

Informe de Gestión

2023

**Compañía de
Seguros de Vida
Aurora S.A.**

El Representante Legal de la Compañía de Seguros de Vida Aurora S.A. se permite presentar para su consideración y aprobación, el informe de gestión correspondiente al año 2023.

1. Resultados del Ejercicio y Principales Acontecimientos

Las primas emitidas de la compañía ascendieron a \$ 14.053 millones, con un aumento significativo en los ramos de Vida Grupo y Accidentes Personales, en comparación con el año 2022.

El portafolio de inversiones cerró el año con un valor de \$ 17.763 millones, mientras que los bancos y demás cuentas que hacen parte del disponible mantienen recursos por \$ 2.684 millones, incluyendo un saldo de USD 0,2 millones depositados en instituciones financieras del exterior. La sumatoria de las dos cuentas contables mencionadas representa el 37% del activo que tiene un valor de \$ 55.143 millones.

Los activos materiales de la compañía ascienden a \$ 22.186 millones, lo que representa un 40% del total del activo. Al desglosar esta cuenta, se observa una disminución de la Propiedad, Planta y Equipo por \$ 3.653 millones, acompañada de un aumento de las Propiedades de Inversión por \$ 9.237 millones. Esto debido al cambio de uso de bienes inmuebles que fueron arrendados, así como a un incremento en el valor razonable de estos, según nuevos avalúos realizados. Al final del ejercicio la compañía tiene contratos de arrendamiento suscritos sobre oficinas de su propiedad que se encuentran en los pisos 1, 3, 5 y 7 del Edificio Seguros Aurora.

Las reservas técnicas de seguros tienen un saldo de \$ 18.488 millones al corte del 31 de diciembre, aumentando en \$ 851 millones durante el año 2023 (incremento del 5%), esto debido principalmente al aumento de la Reserva Matemática del ramo de Riesgos Laborales, como consecuencia del ajuste de las mesadas de 26 pensionados con el incremento del salario mínimo de un 16% decretado por el Gobierno Nacional para 2023. Estas reservas de seguros representan el 81% del pasivo que tiene un valor de \$ 22.887 millones.

Las reservas técnicas son calculadas por la firma Habitudes, liderada por Rodrigo Silva quien es miembro de número de la Asociación Colombiana de Actuarios y Miembro ASA de la Society of Actuaries SOA de Estados Unidos; además son certificadas por Numeris que actúa como Actuario Responsable, firma con más de 20 años de experiencia en estudios económicos y actuariales, y su actuario firmante, Wilson Mayorga, es Actuario Certificado de la Universidad de Leicester y miembro de la Asociación Colombiana de Actuarios – ACA- y Certificado ISO 31000 Risk Manager y Risk Trainer por el PECB de Canadá, y se ha

desempeñado como Director y Gerente de Actuaría de varias Compañías de Seguros y de FASECOLDA.

De otra parte, la compañía cerró el año con un patrimonio técnico de \$ 29.753 millones con un exceso sobre el patrimonio adecuado de \$ 26.345 millones. Con respecto al capital mínimo de funcionamiento, se acreditan \$ 28.958 millones con un exceso de \$ 1.804 millones. De esta forma, la compañía cumplió durante el año con los controles de ley aplicables a las entidades aseguradoras, incluyendo el régimen de inversión de las reservas técnicas de seguros.

Durante el año, la administración de la compañía trabajó en el mejoramiento del ambiente de control, incluyendo optimización de procesos y la actualización de políticas, manuales y procedimientos. Lo anterior permitió que, durante el mes de noviembre, la firma SGS realizara la auditoría de seguimiento para la recertificación al sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015.

2. Plan Estratégico

Para el año 2023, se estableció el siguiente Plan de Trabajo:

I. Gestión Empresarial

- Fortalecimiento del gobierno corporativo:
Se ha revisado el funcionamiento de la Junta Directiva y sus Comités, de tal forma que su dinámica contribuya a la gestión estratégica de la organización.
- Revisión de las capacidades:
 - ✓ Gerencia de Personas y Familia (Vida):
Se fortaleció el equipo con la incorporación de una Directora Técnica.
 - ✓ Gerencia de ARL
- Mayor atención a la sostenibilidad:
Fortalecer el Compromiso ASG (Ambiental, Social y de Gobernanza), integrando la sostenibilidad en la estrategia de la Compañía, con productos orientados a reducir la huella de carbono.

II. Orientar a la Compañía dentro de una industria inteligente

- Reorientar la ruta de transformación digital.
 - ✓ Acompañar el proyecto WOG:

Este permitirá sumar nuevas herramientas y capacidades digitales que posibiliten la transformación de funciones clave, desde distribución, suscripción y reclamaciones hasta finanzas y contabilidad, asegurando de esta forma la cadena de valor y ayudando a agilizar el desarrollo de nuevos productos.

- Agilizar procesos.
 - ✓ Inteligencia artificial
 - ✓ Nube

- Mayor atención a la eficiencia operacional y financiera.

Se revisaron los procesos para que estos sean prácticos y efectivos. Se identificaron áreas para optimizar y reducir gastos, con el objetivo de mejorar la rentabilidad y la competitividad de la empresa.

- Redefinición del portafolio de inversiones.

Se realizó una recomposición del portafolio de inversiones con el objetivo de optimizar el calce adecuado de las reservas técnicas de seguros y aprovechar las oportunidades del mercado dadas las altas tasas de interés.

III. Centralidad en el cliente

- Mejorar la experiencia del cliente.

El enfoque ahora es Cliente-Céntrico, pues se está dando prioridad a la experiencia del cliente, agilizando la suscripción y otros procesos.

- Organizar un ecosistema de alianzas (procesos no misionales).

Construir una Compañía Inteligente, pues se explorarán oportunidades en plataformas y desarrollos tecnológicos, considerando la posibilidad de ofrecer productos personalizados mediante sinergias con plataformas existentes de otros actores del sector. Se trabajará en sistemas multiplataforma, omnicanal y multimodal.

- Lograr generar ofertas de seguros integrados (Coaseguros – U temporal)

Se realizaron acercamientos con compañías de seguros líderes en el mercado, lo que resultó en negociaciones exitosas para la suscripción de varias pólizas en Coaseguro durante el mes de diciembre.

- Abrir espacios con los intermediarios de seguros
Se fortaleció el relacionamiento con los intermediarios del sector y, en particular, se generaron alianzas denominadas “Aurora Virtual”, iniciativa

que cuenta con la capacidad de atraer nuevos intermediarios y que se proyecta como un canal sólido para generar nuevos negocios.

- Ir construyendo una propuesta de valor orientando los esfuerzos en búsqueda de una vida de bienestar para los clientes.
- Revisión de los productos
Se inició la revisión de los clausulados para que sean comprensibles y empáticos con los clientes, sin comprometer la robustez jurídica

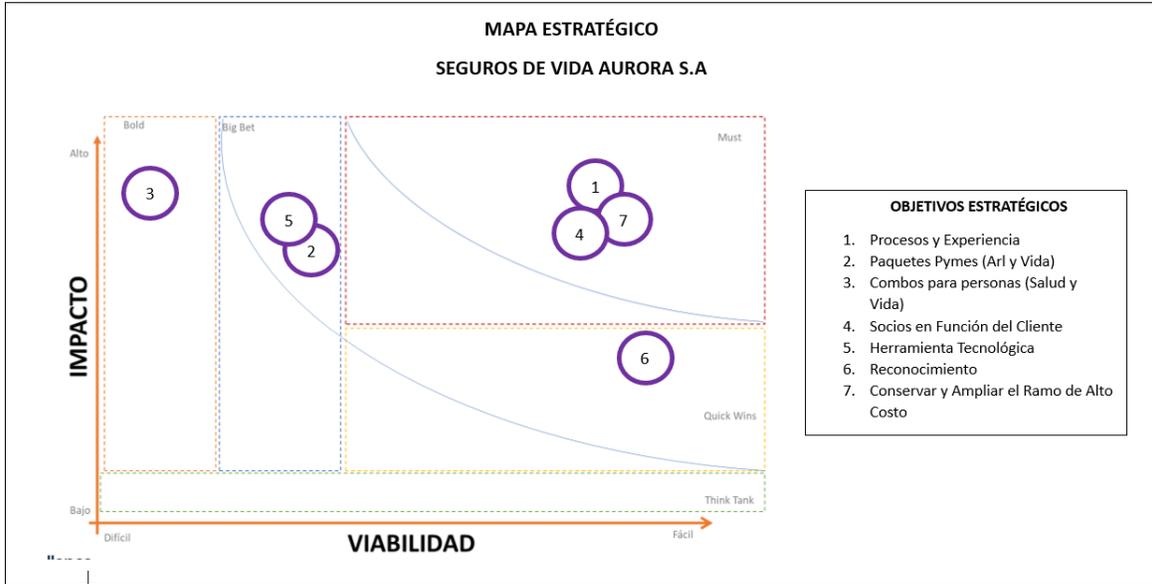
Actualización de los objetivos estratégicos de la Compañía

Con el fin de realizar la actualización de los objetivos estratégicos de la Compañía, en Junta Directiva extraordinaria del mes de noviembre del 2023, con la ayuda de un consultor especializado, se realizó una mesa de trabajo en la que se utilizó la metodología de Design Thinking, la cual enfatiza la colaboración, la experimentación y el aprendizaje interactivo al aplicar esos principios a la planeación estratégica.

Ello permitió a la Compañía desarrollar estrategias más flexibles, centradas en el cliente y capaces de adaptarse a un entorno empresarial en constante cambio. Además, de fomentar la creatividad y la innovación en la resolución de problemas estratégicos.

Después de varios ejercicios de co-creación, se logró la identificación de siete objetivos estratégicos que se ubicaron dentro del mapa estratégico de la Compañía, donde se identificaron diferentes nichos de crecimiento para la Compañía, allí se destaca la mejora de la eficiencia operativa, la implementación de tecnologías innovadoras y la gestión eficaz de riesgos (en los diferentes ramos) los cuales son componentes claves en la planificación estratégica:

De lo anterior, se identificaron varios objetivos estratégicos que se convertirán en iniciativas desarrolladas mediante planes tácticos, con responsables (líderes y coequiperos) y cronogramas de ejecución:



De lo anterior, se puede concluir que las iniciativas estratégicas se enfocarán en lo siguiente:

1. Procesos y Experiencia
2. Paquetes Pymes (Arl y Vida):
3. Combos para Personas (Salud y Vida):
4. Socios en Función del Cliente:
5. Herramienta Tecnológica:
6. Reconocimiento:
7. Conservar y Ampliar el Ramo de Alto Costo:

3. Seguro de Enfermedades de Alto Costo

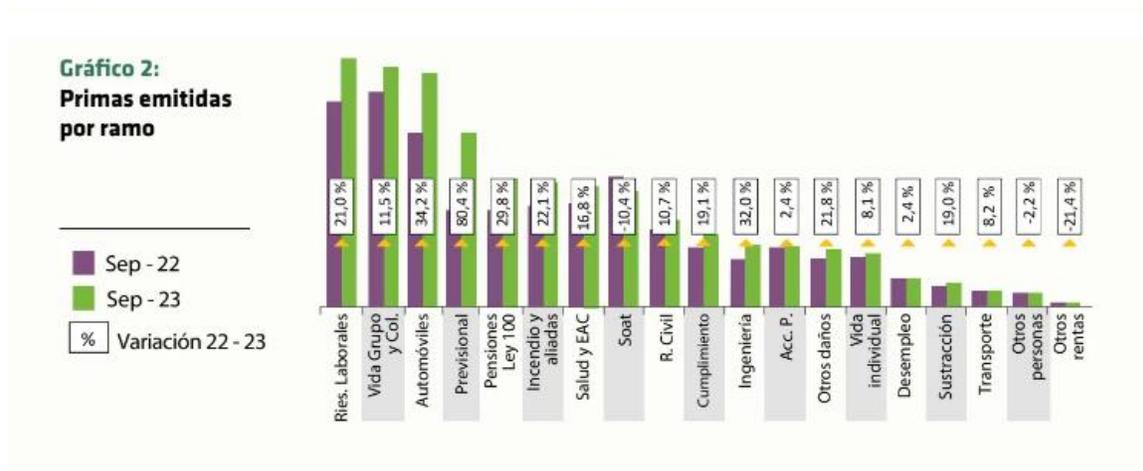
Las Primas emitidas en el año 2023 fueron \$ 11.621 millones, disminuyendo un 16% con respecto al año anterior. Esta reducción se atribuye principalmente a la liquidación de EPS que tenían contratada la póliza (Convida, Medimas y Ecoopsos). Además, las EPS enfrentaron incertidumbre al renovar la póliza, debido a la reforma a la salud que cursa su trámite en el Congreso.

La Universidad Nacional volvió a suscribir la póliza de Alto Costo después de 2 años de no haberla contratado. A los clientes que renovaron la póliza se les incrementó el valor de la prima por afiliado respecto a la vigencia anterior.

Por otro lado, se continuaron realizando capacitaciones a los clientes con el fin de fortalecer la relación comercial y proporcionarles un mayor conocimiento sobre el seguro, sus características, las coberturas, las particularidades técnicas propias del condicionado y su manejo operativo.

4. Informe Gestión Personas y Familia

El año 2023 para el mercado asegurador se considera de un “buen ritmo de crecimiento” en seguros de personas, esto debido a que se tuvo un aumento en la cartera en líneas de crédito de consumo y vivienda del 4.5% más el incremento en las tarifas como consecuencia de la alta siniestralidad del covid-19, que llevaron a que la producción de estos ramos creciera un 11.5%.



Durante el 2023 la Gerencia de Personas y Familia trabajó temas Técnicos y Comerciales enfocados a fortalecer los ramos de Vida Grupo y Accidentes personales.

Temas Técnicos

- Creación de la Dirección Técnica: Para un crecimiento ordenado, cumpliendo con un análisis y evaluación de riesgos de personas de forma responsable, nace la Dirección Técnica que en adición aporta el control de los procesos cotizados, determinando las variables de estudio cuando se gana, se pierde o declina, así mismo permite llevar la oportunidad de tiempos de respuesta. El ejercicio individual por cada negocio permite que la Compañía fortalezca programas de seguros rentables.
- Gestión con Reaseguradores: Para dispersar su riesgo y poder realizar negocios importantes, la compañía hizo acercamiento con varias Reaseguradoras habilitadas para operar en el país, seleccionando finalmente a Hannover Re.
- Ajuste de las Cotizaciones frente a la competencia: las cotizaciones basadas en los cálculos actuariales se vienen mejorando y haciendo más competitivas al punto que, desde julio, se puede ver una tendencia al alza en las cifras de producción.
- Ajuste a clausulados: El último trimestre del 2023 se generaron sesiones de focus group con el objetivo de analizar cada clausulado y validar que sean claros, concretos y precisos para los clientes e intermediarios.

- Trabajo en Equipo Área Operativa e indemnizaciones: El seguro es muy sensible a los temas operativos y pagos oportunos de siniestros, por eso permanente se realizan reuniones y retroalimentación con la Gerencia de operaciones para analizar temas como Asignación de Claves, Expediciones, Renovaciones, Modificaciones entre otros. Igualmente, con Indemnizaciones hay un permanente seguimiento de cada siniestro por parte de la dirección técnica.

Temas Comerciales

- Mejor Comprensión técnico Comercial de los Ramos: Charlas de temas técnicos de seguros, cotizaciones, modelos de negocios y procesos comerciales para plantear mejor las soluciones a Intermediarios y Clientes.
- Entendimiento de Negocios Rentables: Mirar los negocios desde el resultado técnico positivo para la compañía.
- Desarrollo de nuevas Claves: Generación de nuevas claves de intermediarios. A 31 de diciembre se tienen 108 claves activas.
- Canales y Nuevos Clientes Para la Compañía: Durante el 2023 se ha gestionado una permanente presencia con el canal de Agentes, Agencias y Corredores, nombrando dos directores comerciales para su atención y desarrollo de canal. Esto permitió que el número de cotizaciones mensuales aumentara.
- Participación en Congresos: La compañía participó en los congresos ACOIS- Asociación Colombiana de Intermediarios de Seguro en octubre 2023 y de ACOAS – Asociación Colombiana de Corredores de seguros, en noviembre 2023.
- Relacionamiento con clientes potenciales y aliados: permanentes visitas con Intermediarios y Clientes para realizar acercamiento y presentaciones corporativas, así como proponer soluciones de seguros para ellos.

Por lo anterior, dada la activación de las claves activas más nuevas agencias y corredores, la compañía logró para el corte del 31 de diciembre un crecimiento significativo en primas.

Ramo	2022	2023	crecimiento %
Vida Grupo	\$ 262.480.300	\$ 938.460.139	358%
Accidentes personales	\$ 71.708.446	\$ 1.031.325.658	1438%
Total producción	\$ 334.190.768	\$ 1.969.787.820	589%

5. Seguro de Riesgos Laborales

Un total de 21 familias que perdieron a uno de sus integrantes por causa de un accidente de trabajo o enfermedad laboral, así como 5 personas calificadas como inválidos debido a

las mismas circunstancias, han seguido contando con el apoyo económico de nuestra ARL que les garantiza un ingreso mensual permanente.

Al corte del 31 de diciembre 2023, 83 empleadores mantenían a sus colaboradores afiliados en Riesgos Laborales.

Dentro de nuestra responsabilidad como ARL se realizaron diferentes actividades de Promoción y Prevención enmarcados en los siguientes programas: Condiciones de seguridad, prevención en riesgo físico, prevención peligros biomecánicos, preparación y atención ante emergencias, seguridad vial, vigilancia epidemiológica DME, Estilos de vida y trabajo saludable, Higiene y seguridad industrial, Medicina preventiva y del trabajo, Orden y aseo, Prevención integral en riesgo público, Prevención integral tareas de alto riesgo, Prevención riesgo psicosocial, Sistema de gestión entre otras, actividades que se desarrollaron transversalmente como plan de formación a todas nuestras empresas afiliadas y capacitación e intervención puntuales con empresas específicas.

Así mismo se desarrolló una cartilla digital que le permite a las empresas afiliadas conocer el paso a paso para gestionar el sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con la normatividad vigente, cumpliendo así con nuestra responsabilidad por parte de la ARL en los dos pilares de asesoría y acompañamiento.

6. Gobierno Corporativo

En su sesión del mes de junio, la Junta Directiva nombró como Presidente al Dr. Alvaro Hernán Vélez Millán, Profesional de la salud con formación administrativa, quien se ha desempeñado como Presidente de Previsora Seguros y Positiva Seguros y miembro de Junta Directiva en varias organizaciones del sector público y privado.

La Asamblea Extraordinaria de Accionistas celebrada el 18 de agosto de 2023 conoció el informe del Revisor Fiscal designado por la firma EY “Ernst & Young Audit S.A.S.” y aprobó los Estados Financieros con corte a diciembre 2022. Así mismo, le fue presentado el informe del Defensor del Consumidor Financiero, Doctor Carlos Mario Serna.

Se fortaleció la Junta Directiva con el nombramiento del Dr. Eduardo Hofmann, abogado especializado en Derecho de Seguros, con más de 30 años de experiencia en el sector asegurador, ha sido Vicepresidente Jurídico de Sura y Secretario General de Positiva Seguros, entre otros. El Dr. Hofmann actualmente es Presidente de la Junta Directiva de la compañía.

Durante el 2023, las reuniones de Junta Directiva se realizaron mensualmente y en ellas se analizaron temas estratégicos para la Compañía y se aprobó el presupuesto anual, al

tiempo que se hizo seguimiento a los Estados Financieros, así como al Sistema Integral de Administración de Riesgos SIAR y a la gestión de Riesgo de Liquidez.

De igual manera la Junta Directiva conoció los informes presentados por el Comité de Auditoría, Comité de Riesgos, Comité de Inversiones, Comité de Siniestros en Proceso Judicial, Director de Riesgos, Oficial de Cumplimiento Sarlaft y sobre el Sistema de Atención al Consumidor SAC, así como los presentados por la Revisoría Fiscal.

El Comité de Riesgos, del que hacen parte dos miembros de Junta Directiva, se reúne mensualmente con el objetivo de evaluar los informes presentados por la Dirección de Riesgos sobre el perfil de riesgo de la compañía, el resultado de la medición y monitoreo de los diferentes tipos de riesgo y la situación de la entidad frente a su apetito de riesgo.

De esta manera, la Junta Directiva y sus comités, realizaron recomendaciones que fueron acogidas por la administración a través del diseño de planes de acción y mitigación orientados al mejoramiento continuo.

Durante el mes de mayo, se adelantó el proceso anual de autoevaluación de la Junta Directiva y de evaluación del Representante Legal, con el propósito de identificar las fortalezas y determinar los temas a trabajar en materia de Buen Gobierno, para el fortalecimiento de estos órganos de administración.

7. Supervisión

La Superintendencia Financiera de Colombia, inició Inspección Extra situ Transversal cuyo objetivo fue la evaluación del diseño de la gestión de riesgos del LAFT en las Aseguradoras, comprendiendo las gestiones realizadas por éstas hasta el 31 de diciembre de 2022. Esta inspección fue notificada mediante oficio 2023010957-047-000 del 13 de febrero de 2023, y se extendió entre el 28 de febrero y hasta el 29 de septiembre de 2023. Mediante requerimiento 2023010957 del 8 de noviembre del 2023, la Superintendencia solicitó mejorar el diseño del SARLAFT, toda vez que el indicador de coherencia de la matriz de riesgo LAFT fue del 77.08%, ubicándose por encima del promedio de la industria (67%), pero por debajo del mínimo esperado (80%).

La Compañía, en cumplimiento de la autorización otorgada mediante la Resolución 0320 del 8 de marzo de 2023 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, llevó a cabo un proceso de capitalización mediante la colocación de acciones ordinarias. De las 10,371,276 acciones autorizadas para colocar se suscribieron 2,529,309 acciones en la primera ronda realizada el 21 de marzo de 2023, con un valor nominal por acción de \$100 pesos, generando un total de \$252,930,900 pesos. Estas acciones fueron pagadas dentro de los plazos establecidos, en rondas posteriores, se suscribieron y pagaron las acciones

restantes, aumentando el número total de acciones suscritas y pagadas a 200,000,000, cumpliendo así con el total del capital social autorizado.

En abril del 2023, mediante requerimiento No. 2022135637-030-000, la Superintendencia Financiera continuó con el seguimiento de inspección Extra Situ frente a diferentes comentarios realizados con el área de Coordinación de Análisis y Planeación Financiera,

El 28 de abril de 2023, la compañía fue notificada del acto administrativo No. 2023032010002671 proferido por la DIAN, Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá, con el que se comisionó a unos funcionarios de esa entidad para verificar el impuesto sobre la renta del año gravable 2019. En junio de 2023, cuando la visita se encontraba en curso, la compañía decidió voluntariamente corregir la declaración de renta de 2019. No obstante, se recibió notificación del acto administrativo No. 2023322640110004295 con el que la DIAN dio inicio a inspección tributaria. El 14 de septiembre de 2023, la compañía fue notificada del acto administrativo No. 2023032010006344 con el que se ordenó el archivo del expediente sobre la declaración del impuesto sobre la renta del año gravable 2019.

Así mismo, por parte de este mismo ente de control recibimos Auto Comisorio No. 2023032010001065 para verificar los soportes contables y fiscales de la información registrada en el reporte de exógena en el formato 1010 a la sociedad INCREMESA S.A., en el año gravable 2019; y Auto Comisorio No 2023032010001823 para verificación o cruce del tercero MULTILATINO LTDA, también correspondiente al año gravable 2019.

El Ministerio de Trabajo notificó a la Compañía inspección para el 25 de julio de 2023, donde revisó la implementación de temas sobre equidad de género en el empleo, así como el cumplimiento de todas las obligaciones estipuladas en la normativa vigente para las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL). Entre la información que se solicitó se incluyó la evidencia de los mecanismos para garantizar la afiliación de empresas en todo el país, la reinversión de recursos en prevención y protección, el cumplimiento de reportes al Ministerio de Trabajo, análisis de incapacidades, y las medidas tomadas ante casos de acoso sexual y discriminación de género, incluyendo la revisión de la línea de emergencia establecida para tales situaciones, así como cualquier requerimiento previo del Ministerio y su correspondiente respuesta por parte de la empresa.

Mediante Orden Administrativa No. 2023091147-000-000 del 24 de agosto del 2023, la Superintendencia Financiera de Colombia, ordenó “capitalizar a la entidad”, sin embargo, la Compañía presentó recurso de reposición ante dicha orden e inició una serie de acciones y reuniones con la Superfinanciera para explicar la situación particular de la entidad. De todas formas, la compañía realizó una análisis y depuración de la cuenta patrimonial Superavit Adopción NIIF por Primera Vez, justificando la realización de unas partidas de acuerdo con lo establecido en la Circular 036 de 2014, con lo que dichos valores fueron

trasladados a la cuenta Utilidades Retenidas, disminuyendo las Pérdidas de Ejercicios Anteriores e incrementando el Capital Mínimo Acreditado desde enero 2023, con lo que se subsanó la situación descrita.

El 18 de diciembre del 2018, la Superintendencia Financiera de Colombia, inició Inspección In Situ bajo el radicado No. 2023136052, con la que funcionarios de este ente de control visitaron las instalaciones de la compañía durante 3 días para revisar aspectos relacionados con venta de activos, políticas contables, instrumentos derivados, entre otros. Posteriormente han realizado requerimientos de información adicionales.

8. Informe de Control Interno

Dando cumplimiento a los requisitos normativos establecidos en el Capítulo IV del Título I de la Parte I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, la Compañía ha implementado un Sistema de Control Interno liderado por la Alta Gerencia y transversal a todos los niveles de la Compañía.

Este sistema se ha establecido con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a) Eficiencia y eficacia de las operaciones, b) Prevenir y mitigar la ocurrencia de fraudes, c) Realizar una gestión adecuada de riesgos, d) Aumentar la confiabilidad y oportunidad en la información y e) Dar un adecuado cumplimiento de las normas y regulaciones aplicables a la Compañía. Todo lo anterior, a través de la implementación de políticas y procedimientos que exponen los principios básicos, las acciones específicas y los procedimientos esenciales a desarrollar.

Como parte del plan estratégico corporativo y de la estructura de gobierno de la Compañía, permanentemente se analiza la estructura del Sistema de Control Interno con el fin de implementar de manera oportuna los cambios requeridos que garanticen su efectividad.

Con el fin de mantener la sostenibilidad del Sistema de Control Interno, la Compañía ha establecido una estructura de monitoreo en los procesos para garantizar la aplicación de los controles y su efectividad para mitigar los riesgos. Así mismo, se establece que esta debe ser comprobada de forma continua por parte de los dueños de cada proceso tomando, de requerirse, las acciones correctivas necesarias para asegurar su efectividad.

La Compañía cuenta con un área de Auditoría Interna, que desarrolla sus objetivos a partir de un presupuesto anual y del Plan Anual de Auditoría, ambos aprobados por el Comité de Auditoría y la Junta Directiva de la Compañía. La metodología definida, se encuentra alineada con las Normas del Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna y sirve de referencia común para los miembros del equipo de trabajo, estableciendo los aspectos a seguir para la práctica de la función.

El alcance de las auditorías se establece a partir diversos aspectos: la regulación vigente y de carácter general aplicable, las normas y políticas aprobadas por la Junta Directiva y/o demás instancias internas, la documentación existente en manuales y circulares internas, las evaluaciones realizadas en el período anterior, así como, los informes de otros órganos de control, conforme a las mejores prácticas de Auditoría Interna.

Los procedimientos de auditoría se priorizaron por el nivel de importancia de los procesos, actividades y unidades de negocio, con el fin de establecer entre otros: i) la confiabilidad de los sistemas de información contable, financiera y administrativa; ii) el funcionamiento y confiabilidad del sistema de control interno; iii) los procedimientos de control para el cumplimiento de la regulación, políticas y procedimientos establecidos y iv) lo adecuado de la estructura de la Compañía y logro de los objetivos; los cuales se aplicaron a las siguientes actividades, procesos o sistemas:

- Suscripción y Expedición para todos los ramos autorizados
- Indemnizaciones para todos los ramos autorizados
- Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC
- Sistema Integral de Administración de Riesgos - SIAR
- Sistema Especial de Administración de Riesgo en Seguros - SEARS
- Sistema de Administración de Riesgo Operacional - SARO
- Sistema de Administración de Riesgo de Mercado - SARM
- Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT
- Gestión de Riesgo de Liquidez
- Evaluación de la Política de Inversión y Gobernanza de la Gestión de las Inversiones
- Instrumentos Financieros Derivados
- Gobierno Corporativo
- Asesoría Legal
- Mejora Continua
- Gestión Contable
- Gestión de Actuaría - Reservas Técnicas
- Gestión de Reaseguros
- Gestión de Compras e Infraestructura
- Gestión Documental
- Gestión de Talento Humano
- Gestión de Tesorería
- Gestión de Cartera
- Gestión Comercial
- Análisis Estados Financieros

- Seguimiento Indicadores de Fraude

Las evidencias obtenidas fueron documentadas, cumpliendo con los aspectos técnicos para considerarlas suficientes y competentes, como base objetiva para soportar las conclusiones.

Los resultados de cada auditoría realizada fueron comunicados en informes individuales al Representante Legal y a los responsables de los procesos, actividades y unidades de negocio, indicando las recomendaciones necesarias a implementar de acuerdo con las oportunidades de mejora identificadas.

Estos informes fueron evaluados por el Comité de Auditoría en sus reuniones mensuales, haciendo seguimiento a los planes de acción derivados de las recomendaciones realizadas, sin identificar deficiencias o debilidades que se puedan considerar materiales o que hubiesen tenido un impacto significativo en el Sistema de Control Interno. El comité tampoco encontró la existencia de limitaciones que pudieran haber afectado la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría, es decir que la información fue entregada por la administración sin restricción alguna, en el mismo sentido se permitió el acceso a los distintos sistemas de información.

El Comité de Auditoría realizó el estudio de los Estados Financieros mensuales, incluyendo la ejecución presupuestal, así como los Estados Financieros de fin de ejercicio y sus notas, sin encontrar observaciones relevantes a la gestión contable, lo que garantiza la integridad y confiabilidad de la información financiera.

Por otra parte, el comité analizó el informe mensual presentado por la función de Cumplimiento Normativo, así como los presentados periódicamente por el Revisor Fiscal.

9. Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAFT

La compañía continúa comprometida con el fortalecimiento del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo – SARLAFT con el fin de prevenir y evitar ser utilizada para dar apariencia de legalidad a activos provenientes de actividades ilícitas o para canalizar recursos hacia la realización de actividades terroristas, dando así cumplimiento a lo estipulado en la Parte I, Título IV del Capítulo IV de la Circular Básica Jurídica (C.E. 029 DE 2014) emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

En el 2023, la Compañía realizó la verificación sobre advertencias y medidas administrativas por ejercicio ilegal de la actividad financiera en Colombia. Así mismo, ha

dado cumplimiento a los documentos y pronunciamientos emanados de las entidades de control y de la Unidad Administrativa Especial de Información y Análisis Financiero – UIAF.

Durante el año 2023 se actualizó el manual de procedimientos SARLAFT para ajustarlo a las Circulares Externas 027 de 2020 y 017 de 2021 de la Superfinanciera SFC. Así mismo se actualizó el Formularios de Conocimiento del Cliente (PN-PJ). Se dio cumplimiento al Programa de Capacitación SARLAFT, de acuerdo con lo establecido en el Manual SARLAFT.

Se realizó el debido seguimiento y monitoreo de los riesgos (SARLAFT) identificados y medidos en el Software SOFRISK, herramienta que se adecua a las necesidades y al tamaño de la Compañía, y que cumple con los estándares ISO y/o COSO, y que permitió mitigar y reducir la probabilidad de ocurrencia del riesgo por áreas. La Compañía no ha tenido que adoptar medidas como resultado de la evolución del perfil de riesgo SARLAFT, puesto que, después de verificar la evolución del perfil de riesgo residual SARLAFT, los niveles de exposición de la Compañía están en nivel ACEPTABLE (bajo).

Se efectuó el monitoreo y análisis de las transacciones de los clientes y usuarios (Señales de Alerta) en el software DETECTART y Sistema Integral de Seguros SISE. Como resultado de la consulta en listas de control ningún accionista, miembro de Junta Directiva, funcionario, cliente, intermediario de seguros, proveedor o activo de la Compañía generó mayor riesgo de LAFT.

Se dio cumplimiento con el envío de información de los reportes a la UIAF, de acuerdo con la Circular Externa 018 de 2019 de la Superintendencia Financiera, sin que se presentaran Operaciones Sospechosas (ROS).

Por otro lado, la compañía dio cumplimiento a los lineamientos estipulados en la Recomendación 12 del Grupo de Acción Financiera Internacional – GAFI-, los Decreto 1081 de 2015 y 830 de 2021 y los subnumerales 4.2.2.2.1.5.1. y 4.2.2.2.1.5.2. del Capítulo IV, del Título IV de la Parte I de la Circular Externa 017 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Finalmente, se ha procedido con la consulta oportuna en nuestras bases de datos de la información recibida de Sanciones CSONU Sanciones.Csonu@cancilleria.gov.co, con el propósito de identificar si existe alguna coincidencia entre las personas naturales o jurídicas designadas por el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, al 2023, no existió ningún registro coincidencia entre las personas naturales o jurídicas designadas por el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas CSNU.

10. Informe Gestión Integral de Riesgos

Para la Gestión del Sistema Integral de Administración de Riesgos, la compañía se enmarca en las disposiciones establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, así como en las políticas corporativas. Mensualmente la unidad de riesgos presenta al Comité de Riesgos un informe detallado sobre el estado de cada uno de los sistemas de administración de riesgos y las actividades desarrolladas; de esta forma, el comité se encarga de hacer seguimiento a la gestión de los riesgos a los que está expuesta la compañía.

La compañía cumplió con el avance de la Circular Externa 018 de 2021 relativa al Sistema Integral de Administración de Riesgos SIAR y envió trimestralmente a la Superintendencia Financiera la documentación que soporta los avances realizados. A partir del 01 de junio entró en vigencia el Capítulo XXXI de la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Durante el año 2023 se realizó la actualización de políticas, manuales y procedimientos, los que fueron sometidos a revisión del Comité de Riesgos y aprobación de la Junta Directiva. Así mismo se realizaron capacitaciones y sensibilizaciones de la cultura de riesgos dirigidos en forma general a los funcionarios de la compañía y, en particular, a los miembros de la unidad de riesgos, enmarcadas dentro del Plan de Competencias de la organización.

Contamos con la herramienta de riesgos denominada SHERLOK, que es un software que integra y facilita la gestión en forma independiente, que deben desarrollar las organizaciones en materia de Control Interno, bajo elementos de trabajo como la metodología del Committee of Sponsoring Organization (COSO).

SHERLOCK permite tener la posibilidad de integración, manejar ambientes de productividad y consolidar las mejores técnicas del mercado.

Apetito de Riesgo

En el año 2023 se realizó el monitoreo del apetito de riesgo de la compañía, es decir el conjunto de políticas, límites, controles y metodologías que muestran cual es la exposición al riesgo que la Compañía está dispuesta a asumir dentro del marco normal de desarrollo de su operación. De acuerdo con esto, en la siguiente gráfica, la zona verde representa el apetito de riesgo o grado de exposición que la Compañía está dispuesta a asumir en condiciones normales de operación.

El nivel de tolerancia es el nivel aceptable de desviación frente al apetito de riesgo y se define como el 80% del exceso de capital mínimo de funcionamiento, este último es la

capacidad máxima de riesgo que puede asumir la compañía antes de sobrepasar los requerimientos legales.

Se realizó seguimiento mensual a los límites de apetito de riesgo para las siguientes categorías de riesgo: mercado, emisor, liquidez y operativo. Los resultados de su medición, calculados a partir de las metodologías establecidas para cada uno de ellos, se ubicaron dentro de la zona de aceptación.

Gestión de Riesgos de Mercado

La Compañía evalúa la exposición a probables pérdidas que puedan darse por cuenta de las fluctuaciones en los precios de un producto o instrumento financiero sobre el cual mantiene una posición en su portafolio de inversiones. Las fluctuaciones mencionadas se presentan por movimientos adversos de las tasas de interés del mercado, la liquidez de los activos, los tipos de cambio, los índices bursátiles en los tipos de cambio y por eventos políticos que producen cambios en las condiciones de mercado.

Se cumplieron y ejecutaron las políticas emanadas por parte de la Junta Directiva. En el mismo sentido, existen procedimientos especiales de gestión cuyo fin es identificar estos riesgos, medir o cuantificar las pérdidas esperadas, monitorear la evolución de la exposición a los riesgos identificados y controlar efectivamente el funcionamiento de todo el sistema. Estos procedimientos se encuentran detallados en manuales.

La metodología implementada para la medición de los riesgos de mercado cubre los siguientes riesgos: Tasa de interés en moneda legal, Tasa de interés en moneda extranjera, Tasa de interés en operaciones pactadas en UVR, Tipo de cambio, Valor de la UVR, Precio de acciones.

Se cumplió con la medición, control y reporte de los riesgos de mercado. El valor en riesgo VAR del portafolio de inversiones se mantuvo dentro del límite establecido por la Junta Directiva, así mismo no se presentaron incumplimientos o sobrepasos de los límites o cupos establecidos (respaldo de reservas técnicas, contraparte, emisor, trader).

Gestión de Riesgo Operacional

La metodología definida para la administración del riesgo operativo se desarrolla conforme a lo requerido en el Capítulo XXXI de la Circular Básica, Contable y Financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia, y sigue los lineamientos generales establecidos en Basilea II y por la Norma ISO 31000 sobre gestión del riesgo. Esta incluye los procesos de identificación, medición, control, monitoreo de riesgos y también todo lo relacionado con el registro de eventos de riesgo operativo y su correspondiente gestión.

Se realizó el cálculo del Riesgo Inherente y Residual de los riesgos identificados en la compañía, obteniendo el perfil de riesgos. La medición de los riesgos se obtuvo como resultado de la calificación del impacto y la probabilidad, así como la calificación de la efectividad de los controles. El resultado es un Mapa de Riesgos que se constituye en una herramienta de la Alta Dirección para la toma de decisiones. La Zona de Riesgo aceptable para la aseguradora es la de nivel Bajo.

En el año 2023 se realizó el monitoreo a las políticas, objetivos y riesgos documentados en la Gestión de Riesgo operacional.

En relación con los eventos de Riesgo Operativo, la Dirección de Riesgos, realizó la sensibilización de la cultura basada en riesgos por medio de inducciones, capacitaciones, comunicaciones telefónicas o vía e-mail, estimulando a cada una de las direcciones de área y líderes de proceso sobre la identificación y reporte de estos eventos.

Seguridad de la Información y Ciberseguridad

La Compañía gestiona el riesgo de seguridad de la información y ciberseguridad, con el propósito de proteger y asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y sistemas de información.

Los incidentes de seguridad de información son reportados y controlados, realizando su respectivo seguimiento el Oficial de Seguridad de Información y Ciberseguridad, así como la Dirección de Riesgos.

Se realizó gestión y seguimiento a las actividades derivadas de la verificación a sistemas de información, reportes, hallazgos de seguridad orientada a TI, con el fin de asegurar y proteger las plataformas tecnológicas.

Adicionalmente, se mantuvo una constante actualización de temas relacionados en seguridad de la información y ciberseguridad, a través de consulta, recepción de reportes, alertas y boletines de seguridad de entes reguladoras, autoridades, fabricantes y proveedores, dando atención a estas alertas y boletines, en especial a los emanados de la Superintendencia Financiera de Colombia, validando el grado de compromiso y tomando las acciones correspondientes que hubo lugar, para proteger los activos de información y prevenir y mitigar los riesgos de seguridad.

Finalmente, se desarrolló e institucionalizó material de sensibilización y socialización dirigido a todos los funcionarios de la compañía, impartiendo capacitaciones a todos los

funcionarios con el fin de generar conciencia y cultura en materia de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

Gestión de Continuidad del Negocio

Sobre las actividades de Continuidad del Negocio, estas se efectuaron a lo largo del año de acuerdo con los planes establecidos, realizando diferentes tipos de pruebas y revisiones. En el 2023 se cumplió con el cronograma de pruebas de contingencia de 6 pruebas.

La gestión de estas actividades asegura una efectiva continuidad del negocio en caso de que se presente algún evento externo o interno que pueda interferir en la operatividad de la Compañía.

Gestión de Riesgo de Crédito

Durante el año la compañía no efectuó créditos a intermediarios de seguros o empleados, es decir que no realizó operaciones que generaran Riesgo de Crédito.

Riesgo de Liquidez (RL)

La compañía gestiona el riesgo de no poder cumplir plenamente, de manera oportuna y eficiente con los flujos de caja esperados e inesperados, vigentes y futuros, sin afectar el curso de las operaciones diarias o la condición financiera de la entidad.

Durante el año 2023 se mantuvieron niveles de Activos Líquidos Totales y Activos Líquidos de Alta Calidad (ALAC) que permitieron el cumplimiento oportuno de las obligaciones con terceros.

Riesgos de Suscripción

La Compañía tiene como política la celebración de contratos de seguro bajo los parámetros establecidos en los manuales técnicos en los ramos de Enfermedades de Alto Costo y Vida, así como sus notas técnicas. Los riesgos asociados como son el de tarificación, descuentos en primas, concentración y suscripción son controladas por las Gerencia de Innovación y Desarrollo, y se encuentran incluidos y gestionados a través de la Gestión de Riesgo Operacional. De forma adicional, se analiza la información relevante del cliente como ubicación, edades, siniestralidad y actividades económicas entre otros.

Riesgos de Insuficiencia de Reservas Técnicas

La Aseguradora tiene documentados los aspectos generales, políticas y procedimientos que se deben tener en cuenta para estimar la reserva técnica en concordancia con lo establecido en el decreto 2973 de 2013, a través de los documentos técnicos que son elaborados y de conocimiento de los funcionarios responsables de dicho proceso.

Riesgo Legal

La gestión de este riesgo busca propiciar en la Compañía un nivel razonable de cumplimiento normativo, en el que todos los colaboradores asumen activamente una responsabilidad.

Durante el 2023, se continuó fortaleciendo este rol en cabeza del Oficial de Cumplimiento, con el apoyo de la Secretaría General.

En ese sentido, se realizaron nuevas actualizaciones de la matriz de requisitos legales, se validó la oportunidad en el reporte de información a entes de control (Superintendencia Financiera, UGPP, Contraloría General, Ministerio de Trabajo, etc), tanto periódica como eventual, así como se realizó la implementación de las nuevas disposiciones legales.

Riesgo Reputaciones

La administración de la aseguradora ha realizado esfuerzos en la generación de confianza en el marco de todas las operaciones que pudieran traer una imagen negativa frente a sus clientes y grupos de interés.

Riesgo Estratégico

A lo largo del 2023, la Junta Directiva participó activamente en la planeación estratégica de la entidad, realizando seguimiento para determinar las necesidades de redireccionamiento estratégico.

Riesgo de Fraude

Se efectuó la gestión de este sistema durante el año 2023, mediante el cumplimiento de políticas, gestión, funciones y responsabilidades.

11. Evolución Previsible de la Sociedad

Durante el año 2023, Seguros de Vida Aurora mantuvo su capacidad para generar negocios al aumentar significativamente las primas emitidas de los ramos de Vida Grupo y Accidentes Personales, logrando que más clientes e intermediarios confiaran en la compañía y mostraran interés en construir relaciones de largo plazo. De esta forma, estas líneas de negocios, así como la de Riesgos Laborales, para el año 2024 se convertirán en una importante fuente de ingresos, permitiendo una diversificación de estos que cambie la tendencia histórica de la compañía.

En 2024, se continuarán los esfuerzos por mejorar los estándares de servicio al cliente y a los intermediarios, a través de procesos que permitan mejorar la experiencia del cliente y el acompañamiento necesario para mitigar sus incertidumbres presentes y futuras.

Se continuará trabajando en la consolidación de los valores centrales de la compañía y en la optimización del sistema de control interno y, por tanto, en los sistemas de control y mitigación de riesgos.

Los aspectos administrativos, operativos, técnicos, financieros y comerciales analizados a través de este informe, constituyen una sólida base para que la compañía continúe desarrollando su actividad durante el año 2024 y posteriores.

12. Consideraciones Finales

Los Estados Financieros presentados y que se someterán a consideración de la Asamblea de Accionistas, cumplen satisfactoriamente con los elementos definidos en las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia (NIIF), sobre reconocimiento, medición, presentación y revelación. El sistema de información financiera de la compañía y los controles establecidos permiten presentar esta información de forma veraz y reflejando la realidad económica de la entidad.

Adjunto a este informe se presentan los Estados Financieros de propósito general, con sus correspondientes notas, mediante los cuales se puede evaluar su situación financiera, los cambios en el patrimonio de sus accionistas, el resultado integral de sus operaciones y su capacidad para generar flujos de efectivo.

Los estados financieros y sus notas fueron aprobados por la Junta Directiva mediante acta 595 del 31 de enero de 2024, para ser presentados a la Asamblea General de Accionistas, anticipando una opinión limpia por parte del Revisor Fiscal.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 57 del Decreto 2649 de 1993, la administración se ha cerciorado que:

Existencia - los activos y pasivos existen en la fecha de corte y las transacciones registradas se han realizado durante el período.

Integridad - todos los hechos económicos realizados han sido reconocidos. Derechos y obligaciones - los activos representan probables beneficios económicos futuros (derechos) y los pasivos representan probables sacrificios económicos futuros (obligaciones), obtenidos o a cargo de la entidad en la fecha de corte.

Valuación - todos los elementos han sido reconocidos por los importes apropiados.

Presentación y revelación - los hechos económicos han sido correctamente clasificados, descritos y revelados.

Respecto al numeral 3 del Artículo 47 de la Ley 222 de 1995, en cuanto a las operaciones con socios y administradores, se firmó contrato de asesoría administrativa y estratégica con el miembro principal de Junta Directiva Gerardo González Uribe, por un plazo de 1 mese y un valor único de \$ 11,3 millones. Este contrato inició en el mes de marzo y se dio por terminado en abril de 2023.

Por otra parte, la compañía ha dado cumplimiento a lo previsto en el Parágrafo 5 del artículo 11 de la Ley 1562 de 2012, en el sentido de sufragar la remuneración de los intermediarios de seguros del ramo de Riesgos Laborales con cargo a los recursos propios de la entidad.

En relación con el numeral 4 del Artículo 47 de la Ley 222 de 1995 y el numeral 4 del artículo 1° de la Ley 603 de 2000, respecto a la propiedad intelectual y los derechos de autor, se deja constancia que los sistemas y programas de software que utiliza la compañía se encuentran adecuadamente amparados por las licencias respectivas y a la fecha no existe ninguna reclamación en contra de la sociedad por incumplimiento de las normas relacionadas.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, la Compañía dentro de sus procesos ha permitido la libre circulación de las facturas emitidas por sus proveedores.

13. Acontecimientos después del ejercicio

No se presentaron acontecimientos relevantes después del cierre de ejercicio.

Para finalizar, quiero agradecer muy especialmente a los accionistas por confiarnos el patrimonio de su empresa y el reto de direccionarla hacia un nuevo rumbo estratégico, a

los clientes e intermediarios de seguros que confiaron en la compañía durante este año 2023 y con los que esperamos fortalecer relaciones de largo plazo, a todos nuestros colaboradores por su desempeño y compromiso permanente que permitieron obtener los resultados presentados, y a nuestros proveedores y aliados quienes nos apoyaron decididamente en el desarrollo de nuestras actividades.

ALVARO HERNÁN VELÉZ MILLÁN

Presidente

COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA AURORA S.A.