



INFORME ANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS SOBRE LA GESTIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO Y EL CÓDIGO DE ÉTICA DE CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A. 2025

Introducción

En cumplimiento del literal c, numeral 4 del artículo 7, de la Sección II del Capítulo III principios de Buen Gobierno Corporativo, del Título II de la Constitución, organización, actividades y funcionamiento, del Libro III Sistemas de Seguros privados, de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros respecto a prácticas de Buen Gobierno Corporativo, transparencia y rendición de cuentas, la compañía presenta el presente Informe Anual correspondiente al período 2025.

El informe tiene como finalidad transparentar la gestión institucional, el cumplimiento de los objetivos estratégicos, las prácticas de control y ética corporativa, así como los mecanismos implementados para garantizar la adecuada atención y protección de los usuarios de seguros.

Cumplimiento de Objetivos Estratégicos

Durante el ejercicio 2025, la compañía ejecutó su gestión alineada a los objetivos definidos por el Directorio y la Alta Administración, enfocados en:

- Sostenibilidad financiera;
- Crecimiento comercial;
- Fortalecimiento del modelo de control interno;
- Protección de datos y seguridad de la información;
- Mejora continua de la experiencia del cliente;
- Cumplimiento regulatorio y fortalecimiento del gobierno corporativo.

Principales resultados alcanzados

- Cumplimiento de metas comerciales.
- Implementación/mejora de procesos de control interno y gestión de riesgos.
- Actualización de políticas internas.
- Ejecución de programas de capacitación para colaboradores.

Transparencia y Acceso a la Información

Chubb mantuvo mecanismos destinados a garantizar el acceso transparente y oportuno a la información relevante para:

- ✓ Accionistas;
- ✓ Clientes;
- ✓ Colaboradores;
- ✓ Autoridades de Control.

Medidas implementadas

- Publicación de información corporativa en la página web institucional.
- Actualización periódica de políticas y términos contractuales.
- Entrega de información precontractual clara y suficiente.
- Canales habilitados para consultas y reclamos.
- Procedimientos internos para atención de requerimientos regulatorios.

Gestión de Control Interno, Auditoría y Riesgos

Durante el período reportado, Chubb fortaleció los mecanismos de supervisión y control mediante la actuación coordinada de:

- Auditoría Interna;
- Auditoría Externa;
- Comité de Administración Integral de Riesgos;
- Comité de Cumplimiento;
- Alta Administración.

Aspectos relevantes

- ✓ Monitoreo periódico de riesgos operacionales, legales y tecnológicos.
- ✓ Seguimiento a planes de acción derivados de auditorías.
- ✓ Evaluación de controles críticos.
- ✓ Revisión de cumplimiento normativo.
- ✓ Seguimiento de indicadores de riesgo.

Conclusión de control interno

La administración considera que el ambiente de control interno se mantuvo razonablemente efectivo durante el ejercicio 2025.

Política de Conflictos de Interés

La compañía mantuvo vigente su Política de Conflictos de Interés orientada a:

1. Identificar posibles conflictos;
2. Garantizar independencia en la toma de decisiones;
3. Prevenir beneficios indebidos;
4. Transparentar relaciones relevantes.

Acciones ejecutadas

- Declaraciones periódicas de conflictos de interés.
- Evaluaciones internas en procesos sensibles.
- Supervisión por parte del Comité de Cumplimiento.
- Aplicación de controles en contrataciones y relaciones con terceros.

Durante el período no se presentaron incidentes materiales relacionados con conflictos de interés.

Política de Retribuciones y Evaluación del Desempeño

Chubb mantuvo políticas orientadas a garantizar esquemas de compensación alineados con:

- ✓ Objetivos institucionales;
- ✓ Cumplimiento normativo;
- ✓ Gestión responsable de riesgos;
- ✓ Desempeño individual y organizacional.

Gestión realizada

- Evaluaciones periódicas de desempeño.
- Definición de metas e indicadores.
- Programas de capacitación y desarrollo.

Transparencia frente a Usuarios de Seguros

Información previa y proceso de contratación

Chubb aseguró el cumplimiento de la normativa aplicable respecto a transparencia y entrega de información previa a la contratación de productos y servicios de seguros.

Medidas implementadas

- Entrega de condiciones contractuales claras.
- Información sobre coberturas, exclusiones y procedimientos.
- Canales de atención y soporte disponibles para clientes.
- Supervisión de materiales comerciales y publicitarios.

Autoevaluación del servicio al cliente

Chubb mantuvo mecanismos de evaluación continua del servicio al cliente mediante:

- Encuesta eNPS con indicadores de satisfacción;
- Seguimiento de tiempos de respuesta;
- Monitoreo de calidad.

Cumplimiento del Código de Ética

Chubb mantuvo vigente su Código de Ética, aplicable a directores, ejecutivos, colaboradores y terceros relacionados.

Acciones ejecutadas

- ✓ Capacitaciones periódicas;
- ✓ Difusión interna de principios éticos;
- ✓ Canales de denuncia;
- ✓ Seguimiento a potenciales incumplimientos.

Cumplimiento Legal y Regulatorio

Durante el ejercicio 2025, Chubb desarrolló sus actividades dentro del marco legal y regulatorio aplicable.

Aspectos relevantes

- Atención de requerimientos regulatorios.
- Seguimiento normativo permanente.
- Actualización de políticas internas.
- Capacitación en cumplimiento y prevención de riesgos.

La administración no identificó incumplimientos materiales que comprometan la estabilidad o continuidad de la organización.

Protección de Datos y Seguridad de la Información

Chubb mantuvo controles orientados a proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Medidas implementadas

- Fortalecimiento de controles de acceso;
- Actualización periódica del registro de tratamiento de datos personales;
- Actualización de los Avisos de Privacidad publicados en la página web;
- Capacitación a colaboradores;
- Monitoreo de accesos y herramientas corporativas.

Conclusiones

La compañía reafirma su compromiso con:

- ✓ El buen gobierno corporativo;
- ✓ La transparencia;
- ✓ La ética empresarial;
- ✓ La adecuada gestión de riesgos;
- ✓ La protección de los usuarios de seguros;
- ✓ El cumplimiento regulatorio.

El presente informe refleja las acciones implementadas durante el período 2025 y será puesto en conocimiento de la Junta General de Accionistas y publicado a través de los canales institucionales correspondientes.

Atentamente,

Juan Durañona y Vedia
Representante Legal
Chubb Seguros Ecuador S.A.