos negocios creció un 29% por sobre el año anterior y Chubb Latam obtuvo el mejor índice de retención de clientes del mercado.

Entre las fortalezas de Chubb a nivel regional destaca el crecimiento de las alianzas con grandes marcas, reflejado en 15 nuevos socios de distribución, tanto tradicionales como digitales.

Además, con el fin de maximizar las oportunidades de crecimiento con los socios actuales, se lanzaron campañas multicanal (omnichannel) que permitieron generar un importante crecimiento en Chile, a través del Banco de Chile, y México, con Citibanamex (Banco Nacional de México).



Revolución Mexicana
México

Primas netas suscritas por región

(en millones de USD, excepto por los porcentajes)	2020	2019	2018	C\$ 2019	2020 vs 2019	C\$ 2020 vs 2019	2019 vs 2018
Europa	\$4.099	\$3.631	\$3.508	\$3.655	12,9%	12,1%	3,5%
América latina	1.928	2.277	2.181	2.181	(15,3%)	(6,7%)	4,4%
Asia	2.965	3.021	2.884	2.884	(1,9%)	(1,9%)	4,7%
Otros*	343	333	329	329	3,2%	4,2%	1,1%
Primas netas suscritas	\$9.335	\$9.262	\$8.902	\$9.072	0,8%	2,9%	4,0%

Región	2020 % del total	2019 % del total	2018 % del total
Europa	43%	38%	38%
América latina	21%	25%	25%
Asia	32%	33%	33%
Otros*	4%	4%	4%
Primas netas suscritas	100%	100%	100%

*Comprende una combinación de Eurasia, la región de África y otras regiones internacionales.

Prima de seguro

Las primas netas suscritas aumentaron en USD\$73 millones en 2020, o \$263 millones a un tipo de cambio constante con respecto al dólar, reflejando un crecimiento en las líneas comerciales P&C de 10,8% en todas las regiones, como resultado de nuevos negocios, retenciones y tasas positivas de crecimiento, parcialmente compensadas por una declinación del 6,4% en las líneas de consumidor. Las primas netas suscritas en 2020 fueron deprimidas por la contracción económica producto de la

pandemia de covid-19, incluyendo USD\$ 24 millones en ajustes a la exposición de pólizas vigentes, y primas más bajas en varias líneas, principalmente en las líneas de consumo en América Latina, principalmente automóviles, y A&H en Asia, debido a la reducción en los viajes y la exposición a riesgos.

NUESTRO LIDERAZGO COMERCIAL

GRI 103-2, 103-3 Plan de Agentes de Distribución Independiente

Los ejecutivos comerciales de Chubb poseen un alto nivel de conocimiento técnico de los productos que comercializan, gracias a que reciben constantemente capacitaciones tanto de los productos mismos como de las habilidades de venta y estrategias de venta. Visitan con frecuencia a sus clientes, ya sea presencial o virtualmente, con el fin de gestionar renovaciones pendientes, prospectar nuevos negocios y asesorar a sus socios comerciales.

Los ejecutivos con mejores resultados y mayores contribuciones se suman a programas de consultoría y participan en consejos regionales cuyo objetivo es compartir y expandir las buenas prácticas entre los países de la región. Esta iniciativa comenzó en 2020 y ha tenido muy buenos resultados. Además, tienen la oportunidad de presentar propuestas de campañas de incentivos, con las cuales pueden postular a Empire Elite, un concurso interno global donde los equipos de los 7 países que más puntos alcancen ganan un viaje internacional con todos los líderes de la compañía a nivel global.

Agentes de distribución independientes

Una de las claves de nuestra exitosa estrategia comercial es el trabajo con Agentes de Distribución Independientes (Independent Distributor Partners o IDPs), que se basa en cuatro pilares estratégicos que agregan valor al equipo de ventas: la gestión con agencias, el manejo de productos,



el uso de tecnología y un servicio al cliente de nivel superior.

Este canal busca que los ejecutivos comerciales sean mucho más que vendedores, convirtiéndose en consultores dentro de Chubb. Está implementado en 15 de los 54 países en los que Chubb tiene presencia y beneficia a más de 18 mil agencias en todo el mundo. En el caso de Latam, está presente en Argentina, Brasil,

Colombia, Ecuador y México, e involucra a más de 13 mil agencias.

El año 2020 es probablemente el más complejo que han enfrentado los IDPs. La situación sanitaria hizo que el contacto entre Chubb y los agentes fuera más estrecho que nunca, incluyendo una estrategia de capacitaciones. Los esfuerzos en esa línea obtuvieron muy buenos resultados en la región:



Bandera Nacional Argentina

317% De aumento, versus 2019, entre los ejecutivos comerciales y los Key Account Managers.

90% Del plan financiero para la región alcanzado.

26,7% De las ventas de la compañía en la región responden a este canal.

3,1% De crecimiento en la participación de ventas, versus 2019.

48 Campañas de incentivos para agentes para el crecimiento de sus portafolios de negocios

+15 Agentes recibieron una consultoría personalizada, con foco en ayudar al crecimiento orgánico y estratégico de sus negocios.

Programa Cornestone

Este programa premia a los agentes más destacados de cada país con un plan de bonos, tiempos preferentes, apoyo en materiales de marketing y descuentos con los principales proveedores, entre otros beneficios. El beneficio más importante de este programa es un viaje anual que permite a los agentes destacados ampliar su red de contactos y estrechar su relación con los líderes globales, regionales y locales de Chubb. Lamentablemente, debido a la pandemia, este viaje no se pudo realizar en 2020.

Consejo de agentes

Este programa es parte del esfuerzo de Chubb por la mejora continua en los mecanismos de comunicación y retroalimentación con los agentes que forman parte de su red de IDPs.

PRODUCTOS LÍDERES

GRI 102-2

Propiedad y responsabilidad civil (P&C)

Chubb es uno de los principales proveedores en esta categoría de seguros. El amplio conocimiento de suscripción, junto a nuestros servicios de control de pérdidas y la oportuna intervención de nuestro departamento de siniestros, tanto a nivel global como local, nos permite proveer distintas modalidades de seguros para una amplia gama de necesidades. Estamos comprometidos

con proporcionar estabilidad financiera a nuestros clientes a través de coberturas de bienes físicos y pérdida de beneficios, así como la reparación de los daños que pudieran ocasionar a terceros.

Actualmente, estamos evolucionando hacia la tención por segmentos, para adaptarnos a las necesidades específicas que empresas pequeñas en crecimiento, compañías medianas con necesidades graduales o grandes multinacionales.

Líneas personales (PL)

Esta línea de seguros se dirige en su mayor parte a personas naturales que desean proteger su patrimonio y apunta a todos los segmentos socioeconómicos, con primas que comienzan en apenas dos o tres dólares mensuales.

Se concentra en tres líneas: automóviles, hogar y líneas personales especializadas (que cubre artículos personales fuera de la residencia, como teléfonos celulares, y una variedad de situaciones en las que el asegurado puede tener pérdidas económicas por robo, incluidos los fraudes digitales).

Todos ofrecen coberturas de indemnización, en dinero o especies dependiendo del caso, por daños económicos al asegurado producto de eventos inesperados. En el caso de los seguros para autos y el hogar, se incluyen también daños a terceros.

Estos seguros también ofrecen servicios de asistencia que pueden ser utilizados incluso cuando no ha ocurrido alguna eventualidad cubierta por las pólizas.

Transformación digital

La visión de Chubb es convertirse en la empresa de seguros más digital de la región y centrada en el cliente. Por lo mismo, su estrategia de transformación digital apunta principalmente al desarrollo de tecnologías, productos y servicios que mejoren día a día la experiencia de usuario de nuestros clientes y socios de negocios.

En esta línea, durante 2020 se consolidó a Chubb Studio como plataforma integral y 100% digital para el desarrollo de programas y seguros. Además, se llevaron adelante varios programas tecnológicos con partners como el Banco de Chile, Banco Guayaquil y Citibanamex, y se lanzaron campañas de omnicanalidad para conectar canales digitales con los tradicionales, como call centers y F2F (cara a cara).

Paralelamente, el uso de tecnologías de la comunicación dentro de la compañía creció sustancialmente. Latam fue la región más conectada dentro del universo Chubb, con 659 mil reuniones en Webex (27% del total). Además, los colaboradores de la región rankearon en el primer lugar en cantidad de capacitaciones vía LinkedIn Learning, con más de 35 mil horas de entrenamiento y más de 40 mil cursos completados.

Privacidad del cliente

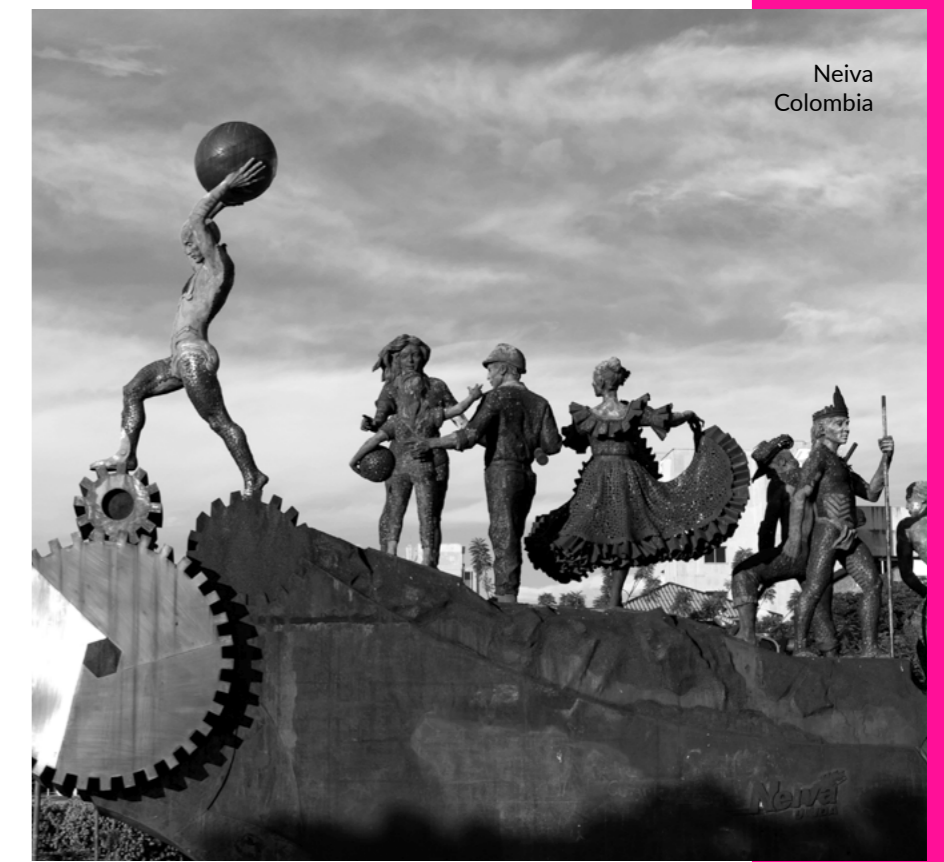
GRI 103-2, 103-3 Privacidad del cliente

Asegurar la privacidad y protección de los datos de los clientes es un asunto central en toda estrategia comercial, pues la confianza del cliente descansa en ello. Para este fin, la compañía designa un oficial regional responsable, quien se encarga de coordinar las iniciativas relacionadas con los datos de los clientes, hacer

un seguimiento de las normas aplicables a cada país y verificar que se cumplan los estándares definidos por las autoridades locales, e incluir requerimientos específicos sobre privacidad en las políticas de contratación de terceros. Los colaboradores de Chubb reciben capacitación sobre privacidad de datos y seguridad de la información anualmente, además de comunicaciones periódicas sobre el tema, emitidas por el mencionado oficial.



El Morro
Puerto Rico



Neiva
Colombia

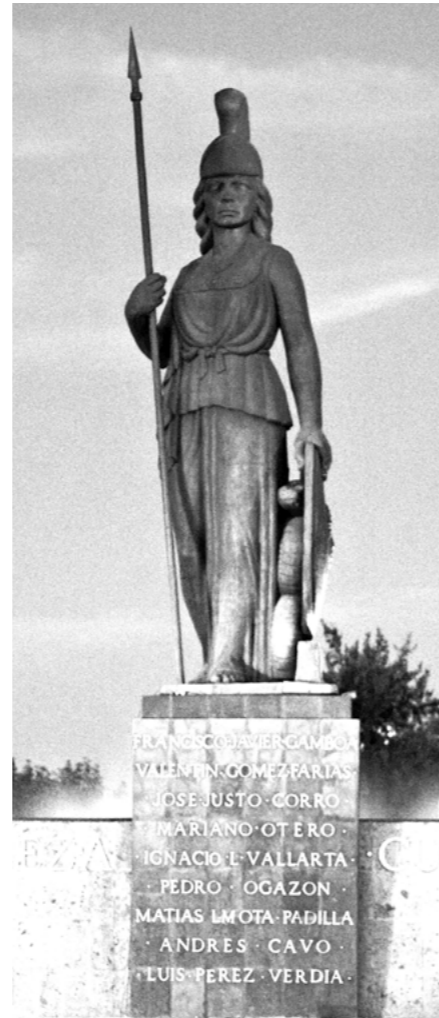
CUMPLIENDO CON LAS NORMAS

GRI 417-2, 417-3, 418-1, 419-1, 103-2, 103-3. Desempeño Económico, Presencia en el mercado, Cumplimiento socioeconómico

Nuestro programa de cumplimiento fomenta los valores que definen a la compañía e incluye las políticas y medidas que la rigen en todos los niveles, por lo que requiere un total conocimiento del negocio y una clara comprensión del entorno regulatorio. Entre otros aspectos, estas normativas tienen relación con el reporte de posibles conflictos de interés que puedan enfrentar los colaboradores, según se describe en el Código de Conducta.

Las acciones para asegurar el cumplimiento de las normas éticas y legales dentro de Chubb incluyen:

- **Programas de capacitación** y comunicación permanentes para los colaboradores.
- **Programas de monitoreo** y estructura de controles internos.
- **Descripciones de cargo** que establezcan la responsabilidad de cada colaborador en la estructura de controles internos.
- **Definición de controles** asociados a cada requerimiento regulatorio, para permitir el monitoreo de su cumplimiento.



Monumento Histórico México



Durante 2020, el teletrabajo y otros cambios de gestión relacionados con la pandemia de covid-19 fueron un fuerte desafío para esta área de la compañía, que continuó con su programa de monitoreos periódicos y sus programas de entrenamiento y comunicaciones de manera remota. Además de iniciar proyectos tecnológicos para mejorar la eficiencia de su gestión, en los distintos países de la región se implementaron

distintas normativas tales como la prohibición de externalizar funciones, la obligatoriedad de contratar seguros que dieran protección de salud frente al virus y normas de protección del empleo, entre otras.



Angela Merkel



Capítulo 3

CHUBB Y SU CULTURA

La cultura de una organización nace a partir de la suma de las creencias, normas, actitudes, valores y formas de llevar a cabo las actividades que los miembros realizan de manera compartida.



Inca Pachacutec
Perú

Estándares de conducta escritos y no escritos definen cómo se trabaja dentro de una compañía, cómo se toman decisiones y cómo colaboran entre sí todos sus miembros. Por lo tanto, su impacto es vital para el mejor cumplimiento del propósito que define su quehacer.

En particular, la cultura de Chubb nos ayuda a definir quiénes somos, cuál es la conducta que esperamos en nuestros colaboradores y también qué reconocemos y premiamos. En la base de nuestra cultura está el excelente conocimiento que tenemos de nuestro de oficio y su impecable implementación, respaldada por un riguroso estándar de conducta ética. Nuestra cultura se renueva y define con las acciones y decisiones que tomamos a diario, y está marcada por 5 valores centrales:

NUESTROS VALORES



Integridad

En Chubb cumplimos con todas las leyes aplicables, regulaciones y políticas de la empresa, en nuestras palabras y también en nuestros actos. Nos preocupamos de ir más allá de lo legal, actuando siempre con honestidad y con una visión ética que nos guía para hacer siempre lo correcto.



Enfoque en el cliente

Nuestro compromiso con los clientes nos lleva a esforzarnos por entender sus riesgos y mantener las promesas que hacemos.



Respeto

Valoramos, aceptamos, reconocemos y apreciamos a nuestros empleados, socios y comunidades. Esto nos lleva a buscar siempre un trato justo, basado en la confianza, la diversidad, el respeto mutuo y la consideración por las cualidades y derechos del otro.



Excelencia

Reconocemos y recompensamos la excelencia en el lugar de trabajo, instando a todos los colaboradores a desempeñarse con altos estándares de compromiso, autoexigencia, responsabilidad y atención al detalle.



Trabajo en equipo

Creemos que un ambiente de comunicación abierta y colaborativa se traduce en buenos resultados y una mejor calidad de vida para todos los colaboradores. Por eso fomentamos la participación plena, la integración de diferentes perspectivas, la crítica constructiva y un sentido de orgullo hacia quiénes somos y lo que hacemos.



Chichen Itza
México

NUESTRO CÓDIGO DE CONDUCTA

GRI 102-16, 102-17



Chubb cuenta con un código de conducta aplicable en todos los países en los que está presente.

Este documento proporciona las directrices para tomar decisiones que estén alineadas con los valores que determinan nuestra cultura. Su objetivo es actuar como guía frente a cuestiones éticas o relacionadas con el cumplimiento de las normas que rigen nuestro quehacer y aborda, por ejemplo, aspectos tales como las políticas con respecto a dar o recibir regalos, el manejo de información confidencial y la prevención de la corrupción, entre otros.

Todos los empleados y directores son responsables de aplicar este código, junto con las políticas y procedimientos correspondientes, en su labor diaria, comportándose de manera coherente con él. Trabajar en Chubb implica conocer y aceptar este código, por lo que cada colaborador está al tanto y entiende lo que se espera de él.

Si un colaborador tiene dudas sobre el correcto proceder, se sugiere recurrir al Manager correspondiente o al Compliance Officer. Si observa conductas poco éticas en otros colaboradores, puede denunciarlos en forma anónima a través de una línea telefónica especialmente dispuesta para estos efectos. En caso de darse una infracción a este código, la compañía aplica medidas disciplinarias, entre las que se incluyen el cese del empleo.

Algunas acciones pueden conllevar procesos judiciales, sanciones o acciones penales.

Chubb debe comprometerse a garantizar que todas sus acciones se encuentren dentro de la legalidad de los países en los que opera. En el caso de que una ley o norma local sea más estricta que lo planteado en nuestro código, se deberá seguir siempre lo dictaminado en dicha ley o norma local. Estos criterios son válidos también para cualquier persona que actúe en representación de Chubb como socio comercial, asesor, agente o proveedor. Si alguno de nuestros socios comerciales no se ajusta a los estándares planteados en el código o no cumple sus obligaciones contractuales, la compañía tomará las medidas pertinentes.



Nuestro Código de Conducta contempla cinco conceptos que actúan como eje de todas las normativas planteadas en este documento:



Colaboración y respeto

Creemos en la construcción de un trabajo en equipo que se basa en la diversidad y la integración, donde el respeto es la piedra angular de nuestra forma de trabajar. Estamos convencidos de que las mejores soluciones surgen a partir de equipos que integran diversas ideas y perspectivas. Por esta razón, consideramos a todos nuestros empleados responsables de nuestro éxito y aspiramos a crear un entorno laboral comprensivo, tolerante y gratificante, en el que todos tengan la oportunidad de aportar. El lenguaje ofensivo no es tolerado, lo mismo que cualquier forma de acoso. Chubb se compromete a cumplir las leyes relacionadas con la igualdad de oportunidades en el empleo, así como los derechos civiles, humanos y laborales vigentes.



Confianza y fiabilidad

En Chubb, tratamos con honestidad y justicia a todos los clientes, socios comerciales y competidores. Nos comprometemos a cumplir con todas las obligaciones contractuales y nos enorgullece garantizar que nuestros productos y servicios alcancen siempre los más altos estándares de calidad. Todos nuestros colaboradores y las personas con las que nos relacionamos pueden confiar en que actuaremos siempre con transparencia y responsabilidad.



Integridad

Nuestro código insta a los colaboradores a evitar los conflictos que se dan cuando los intereses o actividades personales afectan nuestra capacidad de tomar decisiones objetivas en nombre de Chubb. Es fundamental no verse enfrentando a situaciones de potencial conflicto en este sentido.



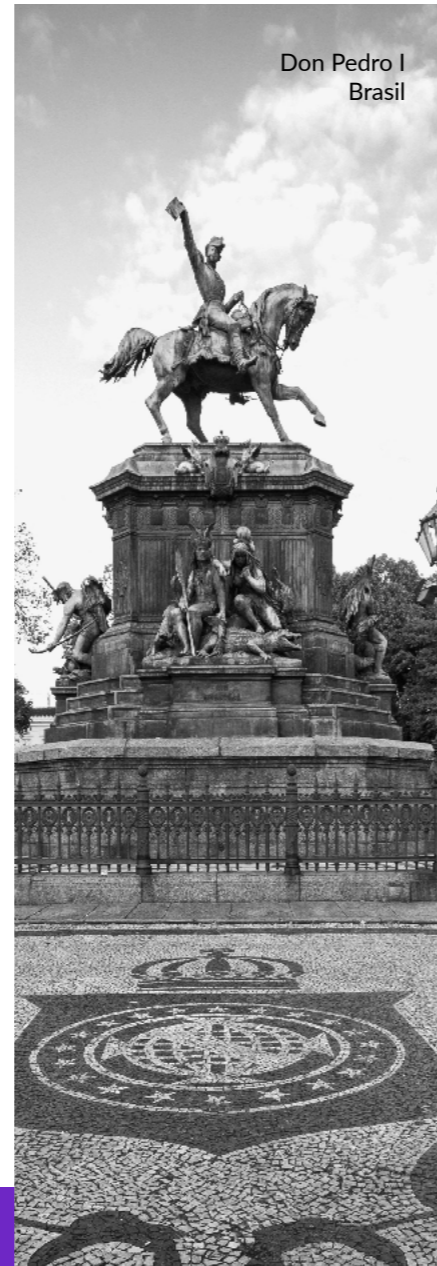
Honestidad y transparencia

Estos valores se refieren a la necesidad de que las declaraciones públicas de nuestros colaboradores, tanto en medios de comunicación tradicionales como en redes sociales, sean siempre sinceras, respetuosas y honestas. Además, aluden a los informes financieros y la contabilidad: estos documentos deben garantizar la fiabilidad de la información que proporcionan, la que debe ser precisa y completa. Como respaldo, la conservación y destrucción de registros debe ser siempre coherente con las leyes, políticas y obligaciones contractuales. Si bien muchos de los países en los que Chubb opera cuentan con leyes que regulan la conservación y destrucción de documentación empresarial, en la compañía existen obligaciones contractuales en este sentido.



Trabajar por el bien universal

En Chubb creemos que es indispensable respetar los derechos humanos y la dignidad de todos, por lo que apoyamos los esfuerzos internacionales que buscan promover y proteger estos derechos. Abogamos por mantener una ética apropiada que permita luchar por un equilibrio sostenible entre el desarrollo y la conservación del medio ambiente. Promovemos la participación de nuestros colaboradores en actividades sociales benéficas, además de la libre y justa competencia, la prevención de la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales y el cumplimiento de normas que controlan las actividades empresariales más allá de nuestras fronteras.



Don Pedro I
Brasil

NUESTRA PROPUESTA DE VALOR

La ventaja comparativa de Chubb en el mundo asegurador descansa en fortalezas tales como sus alianzas con grandes marcas del sector, la capacidad de ofrecer un servicio que abarca un rango amplio de opciones, y el respaldo y la solidez financiera que puede ofrecer. Todo esto se desarrolla en un contexto valórico sólido,

donde la integridad de nuestros colaboradores hace la diferencia. Su comprobado liderazgo se ha robustecido en los últimos años gracias a su proceso de digitalización. Este le ha permitido insertarse en el mercado con un servicio de vanguardia que ofrece calidad y una alta capacidad de adaptación.

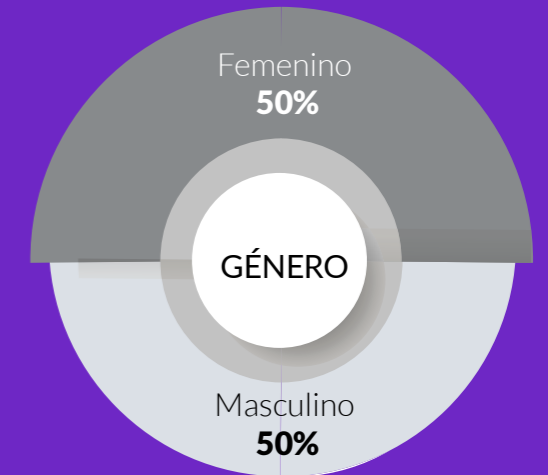
A esto se suman nuestros valores y sistemas de trabajo, con foco en el cliente, que propician un enfoque disciplinado y serio a la hora de asumir, conceptualizar y administrar riesgos, lo cual está en el corazón de su industria.

INCLUSIÓN & DIVERSIDAD

GRI 103-2, 103-3, 405-1 *Diversidad e Igualdad de Oportunidades*

El 2020 fue importante para Chubb LATAM en materia de inclusión y diversidad. Durante el año, se comenzó a trabajar en una nueva estrategia para ayudar a proporcionar un entorno psicológico seguro que fomente la inclusión y un sentido de pertenencia en nuestros colaboradores. El objetivo es que todos los colaboradores puedan ser su mejor versión, ejercer todo su potencial y desde ahí aportar valor a la compañía.

El primer paso fue hablar con los ejecutivos para mapear sus percepciones sobre la diversidad e inclusión dentro de Chubb en Latinoamérica, abordando aspectos tales como la equidad de género, generación, raza y nacionalidad y discapacidad. Se realizó un cuestionario para conocer qué acciones se habían activado en cada país en relación con estas temáticas y se contrató una consultoría que ayudará a la empresa a estructurar una estrategia orientada a impulsar valores y políticas de inclusión y diversidad. Además, se consolidaron los datos para conocer la proporción de colaboradores según su género y su distribución por generaciones.



MILLENNIALS



GENERACIÓN X



GENERACIÓN Z



BABY BOOMERS



Los hallazgos de esta etapa permitieron elaborar un Programa Regional de Diversidad, Equidad e Inclusión de Chubb América Latina, el que se presentó en 2020 a los principales ejecutivos, para ser lanzado en 2021. Consta de tres pilares:

1.

Aspiración

En Chubb, estamos convencidos de que la próxima era en la industria de seguros traerá oportunidades diversificadas, negocios innovadores y objetivos sostenibles, y que para enfrentar estos desafíos debemos ser la empresa inclusiva número uno en nuestro segmento de negocios. Aspiramos a que nuestra estrategia nos ayude en este camino.

2.

Motivación

La diversidad, la equidad y la inclusión son valores fundamentales que impregnan la relación de nuestra compañía con sus stakeholders, sus socios comerciales, sus colaboradores, proveedores y la comunidad en general. Ellos crean un entorno que potencia la innovación y maximiza los resultados, aumentando las oportunidades para todos y también el valor de nuestro negocio. Nuestra motivación es que la presencia de los valores y políticas que forman parte de la estrategia sean responsabilidad de todos en Chubb América Latina.

Estos dos pilares explican los fundamentos de la estrategia de inclusión y diversidad como una vía para asegurar la igualdad de oportunidades y así impulsar el desarrollo tanto de los colaboradores como de la compañía. Son permanentes y válidos para todos los países en los que Chubb está presente.



3.

Motores de acción

Se trata de los mecanismos a implementar para el desarrollo de la estrategia de inclusión y diversidad. Pueden adaptarse a la realidad de cada país en el que opera Chubb; también pueden modificarse y revisarse con el paso del tiempo, a fin de aumentar su efectividad. Incluye, entre otros mecanismos, el trabajo con las áreas de comunicaciones internas, con grupos de afinidad y con líderes; la realización de webinars y el lanzamiento de guías sobre diversidad.

La sostenibilidad
trata de ecología,
economía e
igualdad.

Ralph Bicknese





Capítulo 4

CHUBB Y SUS COLABORADORES

Pirámide El Castillo
México

Para Chubb, es fundamental fortalecer y desarrollar una estrategia de recursos humanos que no solo aporte bienestar a nuestros colaboradores, sino que además los ayude a crecer.

Este enfoque centrado en las personas es una herramienta clave para mantener una ventaja comparativa en el mercado, fomentando el compromiso de clientes y accionistas con la compañía.

Durante 2020, dado el impacto de la pandemia y el adverso escenario que trajo a nivel global, asegurar la sostenibilidad de nuestro negocio fue una prioridad.

Alinear esto con los propósitos y objetivos de la empresa fue sin duda un gran desafío que llevó a impulsar ajustes en nuestra estructura, junto con la realización de capacitaciones y planes de desarrollo de equipos que permitieran transformar la organización y adaptarla a un nuevo entorno.

Cinco programas de capacitación que habían sido diseñados para realizarse presencialmente en cada país tuvieron que ser adaptados al formato en línea. Con todo, el total de horas de formación llegó a 90.134 y los planes de desarrollo de carrera ayudaron a una gran cantidad de empleados a continuar liderando su crecimiento profesional.

Fue un año de bastante movimiento. A nivel regional, se realizaron **299** contrataciones, **13** recontrataciones, **504** contratos de trabajo terminados y **371** personas promovidas.

Escultura Fernando Botero
Colombia

EQUIPO CHUBB

GRI 102-8, 103-2, 103-3, 405-1 Diversidad e Igualdad de Oportunidades

Los colaboradores de Chubb en los 9 territorios de la región en los que la compañía está presente suman más de cinco mil. En su distribución se observa una alta paridad: el 50,7% son hombres

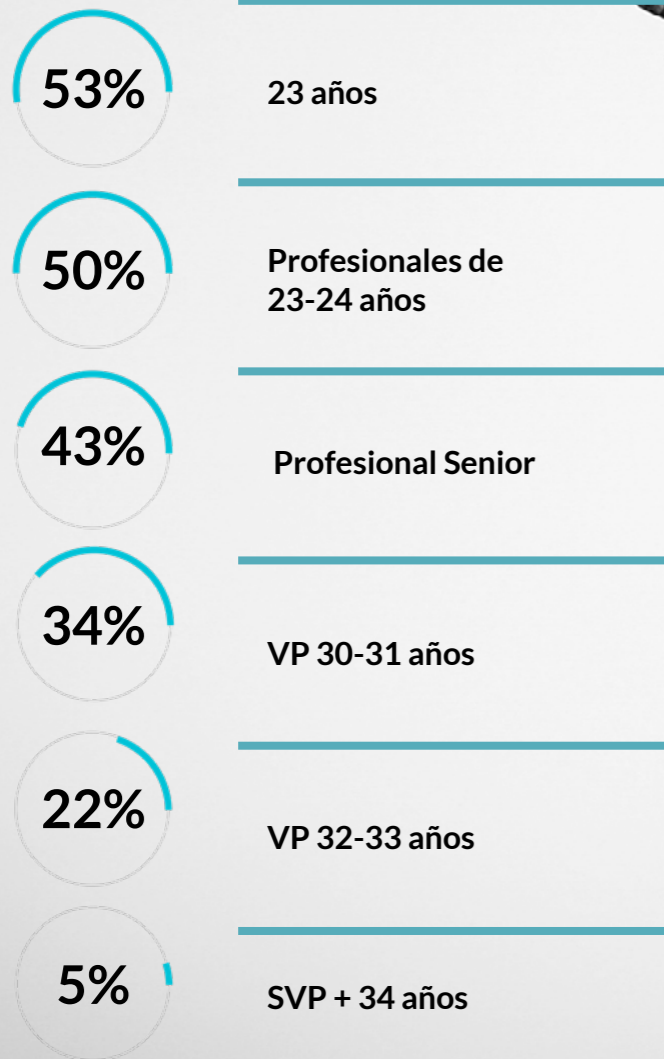
y el 49,32%, mujeres. Este era su desglose, a fines de 2020:

	Temporales	Fijos	Hombre	Mujeres	Total
Argentina	-	201	94	107	201
Brasil	-	702	305	407	712
Chile	10	281	152	129	281
Colombia	-	259	83	176	259
Ecuador	-	280	109	171	280
México	-	2,715	1,473	1,242	2,715
Panamá	-	31	7	24	31
Perú	-	85	51	34	85
Puerto Rico	-	88	29	59	88
Región	5	422	272	155	427
Total LATAM	15	5,064	2,575	2,504	5,079



Angel de la Independencia
México

ASÍ SOMOS



PLANES DE CARRERA

GRI 404-1, 404-2, 404-3, 103-2, 103-3:
Formación y Enseñanza

El desarrollo profesional de nuestros colaboradores es un aspecto clave en las políticas de recursos humanos de Chubb. El proceso de Talent Review identifica y clasifica el talento a nivel regional, de acuerdo con su potencial de liderazgo, lo que permite identificar a los colaboradores que pueden optar a los planes de carrera.

Estos se basan en dos programas:



1. Chubb Start

Dirigido a junior managers identificados como talentos en la región, este programa apunta a entregarles herramientas que refuercen tres habilidades básicas:

- Liderazgo inclusivo
- Marca personal
- Networking

2. Latin American Management Program (LAMP)

Este programa se dirige a senior managers identificados como talentos en la región. En 2020 participaron 26, provenientes

de todos los países de la región. El objetivo de reforzar las siguientes habilidades:

Tal como en el programa Chubb Start, el LAMP se desarrolla a través de sesiones de coaching con coaches internacionales certificados.

- Liderazgo
- Gestión ágil de equipos
- Networking

aprendizaje 70:20:10, según el cual el aprendizaje más efectivo se produce cuando la persona dedica el 10% de su tiempo a cursos de formación presenciales o en línea (educación); 20% a aprender de sus compañeros de equipo, mentores u otros profesionales (exposición) y el 70% del tiempo restante trabajando. (experiencia)

Además, los planes de carrera en Chubb incluyen otras herramientas destinadas a ayudar a las personas a hacer crecer su talento y oportunidades:

Planes individuales de desarrollo

Dirigidos a los talentos de la región, los planes individuales de desarrollo en los que se trabaja entorno a proyectos, asignaciones temporales, espacios de coaching y mentoring y herramientas de aprendizaje para cubrir las brechas de competencia que puedan ser identificadas. Estos planes se basan en el modelo de

Job posting

Este espacio en The Village, la red interna de Chubb, permite a los colaboradores visualizar posiciones vacantes a nivel regional. Para un mayor alcance, estas posibilidades se comunican a nivel local mediante mensajes de correo electrónico.

OFERTA DE CAPACITACIÓN



El Pensador Argentina

Los principales canales de capacitación son:

Chubb ofrece a sus colaboradores variadas opciones de capacitación, tanto dentro de sus países como a nivel regional o internacionales. Estas opciones pueden tomarse de manera separada o bien como parte de un plan integral de capacitación, un modelo regional compuesto por una oferta de formación diseñada para ser presencial, pero que en 2020 debió desarrollarse en línea debido a las restricciones impuestas por la pandemia.

Entrenamiento Talent Portal (CTX)

Este portal ofrece entrenamiento en línea con dos focos: potenciar el liderazgo y la competencia y entregar contenidos técnicos, desarrollados por Chubb, sobre sus líneas de negocio. Se utiliza la línea LinkedIn Learning para reforzar liderazgos y CI (Integración Continua) y está abierto a todo el personal.

Cursos de idiomas

La compañía entrega licencias en la plataforma virtual GoFluent, tanto para clases grupales como 1 a 1, para reforzar tres idiomas: inglés, portugués y español. Las personas seleccionadas para este programa se eligen localmente, de acuerdo con las necesidades estratégicas y el rol de los postulantes dentro de la compañía.

Coaching by Colors

Este programa dirigido a los líderes los habilita para utilizar herramientas de coaching y fomentar el desarrollo de sus equipos, sobre la base de los perfiles conductuales propuestos en la metodología DISC, que clasifica el comportamiento de las personas en cuatro tipos: dominancia, influencia, estabilidad y cumplimiento. El programa desarrolla habilidades de comunicación efectiva, desarrollo y motivación de equipos, retroalimentación efectiva y coaching.

The Agile Journey

Con foco en líderes de equipos de Digital, IT y Operaciones de la región, este programa refuerza el uso de herramientas ágiles y la aplicación de los principios, valores y prácticas de Kanban para la dirección de proyectos, las que se basan en una adecuada visualización del trabajo, la limitación del work in progress, la gestión de flujos y el establecimiento de políticas explícitas para mejorar la colaboración y evolución de los equipos.

The Agile Leadership Journey

Este programa fortalece la agilidad en los liderazgos, poniendo en práctica herramientas de gestión ágiles, sobre la base de los principios de Scrum y Kanban para la ejecución de proyectos.

Servicio Superior Chubb

Orientado a contribuidores individuales en Chubb Latam, este plan refuerza los comportamientos y actitudes que caracterizan a nuestra cultura de Servicio Superior. Apunta a desarrollar comportamientos de servicio, solución efectiva de problemas y habilidades de comunicación.

Leadership Path

Abierto a todos los colaboradores de Chubb Latam, este programa de entrenamientos en línea se realiza a través de la plataforma

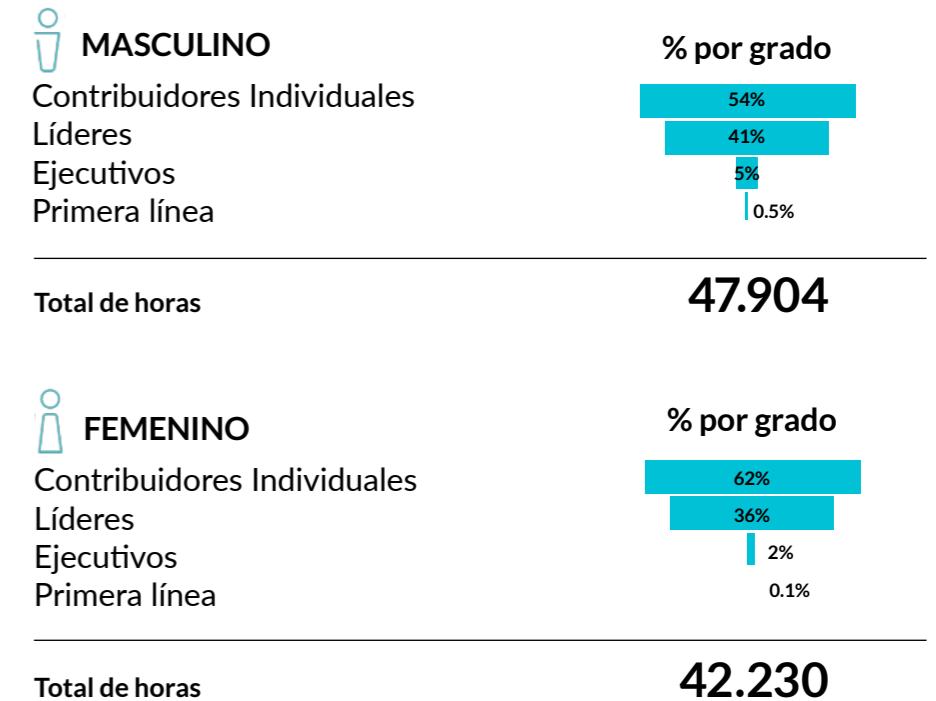
LinkedIn Learning, con contenidos segmentados de acuerdo con las competencias Chubb. El foco está en el desarrollo de las competencias de contribuidor individual y de liderazgo. Se realiza dos veces en el año.

Webinars Latam

Serie de conferencias periódicas dirigidos a toda la región, con el objetivo de cubrir habilidades personales, profesionales y técnicas. Entre las habilidades a desarrollar están la comunicación efectiva, manejo de finanzas personales,

influencia, liderazgo de equipos virtuales, negociación, servicio al cliente, manejo de emociones, toma de decisiones, manejo del cambio, trabajo colaborativo, habilidades digitales y conocimientos técnicos sobre el negocio. Se realizan de manera bimensual.

Las siguientes tablas muestran la cantidad de horas de capacitación que fueron tomadas durante 2020, desglosados por género:



Capacitación 2020

GRI 404-1, 404-3

Grado	#Colaboradores	Horas	Promedio	Femenino	Masculino
Contribuidores Individuales	3,550	52,123.41	14.68	14.22	15.18
Líderes	1,350	34,742.27	25.73	24.98	26.35
Ejecutivos	152	3,022.88	19.89	18.33	20.48
Primera línea	21	245.31	11.68	9.78	12.00

Capítulo 5

CHUBB Y LA SOSTENIBILIDAD

Isla de Páscoa
Chile

NUESTRA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

GRI 102-27, 102-40, 102-42, 102-43



Chubb aspira a ser un referente en sostenibilidad, a través de una mejora continua que cree valor para los grupos de interés o stakeholders, fortalezca la imagen de la empresa y profundice su rol en la sociedad, más allá de la búsqueda de un retorno económico.

Su modelo de sostenibilidad centra sus acciones en tres pilares que no solo generan valor para la compañía,

sino que también impactan positivamente a nuestros distintos grupos de interés: innovación, comunicación y colaboración. Este modelo abarca lo económico, social y ambiental, dimensiones esenciales de la responsabilidad social y sostenibilidad de las empresas. Cada uno de estos ejes es la base para generar planes de acción que apuntan a alcanzar los objetivos de la compañía.

CÓMO SE DESARROLLÓ LA ESTRATEGIA



Mediante un extenso trabajo técnico liderado por el Equipo Regional de Sostenibilidad con el soporte de la firma consultora Deloitte, se realizaron varios talleres en los que participaron la Alta Gerencia Regional y los Country Presidents de los nueve países de la región.

Su objetivo: construir una estrategia de sostenibilidad regional, para ser la aseguradora líder en el ámbito y que Chubb sea reconocida regionalmente como una compañía que hace negocios responsables y sostenibles, con impacto positivo en la sociedad.

De esto modo, se estableció la Estrategia de Sostenibilidad Regional y tres ejes de acción que serán la guía por los próximos cuatro años para la gestión en esta materia dentro de la organización:



En memoria de Juscelino Kubitschek Brasil



Estrategia

Crear valor a la compañía y a nuestros grupos de interés, potencializando impactos positivos en los ejes económicos, social y ambiental, para ser la aseguradora líder reconocida regionalmente por hacer negocios sostenibles.



Contribuir a la protección del planeta incorporando criterios ambientales en procesos y servicios.

Ofrecer soluciones de bienestar integral a nuestros grupos de interés, enfocadas en su desarrollo, comunicando de manera transparente la gestión y resultados.

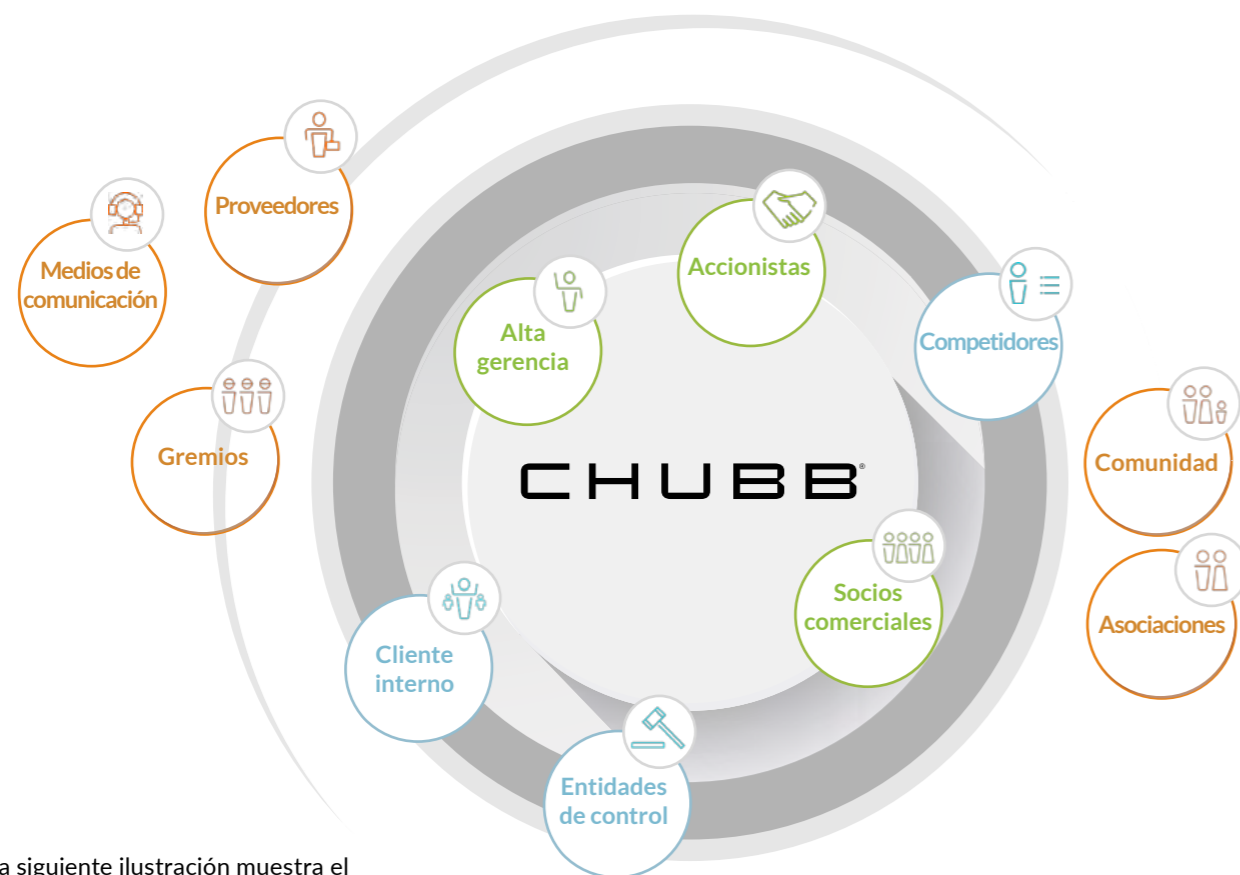
Generar valor a los accionistas y otros grupos de interés con una estrategia de negocio sostenible, basada en la mejora continua y comunicación efectiva.

A la hora de buscar cómo implementar este modelo, se vio la necesidad de contar con un órgano que incluya a todas las áreas de la compañía y que, además, esté capacitado para tomar decisiones importantes. Es así como en 2021 se conformó el Comité de Sostenibilidad Regional de Chubb, cuyo rol es asegurar que la sostenibilidad sea parte de la estrategia del negocio. Este comité sesiona de manera periódica para

evaluar y monitorear el plan de trabajo, analizando el contexto del momento y tomando decisiones según las tendencias locales y globales. Todos sus miembros están plenamente alineados con la filosofía de responsabilidad corporativa, que es la base para la toma de decisiones.

En el primer trimestre del 2021 se realizó un mapeo que permitió conocer los grupos de interés

prioritarios de la compañía en toda la región y analizar sus principales necesidades y expectativas. Si bien la organización se relaciona con un vasto número de instituciones, se definieron seis grupos y trece subgrupos de interés prioritario, los que fueron identificados mediante un barrido de grupos de relación, la valoración de cada uno de ellos para los líderes de la organización y su priorización según variables de impacto.



La siguiente ilustración muestra el resultado de este **trabajo de mapeo**:

DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS

GRI 102-21, 102-34, 102-44

Existen varios canales de comunicación con nuestros grupos de interés, siendo el principal los colaboradores de Chubb designados para mantener una relación con ellos. En los diálogos hechos con los grupos de interés, la retroalimentación es tomada en cuenta para nuestro proceso de mejora continua.

Grupo de interés	Canal de comunicación	Frecuencia
Presidente ejecutivo Alta gerencia	Comités gerenciales, diálogo con grupos de interés	Mensual, anual
Directorio	Reuniones de directorio, diálogo con grupos de interés	Trimestral, anual
Colaboradores	Encuesta de 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 los grupos de interés	Periódicas, anual
Comités	Reuniones mensuales	Mensual
Agentes Brokers Asegurados corporativos Prestadores de servicios Ajustadores de siniestros	Reuniones con los ejecutivos, diálogo con grupos de interés	Periódicas, anual

Con el objetivo de conocer la percepción que se tiene de la compañía en los aspectos económico, social y ambiental, se realizó el primer diálogo entre Chubb y sus grupos de interés prioritarios. Este diálogo consistió en entrevistas con los principales stakeholders, gestionados por los encargados de la coordinación de Responsabilidad Social y Sostenibilidad de Chubb, donde se identificaron áreas de oportunidad para generar más valor a nuestros stakeholders y definir los principales temas en materia de sostenibilidad. Los grupos de interés, como lo son el Directorio y el Público Interno, están enfocados en mejorar la experiencia de nuestros clientes y aliados a través de la agilización de procesos e innovación.

Es de interés de la compañía mejorar la experiencia del colaborador en su ambiente laboral, con el propósito de retener el talento. En un futuro se espera que Chubb continúe creciendo de manera sostenida, de tal forma que los grupos de interés crezcan paralelamente y se consoliden las relaciones a largo plazo. Nuestro objetivo es que nos vean como una compañía no solo líder en el negocio, sino también líder en la agilidad de procesos, tecnología e innovación.



Corte Suprema Brasil

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

GRI 102-32, 102-47, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54.

Chubb Latam publica por primera vez su Informe de Sostenibilidad. El presente Informe, elaborado en referencia con los Estándares GRI, reporta el período que va desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre de 2020. Es un trabajo realizado por el Equipo Regional de Sostenibilidad, revisado por el Comité de Sostenibilidad y diseñado por el equipo local y regional de Marketing y Comunicaciones.

La materialidad es el ejercicio que tiene como objetivo la identificación y priorización de los asuntos de sostenibilidad más importantes para la organización.

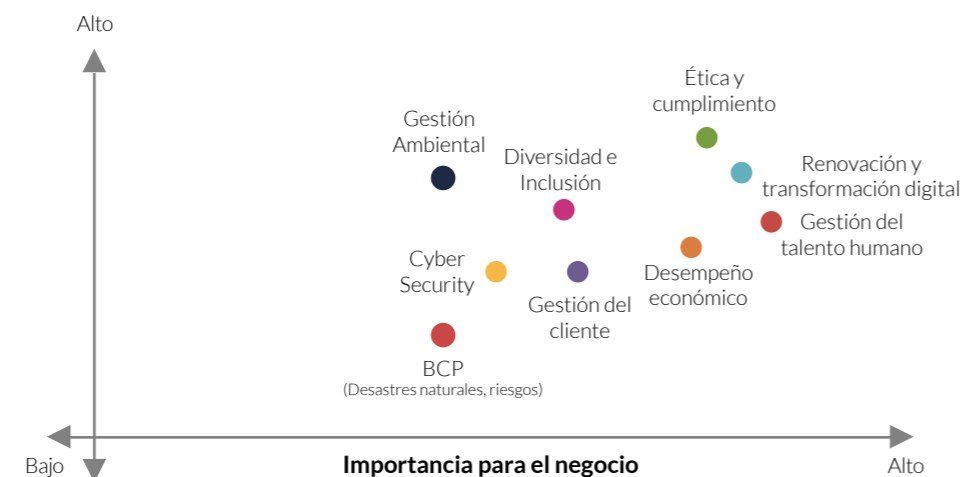
Los distintos países en los que Chubb está presente realizan diferentes acciones en función de

esta estrategia, considerando su propia realidad y preocupándose siempre de ser actores relevantes en sus comunidades. Durante 2020, esta búsqueda estuvo marcada por la necesidad de dar respuesta a las problemáticas planteadas por la pandemia de Covid-19 y su impacto en las personas, tanto dentro de la compañía como en sus comunidades, sin que ello haya significado dejar de lado a los desafíos permanentes y propios de cada territorio. En algunas ocasiones, estas iniciativas fueron reconocidas a través de diferentes rankings y distinciones entregados por entes externos a la compañía.

A continuación, se detallan algunas de las acciones realizadas en cada país de la región durante 2020.

A continuación, se detalla la materialidad definida para la estrategia de sostenibilidad regional. La materialidad es el ejercicio que tiene como objetivo la identificación y priorización de los asuntos de sostenibilidad más importantes para la organización.

Importancia para los grupos de interés



ARGENTINA

2 iniciativas solidarias



La empresa realizó donaciones en dinero a la Cruz Roja Argentina para fortalecer su Plan de Respuesta al Covid-19, mediante la compra de equipos de protección. Este plan buscaba disminuir el contagio del virus en el país, aliviar el sufrimiento de las personas afectadas y sus familiares y contribuir a reducir el impacto de la emergencia en el país.



También se efectuó una donación a Fundación Trauma, dirigida a apoyar su programa de becas de capacitación para personal crítico en el contexto de la pandemia, como médicos, enfermeros y kinesiólogos. El foco de la fundación es el apoyo al personal e instituciones de salud en el manejo del trauma, que definen como el daño físico que sufre una persona cuando se expone a una cantidad de energía mayor a la que puede tolerar.

En apoyo de los colaboradores

A raíz de la pandemia, Chubb Argentina acompañó a todas las personas que forman parte de la empresa mediante el reforzamiento de los beneficios disponibles, especialmente entregando asesoría sobre los planes de salud. Se realizaron llamadas telefónicas semanales, para monitorear cómo estaban y qué necesitaban los colaboradores, estar cerca de ellos y detectar a tiempo cualquier problema que pudiera surgir. En paralelo, se implementó el Programa de EAP (Programa de Asistencia al Empleado), asegurando ayuda psicológica para ellos y sus familiares directos.

1 cambio sencillo

El papel representa el 26% de los desechos de vertederos. Este año, Chubb Argentina redujo sus impresiones de papel al mínimo.

BRASIL

5 acciones por el bienestar, la inclusión y la diversidad.



Show de talentos. Los empleados participaron de manera virtual, mediante la plataforma Webex.



Copa Virtual Chubb. Se crearon equipos para los videojuegos FIFA y PES. Se ofreció un vale para comprar en la tienda de artículos deportivos de comercio electrónico Netshoes a los equipos ganadores.



Mi mascota en Chubb. Se hizo una campaña para conocer las mascotas de los colaboradores, como una manera de fomentar el acercamiento entre los colaboradores en tiempos de teletrabajo.



Semana de la salud. Se realizó de manera virtual y el valor de la música para el bienestar fue el tema central.



Semana de la diversidad y la inclusión. Con un total de 9 sesiones y el tema "La pluralidad es nuestra marca", en esta actividad se invitó

a los colaboradores a compartir sus historias personales. El evento concluyó con la firma de compromisos para la comunidad LGBTI+.

150 canastas de alimentos + 2000 kilos de alimentos

En abril de 2020, Chubb Brasil realizó la campaña **Una mano ayuda** a otra, donde por cada propuesta presentada a Chubb, se donó un kilo de alimentos a familias necesitadas.

+5500 dólares

Alrededor de 30 mil reales aporta anualmente Chubb Brasil a **Casa Hope**, institución 100% filantrópica que ofrece apoyo psicosocial y educativo a niños y adolescentes con cáncer y/o trasplantes de médula ósea, hígado o riñón, y sus acompañantes.

Por el planeta

Chubb Brasil implementó una serie de medidas que apuntan a reducir el impacto ambiental de la compañía, desde incentivar el envío digital de pólizas con el consecuente ahorro de papel hasta la puesta en marcha de programas de reciclaje y separación de la basura. Destaca la campaña Sabías, Iniciativa comunicación de uso consciente que mediante el envío de correos electrónicos entregó información sobre el apagado de monitores e interruptores de luz.



BRASIL

CHILE



Más árboles

Durante 2020, dos iniciativas apuntaron a un planeta más verde, mediante la plantación de árboles. La primera de ellas fue la **Campaña de Negocios Banca Segura**, donde la compañía se comprometió a plantar un árbol por cada nueva póliza vendida. Además, para la celebración de las Fiestas Patrias, en septiembre, la empresa plantó un árbol por cada colaborador.



Por el medioambiente

El **Comité de Cuidado del Medio Ambiente** presenta cada año un proyecto, iniciativa o actividad de impacto medio ambiental que Chubb evalúa, autoriza y financia. Esto implica que un grupo de colaboradores dedique un día de trabajo al desarrollo de esta actividad.

Además, la compañía mantiene una política permanente de reciclaje de papel, baterías, cápsulas de café y tapas plásticas de bebidas gaseosas, aguas y jugos.

6 aportes solidarios

Teletón. Todos los años se realizan actividades de recaudación de fondos para aportar a este instituto que va en apoyo de menores con discapacidad.

Hogar de Cristo. Los colaboradores pueden donar dinero voluntariamente, con descuento por planilla, a la más grande institución solidaria de Chile. La compañía duplica el monto.

Campaña de abrigo. En invierno, se recauda ropa y alimentos no perecibles para ir en ayuda de personas vulnerables a través de instituciones como Hogares de Acogida.

Fundación San José. Chubb Chile participa en la campaña Bota por mi vida, donde los fondos que se obtienen a partir del reciclaje de papel van en ayuda de los programas de adopción de niños que gestiona esta fundación.

Fundación Hogar Santa Clara. Cada año se donan alimentos para la cena de Navidad de esta fundación que acoge a niños y adolescentes con VIH+.

Fundación Emplea. La compañía apoya a esta organización que busca propiciar la inserción laboral de personas en situación de discapacidad.



CHILE

COLOMBIA

3 aportes solidarios



Enseña por Colombia. 28 voluntarios participaron en este programa en el que se cuentan historias de estrategias de resiliencia y esperanza a estudiantes de sectores vulnerables, para ayudarlos a enfrentar el futuro desde la perspectiva del crecimiento y la transformación. En 2020, esta labor se realizó de manera virtual.



United Way. Un grupo de colaboradores realizó donaciones a esta fundación que recauda fondos para que menores de 17 años puedan permanecer en sus escuelas, alejándose de los peligros de la calle.



Abaco Banco de Alimentos. Ante la emergencia sanitaria y económica causada por la pandemia, la empresa y sus colaboradores se unieron para hacer una donación para ayudar a garantizar la alimentación de las poblaciones más afectadas, que no tenían la posibilidad de salir de sus hogares a trabajar. Se unieron 171 colaboradores, los que podían aportar hasta el equivalente a un día de su

salario. En total sumaron más de \$6500 USD, monto que fue doblado por la compañía. A través de Abaco, estos recursos fueron distribuidos en 19 bancos de alimentos a nivel nacional.

Plan ambiental

La compañía implementó un plan de gestión ambiental, con el propósito de prevenir y controlar los impactos ambientales que puedan generarse desde la operación de la empresa. Con el objetivo de garantizar la sostenibilidad ambiental en cada proceso que se va desarrollando, se diseñó una estrategia basada en el ahorro y uso eficiente del agua y la energía eléctrica, la gestión de residuos y la sensibilización ambiental.

Diversidad e inclusión

La política de diversidad e inclusión de Chubb en Colombia descansa sobre tres pilares: la comprensión de la diversidad como activo crítico (#ValorolaDiferencia); la importancia de incorporarla en la operación del negocio (#CompartoConocimiento; #ChubbD&I); y cómo nuestra cultura debe reflejar estos valores (#CulturaD&I). En función de estos pilares, durante 2020 se realizaron diversas actividades tales como charlas de historias inspiradoras, planes de apadrinamiento, la participación en Dive In (el Festival de D&I de la industria) y las campañas #UnidosSomosMas y #SomosExpertos.

ECUADOR

Equidad de Género: iniciativas y distinciones



En 2020, Chubb Ecuador lideró la mesa del ODS5: Igualdad de Género. Como parte de su gestión elaboró el **Manual de Igualdad de Género**, con el apoyo de ONU Mujeres y Pacto Global. Además, lanzó el programa de mentoring "Camino hacia la Igualdad". Recibió el premio a las mejores prácticas de ODS 10: Disminución de Desigualdades del Reconocimiento a las Buenas Prácticas de Desarrollo Sostenible de **Pacto Global**. Además, el gobierno otorgó el **premio Violeta**, que reconoce la promoción de empleo femenino, políticas de equidad de género y erradicación de violencia contra mujeres.

En los rankings

La Consultora YPSIOM posicionó a Chubb en el puesto 18 del ranking de las 30 empresas referentes en sostenibilidad en el país. Employers for Youth (EYF) reconoció a Chubb Ecuador como una de las 12 mejores empresas para jóvenes profesionales en Ecuador.

Voluntariado corporativo

Este programa se consolidó en 2019 con dos ejes centrales: social y medioambiental. En 2020, se benefició a 120 niños y adolescentes del Programa Educativo Faces.

Fundación Faces

Gestiona proyectos de formación multidisciplinaria en Quito, Guayaquil y Cuenca.

Covid-19

Mediante el apoyo de Chubb Foundation, se canalizó el apoyo de 250 mil dólares al proyecto Salvar Vidas, para atender la emergencia sanitaria. Junto con el Club Deportivo Cuenca, se realizó una donación de canastas a jugadores y personal del club. Por otro lado, dentro de la compañía además del monitoreo constante del bienestar de los colaboradores, se impulsó la iniciativa Más que juntos, un espacio virtual con talleres y un catálogo de emprendimientos.

+ 10 años apoyando el fútbol

Desde hace más de 10 años, Chubb apoya al fútbol como socio estratégico. Actualmente, es auspiciante del Club Deportivo Cuenca, Liga Deportiva Universitaria de Quito, Club Sport Emelec y Club Deportivo Independiente del Valle. Consciente que este deporte puede transformar vidas, apuesta por el fútbol femenino. En alianza con Fundación de las Américas (Fudela) y ONU Mujeres desarrollaron la iniciativa "Cambiemos el juego" que busca empoderar a las jugadoras. Además, Chubb apoya la estrategia de sostenibilidad del Independiente del Valle. En el 2020, junto a Nestlé y Banco Guayaquil participó en la campaña #SUMARDEA3, que premió tres emprendimientos alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

MÉXICO

Solidaridad en números



180 juguetes se recolectaron para los niños del Asilo Primavera en Ciudad de México.

60 niños del Comedor Infantil Yarezi y **+ 500** personas del Hospital Regional Materno Infantil de Alta Especialidad recibieron la Rosca de Reyes.

256 colaboradores de Ciudad de México, **290** de Monterrey y **95** de Guadalajara participaron en el 4to Torneo de Boliche con Causa de Chubb, en apoyo a niños y adolescentes con cáncer, en situación de calle y personas con discapacidad.

500 despensas solidarias se repartieron a albergues y estancias para menores de edad.

Por un mundo más verde

Durante 2020, Chubb México participó en la actividad Adoptemos un arbolito, donde junto a la Asociación Reforestemos México se plantaron 1375 árboles en bosques de Jalisco, México, Nuevo León y Mérida. Además, los colaboradores participaron en el taller Huerto ecológico en casa. A esto se suma el Programa de Gestión de Residuos Cero para equipos de tecnología. En el marco del 50 aniversario del Día de la Tierra se conmemoró con la segunda versión del concurso anual de fotografía de naturaleza.

Diversidad e inclusión

Chubb fue reconocido con una alta calificación en el Índice de Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad elaborado por Alianza Éntrale y con el Distintivo Éntrale. Además, fue uno de los patrocinadores en México del Festival Dive In, que fomenta la inclusión y diversidad en la industria aseguradora.

Aseguradora #1

Según el ranking de evaluación de servicio comercial de Nissan (Anzen)

Chubb entre las 500 mejores empresas del país

El ranking de Expansión posicionó a Chubb en el lugar 175, gracias al aumento en 3,6% en ventas netas respecto del año anterior, a las políticas de compliance y manejo ético de recursos, reconocido con la calificación de 80.4 en Integridad Corporativa.

3 políticas para el bienestar

- **Programa Chubb Strong.** Fomento de actividad física y espacios recreativos virtuales durante la pandemia.
- **Chubb Wellness Program.** Prevenir y cuidar la salud, informando del covid-19, el VIH, el cáncer de mama y de próstata, la obesidad y el tabaquismo, etc.
- **Peace.** Apoyo psicológico y gratuito a colaboradores de Chubb y sus familias.



PERÚ

2 iniciativas solidarias



Desafíos Covid-19

La pandemia de covid-19 planteó una serie de desafíos a todo tipo de organizaciones. En Chubb Perú, la compañía respondió realizando un constante monitoreo del bienestar de los colaboradores, mediante llamadas de seguimiento. También se enviaron tips para el trabajo remoto y el balance entre la vida personal y laboral.



Promoviendo la flexibilidad

La pandemia obligó a todo el mundo a entrenar la flexibilidad y Chubb Perú no se quedó atrás. Para ayudar a los colaboradores en esta tarea y contribuir a su bienestar en tiempos difíciles, se implementó el programa Chubb flex, modalidad de trabajo basada en cuatro pilares: un código de vestimenta flexible (Flexible Dress Code), que admite un mayor grado de informalidad; Flex Time, concepto enfocado en el trabajo por logros más que en horas de trabajo; Early Friday, que promueve una jornada más corta en el último día laboral de la semana, y Home Office, con la posibilidad de trabajar en modo remoto,

Tiempos de solidaridad

Durante los primeros meses de la pandemia, colaboradores de Chubb Perú contribuyeron con aportes económicos para donar máscaras de protección facial a cinco hospitales en Lima. Esta acción se realizó junto con la ONG Juguete Pendiente, con la que también se realizó una donación monetaria para contribuir con alimentos a las ollas comunes de comunidades de bajos recursos y se apoyó al Hogar Pendiente, espacio de acogida para el hospedaje de niños de bajos recursos que son trasladados desde las provincias a la capital por razones de salud.

Paralelamente, se realizó una campaña junto a la ONG Padma, que apuntó a la recaudación de fondos para un proyecto de reforzamiento escolar para niños de bajos recursos, durante el período de vacaciones.

Por el medioambiente

Junto a la ONG Recicla, pe!, Chubb Perú realizó una campaña de reciclaje de plásticos desde las casas de los colaboradores. Para aumentar la motivación por participar, se organizó un concurso: los participantes debían enviar el peso del material a reciclar, y se premiaba a quien reuniera la mayor cantidad durante un mes.



PUERTO RICO Y PANAMÁ

2 iniciativas solidarias



Mejora continua

Durante 2020, las oficinas de Chubb en Panamá y Puerto Rico realizaron rondas de reuniones con brokers, para abordar los cambios en el mercado a raíz de la crisis causada por la pandemia, con el fin de continuar conociendo el mercado y mantenerse competitivos.



Por un mundo más verde

Para aportar a mitigar los efectos del cambio climático, Chubb Puerto Rico prestó su apoyo a proyectos de reforestación y siembra de árboles. El objetivo es ayudar a proteger las cuencas hidrográficas, mejorar la salud del suelo y aportar al crecimiento de pulmones verdes dentro del país.

Puerto Rico

Actividades solidarias

El apoyo a personas de escasos recursos ha sido una constante para los colaboradores de Chubb Puerto Rico. Este 2020, en el contexto de la pandemia, se apoyó con el envío de alimentos a un centro de acogida para deambulantes y personas sin hogar en la ciudad de San Juan. En paralelo, se organizó el envío de juguetes a un centro que atiende niños en el Municipio de Guaynabo y la Fundación San Jorge, que desde hace 25 años entrega servicios y tratamientos médicos a niños y jóvenes diagnosticados con cáncer, que tienen malformaciones o enfermedades crónicas.

Panamá

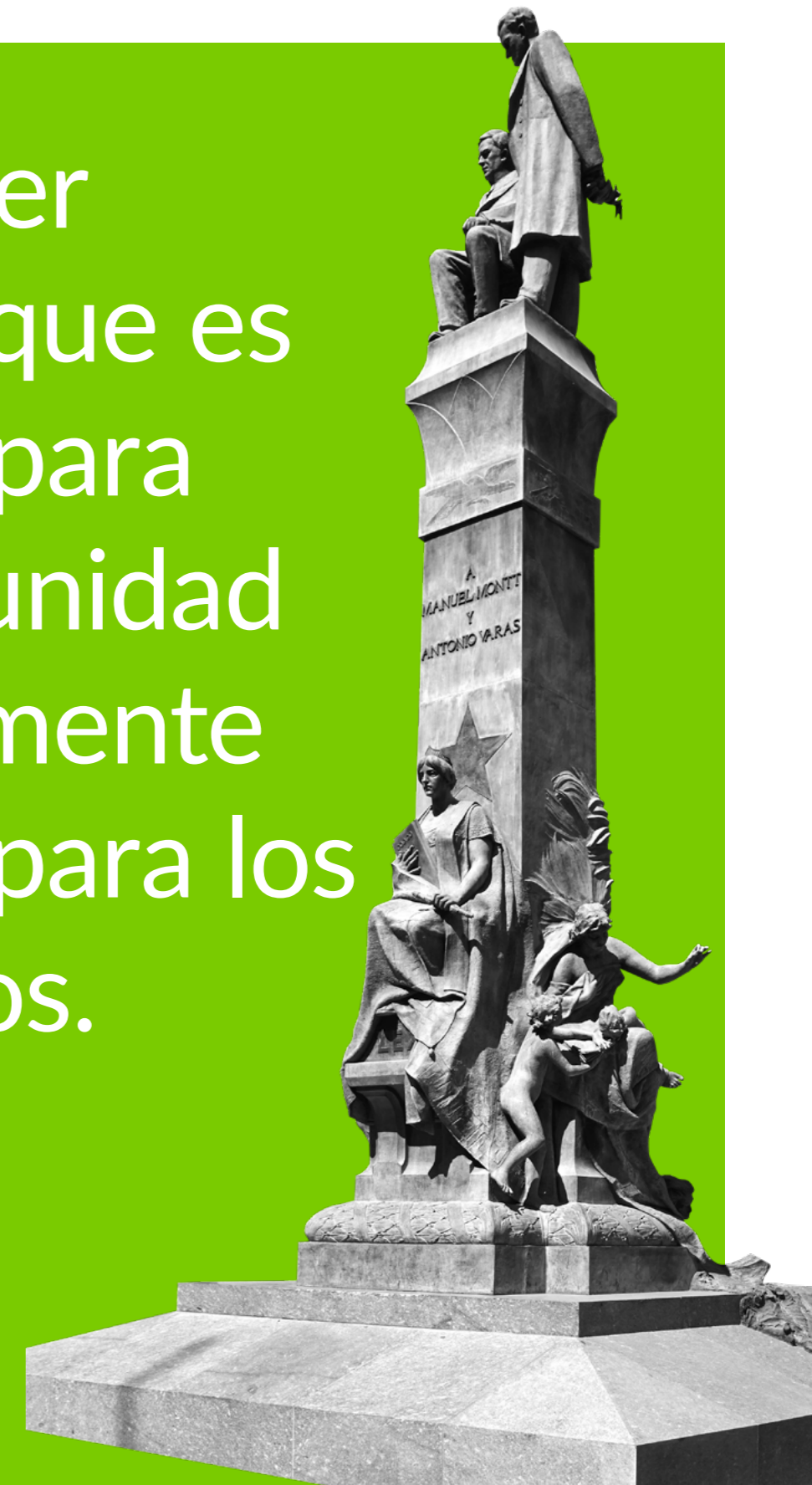
En el caso de Panamá, se optó por apoyar a una entidad que acoge a mujeres maltratadas, un tema que, durante la pandemia, se recrudeció debido al confinamiento. Es una situación que afecta gravemente al país: en 2020, Panamá registró la cifra más alta de feminicidios en los últimos 6 años, según reportó el Ministerio Público, a partir de cifras entregadas por el Centro de Estadísticas.

PUERTO RICO Y
PANAMÁ



Entender
que lo que es
bueno para
la comunidad
es realmente
bueno para los
negocios.

Michael Porter





Capítulo 6

CHUBB Y EL COVID-19

CHUBB FRENTE AL COVID

GRI 102-16, 102-17, 102-26

Pocas veces se ven obligadas las empresas a enfrentar desafíos tan grandes como los que trajo la pandemia de covid-19 en todo el mundo. Su impacto sobre los colaboradores, los mercados, los gobiernos y el trabajo tal como lo conocíamos dejará huellas profundas y aprendizajes importantes, fruto de un período en el que la búsqueda de resiliencia primó en toda la humanidad.

Para enfrentar esta situación, el equipo de Global Safety Security & Business Continuity Management (GSSBCM), los equipos de BCP y todos los líderes a nivel global en Chubb trabajaron para coordinar una respuesta rápida ante la propagación del covid-19. De la mano del Corporate Incident Management, se preparó un plan para todos los países y regiones, mientras que el Global Security Operations Center (GSOC)

de Chubb actuó como un centro de flujo y recopilación de información. Esto permitió implementar rápidamente planes de respuesta a nivel mundial, buscando abarcar todas las áreas en las que la pandemia pudiera tener impacto sobre la organización y las personas que la componen.



Cristo
Panamá

Los principales ejes de acción fueron:



Los colaboradores

El equipo de gestión global de seguridad, protección y continuidad de Chubb (GSOC) monitoreó constantemente la situación, con el apoyo de expertos médicos, para brindar orientación y apoyo a todos los colaboradores. Además, Chubb se aseguró de que sus miles de empleados a nivel global tuvieran la certeza de que sus fuentes laborales estarían seguras durante la fase crítica de la pandemia. A pesar de la incertidumbre provocada por la situación sanitaria, los colaboradores de Chubb trabajaron de forma remota sin preocuparse por su empleo o por los beneficios asociados a él.



La continuidad del negocio

Chubb mantuvo sus operaciones durante la crisis del covid-19. Los clientes, corredores y agentes no deberían haber visto ningún cambio en los procesos contables o en los flujos de trabajo.



Las reuniones

Las actividades, eventos y reuniones que involucran la reunión de grandes grupos también fueron sometidas a una estricta evaluación, evitando realizarse en áreas con brotes de coronavirus concentrados. Según las condiciones locales, se fueron anunciando restricciones adicionales.



Los sistemas de trabajo

Para minimizar la exposición de los empleados a un posible contagio, se aprobó el trabajo remoto y los horarios escalonados, medida que puede ampliarse según se requiera. Hacia fines de año se elaboró el documento Manual de retorno a la oficina 2021, publicado en la intranet, donde se detallaron criterios de autocuidado obligatorios como el uso de mascarilla, el distanciamiento social (2 metros), la desinfección de los escritorios y la observación de las normas vigentes en cada país.



El autocuidado

Los colaboradores con síntomas similares a la gripe, incluyendo dificultad respiratoria y/o fiebre, debieron quedarse en su casa. Además, se implementó una política de auto-cuarentenas, según la cual cualquier empleado que haya viajado recientemente o haya estado en contacto con familiares o miembros de su hogar que hayan viajado desde o hacia China continental, Hong Kong, Corea del Sur, Singapur o el norte de Italia, o haya desarrollado síntomas parecidos a los de la gripe después de un viaje a cualquier área con un brote de coronavirus, debía realizar una cuarentena por 14 días. Esto se implementó independientemente de las políticas y normativas vigentes en cada país en el que Chubb está presente.



Simón Bolívar
Panamá

SOLIDARIDAD: cuando la ayuda es un compromiso



Ponce
Puerto Rico

+ 10 millones de dólares
para apoyar la crisis a nivel
global

+ 600 mil dólares
para América Latina

Frente al impacto de la pandemia de covid-19, Chubb Charitable Foundation siguió el ejemplo de la empresa, enfrentando los retos desde dos perspectivas: la comprensión reflexiva y la acción receptiva. Asociándose con diversas organizaciones, la fundación trabajó para ayudar a proporcionar recursos esenciales en las zonas que enfrentaron más necesidades, enfocándose en organizaciones que prestan apoyo médico de emergencia

en centros de salud o ayudan a los más vulnerables y necesitados a través de bancos de alimentos.

La fundación anunció en abril de 2020 que aportaría 10 millones de dólares para estos fines. Además, se realizó una campaña con los colaboradores de Chubb, donde a cada dólar donado por ellos, la fundación aportó otro. De este modo, se recaudaron 1,5 millones de dólares más.

En el caso específico de América Latina, Chubb colaboró a través de la Chubb Charitable Foundation y el Global Citizen Fund con alrededor de 600 mil dólares, fondos que se canalizaron mediante las siguientes iniciativas:

Organización	Monto de la donación	Acción apoyada	País	Origen del fondo
Salvar Vidas	\$250.000	Adquisición de equipos médicos	Ecuador	Chubb Charitable Foundation
Fundación Cadena	\$120.000	Adquisición de equipos de protección personal	México	Chubb Charitable Foundation
Sociedad Beneficente Israelita Brasileira Albert Einsten	\$150.000	Asegurar camas de hospital adicionales	Brasil	Chubb Charitable Foundation
Rayito de Esperanza	\$6.173	Apoyo a niños que enfrentan el cáncer	Puerto Rico	Global Citizen Fund
Juguetes Pendiente	\$12.346	Refugio seguro para familias que viajan a Lima por razones de salud	Perú	Global Citizen Fund
Fundación Cadena	\$12.346	Apoyo a los equipos médicos de emergencia	México	Global Citizen Fund
Fundación Latidos	\$6.173	Apoyo a niños con cardiopatías congénitas	Panamá	Global Citizen Fund



Poseidón
Colombia

Compromisos a futuro: Lo que aprendimos con la pandemia.

La pandemia planteó desafíos para las empresas que sin duda dejarán una huella profunda. En Chubb, la continuidad del negocio se vio apoyada principalmente por la actitud de todos los colaboradores, especialmente aquellos que en su calidad de esenciales continuaron atendiendo siniestros en el campo, asegurándose de que los clientes pudieran contar con el acostumbrado respaldo de Chubb.

Entre las lecciones aprendidas, quizás la más importante fue constatar la importancia de estar preparados

para eventualidades y tener robustos planes de continuidad del negocio. Por otro lado, la favorable respuesta que tuvieron los colaboradores ante la necesidad de trabajar de manera remota abre oportunidades para seguir explorando sistemas laborales que ofrezcan una mayor flexibilidad.

En Chubb, asumimos el compromiso de recordar las lecciones aprendidas. Con el avance de la vacunación, la pandemia parece tener un punto de inflexión y, en el escenario futuro, puede ser fácil olvidar los avances que se hicieron en los planes de continuidad del negocio y el cuidado de la salud física y mental de nuestros colaboradores.

La pandemia nos enseñó lo difícil que es anticipar la magnitud de eventos impredecibles que pueden tener impacto sobre nuestras operaciones.

En tus manos
está la
posibilidad de
crear un mundo
mejor para
todos los que en
él viven.

Nelson Mandela

Informe Regional de
Sostenibilidad

2020

América Latina
Brasil

Chubb. Insured.™