

# CHUBB®

Memoria de  
*Sostenibilidad*  
2022



Memoria de  
*Sostenibilidad*  
2022





Catedral de la Inmaculada Concepción  
Cuenca - Ecuador

# Créditos

**Chubb Seguros Ecuador S.A.**

**Edwin Astudillo**  
Presidente Ejecutivo de Ecuador  
y Director de Sostenibilidad para  
Chubb América Latina

**Caridad Pastor**  
Coordinación y elaboración del  
proyecto

**Ana Ruiz**  
Diseño y realización

**Chubb Limited**  
Fotografías

Hecho en Quito, Ecuador, abril  
2023

Este reporte fue realizado con  
papel que proviene de bosques  
renovables y con tinta no tóxica.

Memoria de  
*Sostenibilidad*  
2022



Vista Catedral de la Inmaculada Concepcion  
Cuenca - Ecuador

# Contenido



Presentación del Presidente  
Vicepresidente Ejecutivo,  
Chubb Group y Presidente  
Regional de Chubb América  
Latina

8

Capítulo 1  
**Chubb Ecuador**

11

Capítulo 2  
**Chubb y la  
sostenibilidad**

37

Presentación del Presidente  
Ejecutivo de Ecuador y  
Director de Sostenibilidad  
para Chubb América Latina

9

Capítulo 3  
**Chubb y sus  
colaboradores**

49

Capítulo 4  
**Chubb y la  
comunidad**

65

Anexos

77

Coberturas GRI

78

Índice de  
contenidos GRI

80



**Marcos Gunn**  
Vicepresidente Ejecutivo, Chubb Group  
y Presidente Regional de Chubb América  
Latina

## Presentación del Vicepresidente Ejecutivo, Chubb Group y Presidente Regional de Chubb América Latina

GRI 2-22

El año 2022, fue un año de consolidación y crecimiento. Después de experimentar una desaceleración considerable durante la pandemia, América Latina volvió a crecer. Con gran satisfacción podemos decir que alcanzamos los \$2.9 mil millones en primas brutas anuales impulsado tanto por nuestras líneas de productos de consumo como comercial, ejecutando disciplinadamente nuestros planes tácticos y estratégicos en cada uno de los países en los que operamos.

Estamos viviendo tiempos de cambio y las incertidumbres provocadas por los desafíos globales, las regulaciones gubernamentales y las fuerzas económicas hacen que el panorama de riesgos sea un desafío para las aseguradoras. En Chubb hemos enfrentado los grandes desafíos a lo largo de nuestra historia y, siempre, hemos salido adelante robustecidos, más fuertes, gracias a la cultura que tenemos en la organización.

Con un enfoque ágil, práctico e innovador, poniendo a nuestros clientes en el centro de todo lo que hacemos, nos distingue, pero por sobre todo nos motiva a ser cada día mejores, buscando dar soluciones integrales a los desafíos y necesidades de nuestros clientes. Nuestro enfoque centrado en el cliente es una parte integral de nuestra cultura y valores y nos enorgullece de trabajar día a día poniéndolos en primer lugar y de ir más allá para garantizar su satisfacción.

En cuanto al avance de tecnologías digitales, continuamos invirtiendo, creando nuevas capacidades para brindar un servicio diferencial, “end to end” digital a nuestros clientes desde el momento de consideración y compra, al momento de un accidente y/o renovación. También cabe destacar nuestro foco para impulsar eficiencias operativas que permitan acelerar nuestra competitividad en el mercado.

Vale destacar nuestras asociaciones con empresas digitales innovadoras como Nubank, Uber, Mercado Libre, y Rappi son el resultado de la ejecución de nuestra estrategia a largo plazo. Los seguros integrados en la propuesta de

valor de nuestros socios son una realidad, y no solo para empresas digitales sino también para empresas tradicionales que se encuentran en transformación.

La digitalización de los productos de seguros hace que la protección financiera sea más asequible, permitiéndonos alcanzar a millones de personas que no han tenido acceso a productos de seguros que sean relevantes y de valor para cada uno de ellos. Con la brecha de protección de seguros ampliándose aún más como consecuencia de la pandemia en muchas partes del mundo, incluida América Latina, buscamos con nuestros socios reducir las barreras a la inclusión financiera y así impactar positivamente en la sociedad.

En Chubb buscamos hacer negocios que generen impacto. Con esta visión, vale destacar que durante el año 2022 consolidamos nuestra alianza con la plataforma de beneficios flexibles Betterfly, donde pudimos impactar positivamente la experiencia de nuestros clientes, haciendo que los beneficios de los seguros sean más tangibles, apoyando a que tengamos una América Latina más saludable, solidaria y consciente de la necesidad de proteger a las personas, las familias y las empresas.

Impactar a las comunidades que nos rodean ha sido un compromiso que adquirimos en los países donde operamos. Liderado en América Latina por el Presidente Ejecutivo de Chubb Ecuador, Edwin Astudillo, en el rol de Director Regional de Sostenibilidad, hemos podido avanzar con fuerza a cumplir con nuestras ambiciosas metas. En su décimo tercera memoria, refleja los logros obtenidos y cómo la sostenibilidad es un pilar fundamental de nuestro negocio.

Transformaremos los desafíos en oportunidades, trabajando con fuerza y determinación por una región más protegida, con clientes, socios de negocios y un equipo que día a día busca atreverse a más.

Atentamente,  
Marcos Gunn  
Vicepresidente Ejecutivo, Chubb Group  
y Presidente Regional de Chubb América  
Latina

## Presentación del Presidente Ejecutivo de Ecuador y Director de Sostenibilidad para Chubb América Latina

GRI 2-22

En Chubb Ecuador, estamos comprometidos con liderar la transformación hacia un futuro más sostenible y responsable. Nos enorgullece decir que hemos demostrado cómo la sostenibilidad puede ser un pilar fundamental de nuestras operaciones, gracias al esfuerzo de cada uno de nuestros colaboradores. Para nosotros, la sostenibilidad no es solo un cumplimiento normativo, sino un elemento esencial de nuestra estrategia de negocio. Nos esforzamos constantemente por integrar prácticas sostenibles en cada aspecto de nuestra operación, desde la selección de proveedores hasta la gestión del riesgo ambiental y la promoción de una cultura de inclusión y diversidad.

Como empresa líder en seguros, Chubb Ecuador trabaja con una visión a largo plazo, pensando siempre en el bienestar de nuestros clientes y en la contribución al desarrollo del país. Creemos firmemente que un negocio exitoso debe ser transparente, ético y estar alineado con los valores y necesidades de la sociedad.

En este sentido, hemos implementado rigurosos procesos de control interno y cumplimiento normativo para asegurar que nuestras operaciones se lleven a cabo de manera transparente y responsable. Nos enorgullece decir que nuestros productos y servicios son diseñados para ayudar a nuestros clientes a proteger sus bienes, su salud y su seguridad, a la vez que contribuyen al crecimiento económico y social del país.

Me complace presentarles nuestra décimo tercera memoria de sostenibilidad, en la que destacamos nuestra admirable gestión para superar los desafíos de estos tiempos difíciles.

Entre los principales hitos del 2022, Chubb Ecuador ha sido reconocida múltiples veces por su compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social. Nos enorgullece ser una empresa líder en la mesa de trabajo del ODS 5 - Igualdad de Género del Pacto Global Ecuador y haber obtenido distintivos como el ESR® otorgado por la Corporación Ecuatoriana para la Responsabilidad Social, ade-

más de formar parte del festival mundial “Dive In” y ser reconocidos por YPSILON como una de las empresas más referentes en sostenibilidad de Ecuador.

Nuestro enfoque por generar un impacto positivo en la sociedad y continuar promoviendo la sostenibilidad se refleja en cada uno de nuestros procesos y operaciones. Sabemos que aún hay muchos desafíos por enfrentar, pero estamos seguros de que, con la dedicación y el compromiso de cada uno de nuestros colaboradores, podremos superarlos juntos. Agradezco a todos los colaboradores de Chubb Ecuador por su esfuerzo y dedicación en hacer de nuestra empresa un referente en sostenibilidad y responsabilidad social.

Atentamente,  
Edwin Astudillo  
Presidente Ejecutivo de Ecuador y  
Director de Sostenibilidad para Chubb  
América Latina



**Edwin Astudillo**  
Presidente Ejecutivo de Ecuador y  
Director de Sostenibilidad para Chubb  
América Latina



**Chubb  
Ecuador**  
*Capítulo 1*

Iglesia de San Francisco  
Quito - Ecuador

# Chubb Global

GRI 2-6

Chubb, la empresa aseguradora de propiedad y responsabilidad civil más grande del mundo que cotiza en bolsa, se destaca a nivel global por su excepcional fortaleza financiera, amplia capacidad de distribución, experiencia en ingeniería de riesgos, plataformas tecnológicas y alianzas estratégicas con socios comerciales. La empresa ofrece más de 200 productos y servicios de seguros y reaseguros, con una amplia gama de coberturas especializadas para diversos grupos de clientes, englobando propiedad

y responsabilidad civil comercial y personal, accidentes personales y salud complementaria, vida y reaseguros. Chubb Limited, la matriz de Chubb, se cotiza en la bolsa de valores de Nueva York (NYSE:CB) y forma parte del índice S&P 500.

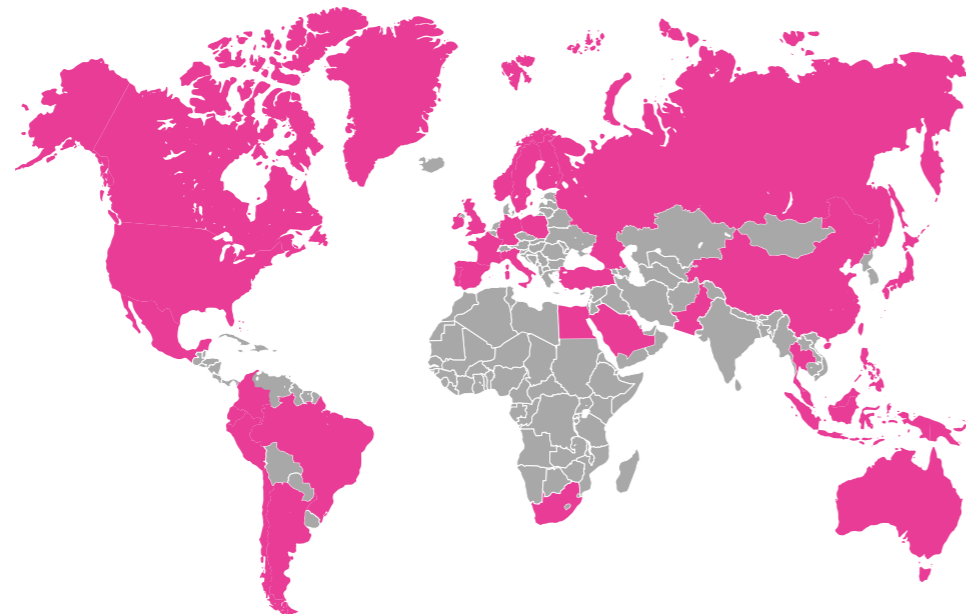
Chubb atiende a:

- Empresas multinacionales, medianas y pequeñas con seguros y servicios de propiedad y responsabilidad civil.
- Personas que necesitan proteger

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



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



Chubb tiene presencia a nivel global, con profesionales de los seguros y subsidiarias operativas en **54 países y territorios** incluyendo:

# Chubb América Latina

GRI 2-6



\* Primas brutas emitidas para el 2021  
\*\* Considera 216 días hábiles



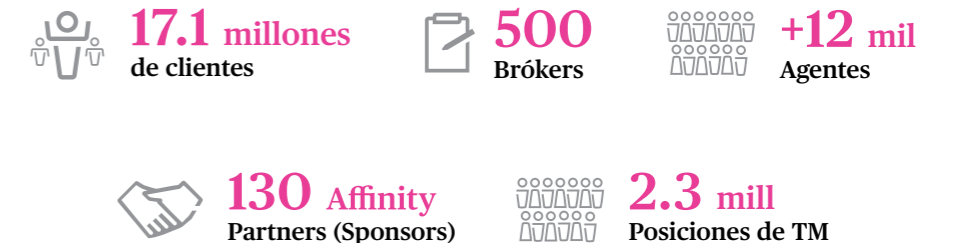
Chubb tiene una importante presencia en la región con operaciones propias en nueve países de América Latina y, a través de socios estratégicos, en Centro América y el Caribe. Con 65 oficinas locales y más de 6.000 empleados, Chubb es la compañía de seguros líder en responsabilidad civil, finanzas, crédito y transporte.

América Latina representa el 6% de las primas globales de Chubb, con un resultado de \$3.1 billones de primas suscritas y \$1.32 millones en primas pagadas al día\*\*. La compañía ofrece un extenso portafolio de productos y soluciones para empresas, individuos y familias a través de un amplio canal de distribución, que incluye a brokers, agentes y corredores independientes, telemarketing, socios de afinidad y medios digitales.

A nivel corporativo, las líneas de negocio que se ofrecen son Propiedad y Responsabilidad Civil Comercial, Accidentes Personales y Salud Complementaria y Reaseguros. Por otro lado, los consumidores pueden acceder a Seguros de Vida y de Líneas Personales, que incluyen seguros para automóviles, residenciales, celulares y líneas personales de especialidad.

## Una gran participación en la región

- Un **extenso portafolio** y una amplia distribución geográfica
- **Productos y soluciones** para empresas de todos tamaños, individuos y familias
- **Amplia red de agentes** independientes y de telemarketing que apoyan la venta de nuestros productos.



# Chubb Ecuador

GRI 2-1, 417-1

Chubb Seguros Ecuador S.A. (Chubb Ecuador) es una sociedad anónima que está entre las líderes en el mercado de seguros y reaseguros en Ecuador, con un compromiso firme con la excelencia y la satisfacción del cliente. La compañía opera bajo el riguroso control y regulaciones de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, garantizando el cumplimiento de los más altos estándares locales.

Su calificación AAA, otorgada por la prestigiosa firma Bank Watch Ratings, refleja su solidez financiera y capacidad para responder a las necesidades de sus clientes con soluciones innovadoras y de calidad.

Con una trayectoria de más de 25 años en el país, Chubb Ecuador se ha mantenido consistentemente en los primeros puestos del ranking de aseguradoras privadas en el mercado ecuatoriano, ganándose la confianza de sus clientes y socios comerciales.

La red de operaciones de Chubb Ecuador se extiende por todo el país, con oficinas matriz en Quito y sucursales estratégicamente ubicadas en Guayaquil, Cuenca y Ambato. Además, cuenta con una amplia red de más de 500 brókeres y agentes en todo el territorio nacional, lo que permite brindar un servicio cercano y personalizado a sus clientes.

Con un enfoque centrado en la innovación, la ética empresarial y la satisfacción del cliente, Chubb Ecuador es la elección preferida de aquellos que buscan seguridad, confiabilidad y excelencia en el sector de seguros y reaseguros en Ecuador.

# Cultura Chubb

GRI 2-23, 2-26

Una de las características distintivas de Chubb es su compromiso con la calidad en la prestación de servicios y seguros, respaldado por su profundo conocimiento y experiencia en el rubro. Esta cultura de excelencia se refleja en su enfoque de trabajo, basado en estándares de conducta tanto escritos como no escritos, que guían la toma de decisiones y la colaboración entre los equipos.

La Cultura Chubb es el pilar que define la identidad de la empresa, describiendo cómo se trabaja en la empresa, cómo se toman las decisiones y cómo se colabora entre los equipos. Es una guía dinámica y en constante evolución, que se renueva a través de acciones y decisiones diarias. En ella se establecen las expectativas para los colaboradores, así como el reconocimiento y premiación de los comportamientos alineados con los valores de la compañía.

La Cultura Chubb es un elemento central en el ADN de la empresa, asegurando que se mantenga un alto nivel de calidad en el servicio ofrecido a los clientes y en la forma en que se gestionan los negocios internamente. Es el marco de referencia que impulsa a Chubb Ecuador a seguir siendo líder en su industria, destacando su enfoque proactivo, ético y colaborativo en todas las operaciones.

## Valores y atributos

GRI 2-12, 2-26



# Propuesta de valor

GRI 2-23

- Un enfoque disciplinado al asumir riesgos y excelencia al conceptualizar y administrar estos riesgos
- Pensamiento profundo enfocado en el cliente
- Trabajo de calidad y servicio sin precedentes hacia los clientes y socios comerciales
- Calidad, adaptabilidad y oportunidad

## Indicadores

- #1 en Accidentes Personales
- #2 en Incendio, Vida y Seguros de Transportes en el país
- 500+ Brókeres y Agentes
- 300+ colaboradores
- 4 oficinas
- 1.1 mill de clientes

# Conducta Chubb

GRI 2-12, 2-26

Chubb Ecuador considera que la ética e integridad son fundamentales en el desempeño de sus colaboradores y aliados, siendo los pilares principales que defienden la reputación de la empresa. Se espera que ofrezcan a los clientes, accionistas, socios comerciales y compañeros un comportamiento ético y honesto en su día a día.

El Código de Conducta de Chubb Ecuador proporciona directrices claras que ayudan a los colaboradores a tomar decisiones que reflejen los valores de la empresa. Este Código, junto con las políticas específicas, tiene como objetivo guiar a los colaboradores cuando enfrenten cuestiones éticas o de cumplimiento normativo.

El Código de Conducta establece que “en caso de que tomemos conocimiento de un conflicto real o potencial, debemos consultar de inmediato al encargado de Compliance asignado a nuestra unidad empresarial o al asesor legal de Chubb correspondiente”. Se alienta a los colaboradores a hablar con un gerente de confianza o con Recursos Humanos.

Chubb Ecuador también ofrece el “Ethics Helpline”, una línea confidencial que permite informar posibles infracciones del Código, leyes o normas. Este centro de llamadas está compuesto por especialistas independientes en ética y cumplimiento, encargados de manejar los casos presentados.

Adicionalmente, el Reglamento Interno de Trabajo, documento avalado por el Ministerio del Trabajo de Ecuador, establece los parámetros que deben seguir todos los colaboradores de Chubb. Es responsabilidad del Órgano Superior de Gobierno de Chubb en Ecuador respetar y hacer cumplir el Código de Ética en todas las operaciones de la empresa.

Cabe destacar que el Código de Ética, alineado con los valores institucionales, proviene de la casa matriz y se aplica en todas las operaciones de Chubb a nivel mundial, teniendo en cuenta el marco legal de cada país.



## En este Código se contemplan los siguientes aspectos:



## Testimonial



**Elizabeth Zapata**  
Suscriptora, Casualty  
Chubb Ecuador

Hace 18 años ingrese a Chubb Seguros con la incertidumbre de saber como era la empresa, la estabilidad y el crecimiento profesional. En su momento fue una decisión difícil salir de la anterior compañía pero fue una de las mejores decisiones de mi vida.

Empecé en el Departamento de Operaciones y poco a poco fui creciendo e involucrándome en la parte de suscripción de Casualty que es mi campo actualmente.

Sin duda Chubb es mi segunda familia y espero seguir aportando a la compañía por muchos años más.

# Gobierno Corporativo de Chubb Ecuador

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-15, 2-16, 2-18, 2-19

El Gobierno Corporativo de Chubb Ecuador, tanto global como local, es un robusto sistema de control y dirección que salvaguarda los intereses de sus accionistas. Regido por principios éticos y técnicos, este sistema es implementado a través de los órganos de dirección de la compañía, asegurando el cumplimiento de las estrategias, políticas y procedimientos internos, así como de la normativa ecuatoriana.

El Gobierno Corporativo en Chubb Ecuador se rige por altos estándares éticos y promueve una cultura de transparencia, responsabilidad y rendición de cuentas. A través de una sólida estructura de gobernanza, se busca garantizar una toma de decisiones eficiente y responsable en todos los niveles de la organización.

La compañía se compromete a cumplir con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, promoviendo la participación activa de los accionistas, la rendición de cuentas de los directivos y la protección de los derechos de los accionistas minoritarios. Además, Chubb se asegura de que sus operaciones se realicen en conformidad con las leyes, regulaciones y normas vigentes en Ecuador, demostrando así su compromiso con la legalidad y el cumplimiento normativo.

El Gobierno Corporativo en Chubb es una parte integral de su gestión empresarial, garantizando una dirección efectiva y estratégica de la compañía, con el objetivo primordial de proteger y maximizar el valor de los accionistas en el largo plazo.



## Los Órganos de Buen Gobierno Corporativo son:

### 1. Junta de Accionistas



### 2. Directorio



### 3. Presidencia Ejecutiva



### 4. Alta Gerencia



Las políticas dictadas por estos organismos son formalizadas en el Código de Gobierno Corporativo, el cual contempla la forma de evaluar el cumplimiento de los procesos de administración de riesgos, cumplimiento, financieros, éticos y de auditoría de la compañía.

## La Junta General de Accionistas en Chubb Ecuador

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, estableciendo lineamientos y directrices para el funcionamiento de la empresa. Una de sus responsabilidades es el nombramiento de los miembros del Directorio. Las competencias de la Junta General de Accionistas están debidamente establecidas en el Estatuto Social y en la ley, y su cumplimiento es absoluto, asegurando la conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

## El Directorio de Chubb Ecuador

El Directorio de Chubb Ecuador, presidido por el Presidente de la compañía y con el Presidente Ejecutivo como secretario, es responsable de establecer las políticas generales para la administración de la empresa. Los miembros del Directorio deben tener reconocida experiencia profesional y cumplir con los requisitos establecidos por las leyes y regulaciones. Es responsabilidad del Directorio nombrar al Presidente Ejecutivo y a sus subrogantes, así como estructurar comités consultivos y de control.

Marcos Gunn fue designado como Presidente del Directorio debido a la relevancia de su cargo como Senior Vice President de Chubb Group y Presidente Regional para América Latina, así como a su familiaridad con las políticas de la casa matriz y el mercado ecuatoriano y sus regulaciones. Como Presidente del Directorio, brinda liderazgo y guía estratégica en la toma de decisiones

relacionadas con las políticas generales de la compañía, la aprobación de estrategias y planes de acción, la supervisión de los resultados de la empresa, y la promoción de una cultura de administración de riesgos y cumplimiento.

**El Directorio está compuesto por cinco mujeres y cinco hombres**

El Directorio está compuesto por miembros de la alta gerencia de Chubb en Ecuador y altos ejecutivos de la región de América Latina, designados por la Junta General de Accionistas para un periodo de dos años. Actualmente, el Directorio está compuesto por cinco mujeres y cinco hombres, todos colaboradores de Chubb en Ecuador o en la región, quienes no reciben remuneración adicional por su participación en el mismo.

Las responsabilidades del Directorio incluyen aprobar, revisar y supervisar las estrategias de la compañía, los planes de acción, los presupuestos anuales y la aprobación de los objetivos a corto y largo plazo. Además, se encarga del control y seguimiento mensual de los resultados de la empresa, asegurando que los administradores y altos ejecutivos realicen sus operaciones cotidianas de manera eficaz y oportuna, en línea con las estrategias, políticas y procedimientos establecidos.

El Directorio también tiene la responsabilidad de promover una cultura sana de administración de riesgos y cumplimiento, así como un trato justo a los clientes, incorporando procedimientos adecuados basados en las mejores prácticas corporativas. Esto incluye la aprobación de manuales para la evaluación y gestión de riesgos, que abarcarán las estrategias,

políticas y procesos, incluyendo las metodologías y herramientas para medir dichos riesgos. Además, el Directorio debe adoptar políticas de asunción de riesgos que contemplen límites a la exposición de los mismos, siempre alineados con la estrategia definida por la compañía.

**Los Comités de Chubb Ecuador**

Los Comités son órganos de control y apoyo que desempeñan un papel fundamental en la gestión del Directorio y la Junta General de Accionistas, contribuyendo a asegurar un buen gobierno corporativo en la empresa. Estos órganos tendrán por objeto asesorar al Directorio en la determinación de las mejores políticas y estrategias, complementando la labor del Directorio y la Junta General de Accionistas y alineándola con el Código de Buen Gobierno Corporativo y asegurando el cumplimiento de normativas y regulaciones aplicables.

Dentro de las funciones de estos Comités se encuentran la supervisión y monitoreo de diversas áreas estratégicas, tales como la prevención

de lavado de activos y financiamiento de delitos, auditoría, calificación de inversiones, administración de riesgos, ética, retribuciones, así como los ámbitos sociales, económicos y ambientales. Los Comités están compuestos por miembros del Directorio, que actúan como representantes, y otros expertos en cada una de las áreas de competencia de los Comités.

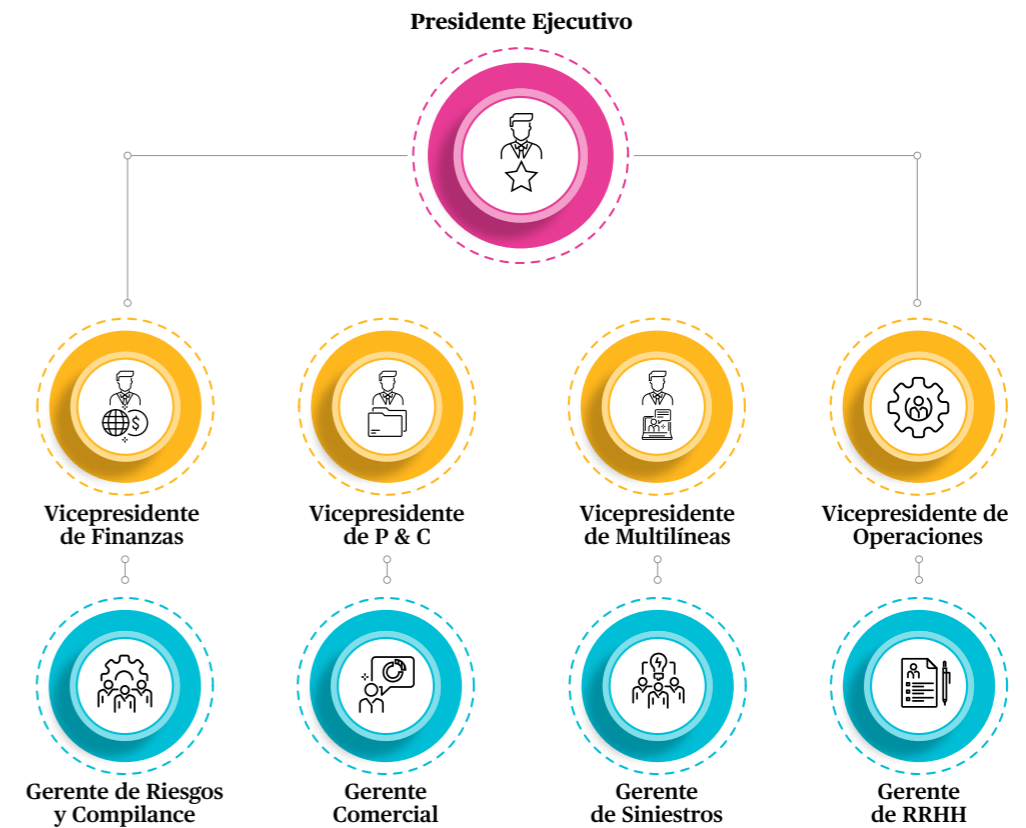
La Administración de Chubb Ecuador La administración de la compañía es responsabilidad del presidente ejecutivo y la alta gerencia, quienes toman decisiones estratégicas y operativas para el funcionamiento de la empresa. El representante legal, investido con las facultades necesarias, tiene la responsabilidad de supervisar la marcha administrativa de la empresa, velando por el cumplimiento de los principios de diligencia, lealtad, comunicación y tratamiento de los conflictos de interés, y asegurando el cumplimiento del Código de Conducta de Chubb. Además, el representante legal también tiene funciones relacionadas con la aceptación, cesión y celebración de contratos de seguros y reaseguros.

**Los Comités que apoyan la gestión para un Buen Gobierno Corporativo son:**



El máximo órgano de gobierno sigue procedimientos para asegurarse de evitar y gestionar los conflictos de intereses.

La responsabilidad de supervisar el cumplimiento del Código de Ética y gestionar los conflictos de interés recae en la Gerencia de Cumplimiento, a la cual se le delega esta tarea. Anualmente, todos los colaboradores deben certificar y adherirse al Código de Ética, así como informar cualquier situación que pueda generar un posible conflicto de interés en su cumplimiento. En caso de identificar un posible conflicto, deben informar a Compliance para su análisis y resolución. Si la Gerencia de Cumplimiento determina que el conflicto debe ser elevado a otra instancia, lo remite a la Compliance Regional.



## Testimonial



**Pedro Neira**  
Líder de Siniestros Vehículos,  
Claims  
Chubb Ecuador

Siempre he dicho que el mejor activo que tiene Chubb es su calidad humana, la capacidad de cambio de su gente, la innovación, la correcta y acertada dirección, la experiencia de sus líderes y sobre todo el cuidado y atención que le ponen a cada uno de nosotros. En lo personal, mi lugar preferido, mi espacio especial, donde estoy para aprender día a día, desarrollar mis habilidades, aportar al desarrollo y crecimiento de la empresa y el mío propio, el desafío constante y el cumplimiento de metas y anhelos, el apoyo incondicional a proyectos e ideas, mi refugio, mi fuerte. En simples palabras eso es Chubb.

# Desempeño Económico de Chubb Ecuador

GRI 3-3, 201-1, 201-2

La gestión financiera de Chubb Ecuador se sustenta en sólidos indicadores financieros como la liquidez y solvencia, y se basa en el principio de negocio en marcha. Además, se asegura el cumplimiento de las normas regionales y de los entes de control locales, como el Servicio de Rentas Internas y la Superintendencia de Compañía, Valores y Seguros, para garantizar la rentabilidad de la compañía.

Chubb Ecuador llevo a cabo procesos de auditoría tanto internos como externos de manera periódica durante el ejercicio 2022. En este sentido, es satisfactorio destacar que Chubb obtuvo un informe limpio de los auditores externos Grant Thornton Ecuador, con calificación sin observaciones para el año que finalizó el 31 de diciembre de 2022, lo que refleja la transparencia y solidez en su gestión financiera.

Durante el ejercicio 2022, Chubb Ecuador alcanzó importantes logros y reconocimientos que respaldan su posición de liderazgo en el sector asegurador. Entre ellos se encuentran:

1

Mantenerse como la compañía número uno del sector en términos de resultados financieros generados en ese período, reafirmando su posición en el mercado.

2

Una estrategia regional de sostenibilidad con el respaldo internacional al ser parte de una de las mejores compañías de seguros a nivel global, con una calificación AAA emitida por Bank Watch Rating a nivel local en 2022.

3

Importantes actualizaciones de procesos e instructivos, así como acciones de digitalización de reporterías, procesos e información en general, como parte de los esfuerzos de mejora continua de Chubb Ecuador

De cara al 2023, Chubb Ecuador tiene como objetivo mantener un sólido desempeño en la gestión financiera, impulsar la digitalización de procesos, reporterías e información, y seguir cumpliendo con las normas y regulaciones vigentes, con el fin de mantener su posición de liderazgo en el sector asegurador y garantizar la rentabilidad sostenible de la compañía.

	2020	2021	2022
VENTAS NETAS:	153.267.871,57	168.413.218,35	191.226.705,21
CAPITALIZACIÓN:			
Patrimonio	76.791.836,11	85.106.848,06	90.822.359,96
Capital	27.163.000,00	27.163.000,00	27.163.000,00
Reservas Técnicas	57.813.681,88	65.866.664,26	75.983.843,67
Resultados	11.449.902,03	12.003.354,81	16.055.649,50
ACTIVOS TOTALES:	204.080.458,67	210.889.096,47	231.569.307,24

	2020	2021	2022
<b>a) Ingreso</b>			
Clientes	157.175.569,60	172.017.732,46	194.574.281,68
Recuperaciones de siniestros	11.096.937,19	15.748.183,38	6.311.879,21
Comisiones recibidas	2.363.923,60	2.045.830,00	2.555.400,82
Liberación Reservas	60.734.829,87	58.768.380,95	69.793.484,68
Inversiones financieras	4.409.007,05	3.210.849,13	4.597.972,08
Otros Ingresos	2.895.743,02	2.606.120,51	1.537.727,10
TOTAL	238.676.010,33	238.676.010,33	279.370.745,57
Valor económico distribuido (VED)	<b>225.953.896,96</b>	<b>241.060.035,53</b>	<b>261.531.135,01</b>
<b>B) Costes operativos</b>			
Pagos a reaseguradores y coaseguradores	25.919.840,96	26.681.194,36	27.472.675,11
Pagos a clientes	53.569.874,44	60.675.814,82	52.176.716,29
Comisiones pagadas	43.311.159,52	46.998.052,52	55.111.725,12
Constitución reservas	61.423.204,79	66.997.994,13	79.984.576,47
Pagos a proveedores	14.080.332,16	12.673.743,97	14.523.164,18
Otros egresos	4.215.121,91	3.500.125,28	5.478.183,54
Comunidad y Medio Ambiente	94.338,60	98.336,83	67.210,17
TOTAL	202.613.872,38	217.625.261,91	234.814.250,88
<b>c) Salarios y beneficios sociales para empleados</b>			
Gastos del personal	12.753.650,78	12.838.322,31	15.490.556,32
<b>e) Pagos a gobiernos</b>			
	10.586.373,80	10.596.451,31	11.226.327,81
Valor económico retenido (VER)	<b>12.722.113,37</b>	<b>13.337.060,90</b>	<b>17.839.610,56</b>

## Cadena de suministros y proveedores

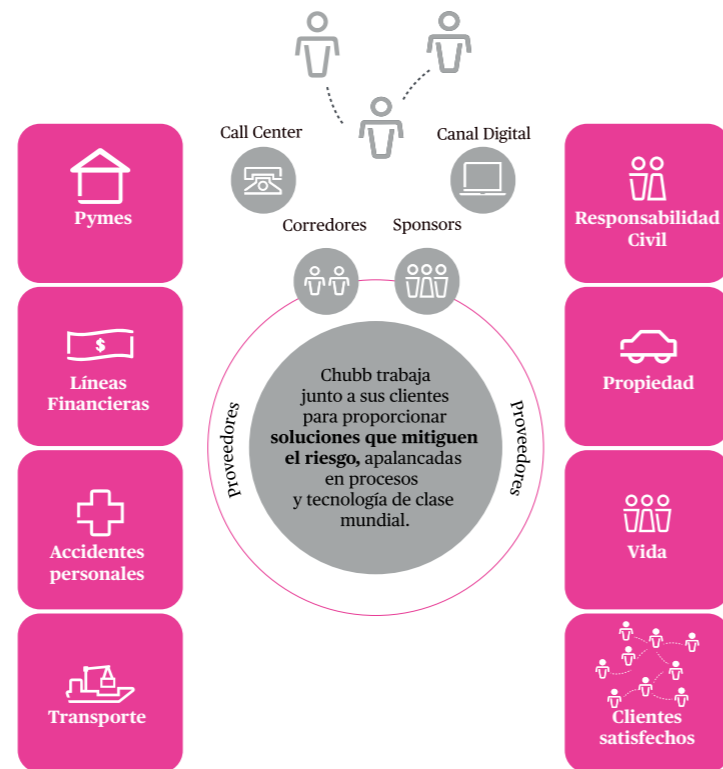
GRI 2-6

En el año 2022, Chubb Ecuador estableció valiosas alianzas con destacados socios comerciales, a los cuales se conoce como “sponsors”, que jugaron un papel fundamental en las actividades de la compañía. Entre ellos se encuentran Banco Guayaquil y Banco Solidario, así como Pan American Life, quienes brindaron un invaluable respaldo en la cobertura de seguros para el personal interno, y en el plan de ahorro pensional con Fideval.

Además, colabora con Qboxlatam S.A.S para la adquisición y mantenimiento de equipos de cómputo, y con Cloud360 para el mantenimiento de los equipos de la compañía. También cuenta con los servicios de American Call Center S.A y Bangara S.A para servicios de Call Center. En el ámbito del marketing, cabe destacar el valioso trabajo realizado con diversos equipos deportivos como el Deportivo Cuenca, Independiente del Valle, Club Liga Universitaria de Quito y Club Sport Emelec, entre otros.

En relación a sus proveedores, mantiene una política contractual que se aplica a todos los procesos de contratación de servicios o proveedores, ya sea para la adquisición de bienes o la prestación de servicios en la operación en general. Esta política se aplica cuando el monto de la contratación en un periodo de doce meses es superior a \$10 mil o cualquier transacción individual que supere los \$5 mil.

Además, en 2022, Chubb Ecuador mantuvo relaciones sólidas con sus proveedores, cumpliendo con los pagos de manera responsable y oportuna, sin cambios significativos en la cadena de suministro en comparación con el año anterior.



Tipo	2021	2022
Bienes	48	167
Servicios	773	854
Nacionales	798	985
Internacionales	23	36
<b>Total</b>	<b>821</b>	<b>1021</b>

Porte	2021	2022
Grande	13	37
Mediano	38	45
Pequeño	495	752
Micro	275	187
<b>Total</b>	<b>821</b>	<b>1021</b>

## Productos

GRI 2-6, 3-3

Chubb Ecuador ofrece una amplia gama de productos y servicios diseñados para adaptarse a las necesidades de sus clientes, tanto corporativos como individuales. Estos se comercializan en diferentes ramos, que incluyen Accidentes Personales, Aviación, Bancos e Instituciones Financieras, Buen Uso de Anticipo, Cumplimiento de Contrato, Dinero y Valores, Ejecución de Obra y Buena Calidad de Materiales, Equipo Electrónico, Equipo y Maquinaria de Contratistas, Fidelidad, Garantías Aduaneras, Incendio y Líneas Aliadas, Lucro Cesante a Consecuencia de Incendio y Líneas Aliadas, Marítimo, Montaje de Maquinaria, Multirriesgo, Obras Civiles Terminadas, Responsabilidad Civil, Robo, Rotura de Maquinaria, Seriedad de Oferta, Todo Riesgo para Contratistas, Transporte, Vehículos y Vida Colectiva.

Cada día, entrega pólizas de seguro a sus clientes, que incluyen toda la información necesaria sobre el seguro adquirido y describen las condiciones generales y particulares de esta, incluyendo:

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

En diciembre del 2020, se implementó la póliza electrónica accesible a través de los portales de clientes y corredores, que permite facilitar la información entre ambos de manera electrónica y que eliminará en el corto plazo, el uso de papel. Chubb Ecuador cuenta con un equipo altamente capacitado en servicio, cuya función específica es atender las necesidades de los clientes, mejorar el servicio y la eficiencia para la compañía.

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

En 2022, las ventas en primas emitidas (o GWP, por su sigla en inglés) alcanzaron los USD 49 millones en todas las líneas de negocios de Property & Casualty (P&C). El mercado objetivo primario de Chubb Ecuador son los negocios y clientes corporativos, aunque también ofrecen opciones de asegurabilidad para el segmento de pequeñas y medianas empresas (PYMES) con productos preestablecidos.

**\$49 millones en 2022 en ventas en GWP (Primas emitidas)**

### Seguros de Propiedad y Líneas Técnicas:

El nivel de especialización y conocimiento en cada segmento de los seguros de propiedad le permite ofrecer productos de calidad que se ajustan a las necesidades de cada actividad, brindando asistencia permanente y asegurando su progreso.



#### Riesgos cubiertos:

- Incendio todo riesgo y lucro cesante por incendio
- Eventos catastróficos
- Robo y/o asalto
- Rotura de maquinaria y lucro cesante por rotura de maquinaria
- Terrorismo y sabotaje
- Equipos electrónicos
- Equipo y maquinaria de contratistas
- Todo riesgo construcción
- Todo riesgo montaje maquinaria
- Obras civiles terminadas

#### Seguros de Energía:

Chubb Ecuador cuenta con la capacidad necesaria para ofrecer reaseguro a los activos de empresas generadoras de energía eléctrica para protegerlos contra posibles pérdidas y/o daños materiales.

El producto “Todo Riesgo Daño Material Energía” está diseñado para cubrir los daños materiales y las pérdidas consecuenciales (lucro cesante) asociadas a eventos de pérdida que puedan ocurrir en empresas involucradas en la generación, distribución y transmisión de energía.



#### Se especializan en centrales eléctricas:

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

Gracias a la especialización, solidez, capacidad financiera y presencia global, Chubb Ecuador es la preferencia en el mercado en este segmento. Los servicios se destacan por su agilidad, ya que cuentan con una sustancial capacidad de retención de riesgos a través de una red mundial de reaseguro.

#### Líneas Financieras:

En la actualidad, los reguladores están cada vez más atentos a los controles internos y al gobierno corporativo debido al aumento exponencial del fraude comercial y al entorno progresivamente más litigioso. La globalización, la comunicación y el permanente intercambio de información han convertido a la seguridad cibernética en una preocupación común. Esto significa que cualquier empresa podría verse afectada por un mal manejo de la información sensible de sus clientes o colaboradores, lo que impactaría



negativamente su reputación y sus finanzas.

Como uno de los líderes mundiales del mercado en gestión y seguro de responsabilidad civil profesional, Chubb comprende las exposiciones al riesgo que enfrentan a diario las empresas alrededor del mundo y ha desarrollado un conjunto de soluciones de gestión de riesgos de Líneas Financieras.

El conjunto de productos de seguros de Líneas Financieras de Chubb Ecuador incluye:



**Seguro de Responsabilidad Civil para Directores y Oficiales (D&O):** Diseñado para proporcionar protección personal a directores, funcionarios y gerentes contra pérdidas financieras derivadas de las posibles exposiciones asociadas con la administración o supervisión de la empresa.

**Seguro de Crimen Comercial:** Diseñado para proporcionar protección directa contra



pérdidas financieras a la empresa frente a las crecientes amenazas de honestidad y fraude de sus empleados o personas ajenas.

#### Seguro para Bancos e Instituciones Financieras:

Se proporciona a través de las pólizas Bankers Blanket Bond (BBB) y Electronic Computer Crime (ECC). Estos productos protegen las pérdidas financieras directas sufridas por la institución financiera por actividades delictivas internas y externas.



**Responsabilidad Civil Profesional (arquitectos, ingenieros, abogados, educadores, etc.):** Diseñada para brindar protección a una persona o entidad profesional (que no sea una institución financiera) para reclamos de responsabilidad civil que resulten de una pérdida derivada de los servicios profesionales que ofrecen a sus clientes.



**Seguro de Responsabilidad Civil Profesional Médica:** Diseñado para proteger a los establecimientos médicos y/o profesionales de la salud individual en la prestación de servicios profesionales de salud.



**Seguro de Responsabilidad Civil para la Gestión de Riesgos Cibernéticos:** Diseñado para proporcionar protección a cualquier entidad u organismo profesional contra la responsabilidad por infracción de privacidad, responsabilidad de seguridad de la red, responsabilidad de los medios, extorsión cibernética, pérdida de activos de datos e interrupción comercial en la realización de sus negocios.



#### Transporte

Chubb Ecuador comprende la importancia de proteger las



cargas durante su transporte, ya sea en importación, exportación o distribución. Por ello, pone a disposición de sus clientes su extensa red mundial de oficinas para brindar asistencia e inspecciones en origen, garantizando la seguridad de las mercancías.

Además, Chubb Ecuador ofrece una plataforma en línea innovadora ([www.acetransportes.com/marine](http://www.acetransportes.com/marine)) que permite a los clientes declarar sus embarques de manera rápida y eficiente, optimizando su tiempo y agilizando el proceso. Con esta herramienta, los clientes pueden acceder a servicios de declaración de embarques de manera más conveniente, brindando mayor comodidad y eficiencia en la gestión de sus operaciones de transporte de carga. La empresa se compromete en proporcionar soluciones integrales y modernas para satisfacer las necesidades de sus clientes en el contexto de un mundo cada vez más globalizado y exigente en términos de seguridad en el transporte de mercancías.

Las principales pólizas en Ecuador son:

- Importación
- Exportación
- Transporte interno
- Multinacionales
- Integrales
- Cobertura de Pérdida de beneficios anticipada a grandes proyectos
- Llave en mano (Transporte - Montaje)
- Contenedores
- Agrupadores como: agentes de carga, operadores logísticos,

transportistas

- Operadores postales y couriers, ajustados a los requerimientos del ente regulador
- Presuscritas para clientes Pymes, con una alta capacidad para suscribir grandes riesgos, al igual que agilidad para atender las consultas de los clientes con transparencia y flexibilidad.

#### Responsabilidad Civil (Daños a Terceros)

Chubb Ecuador ofrece una amplia gama de productos de Responsabilidad Civil (RC) diseñados para cubrir las necesidades específicas de negocios locales o internacionales, permitiendo expandir los horizontes de actividad de sus clientes. Estos productos brindan cobertura para eventos que puedan causar daños materiales o lesiones corporales a terceros como resultado de la operación del negocio.

Entre los productos de RC que Chubb ofrece, se encuentran:

**Pólizas de Responsabilidad Civil General:** Esta póliza puede funcionar como una cobertura independiente o como parte de un paquete, ya sea como cobertura primaria o en exceso. Incluye la exposición de vehículos, contaminación y responsabilidad derivada de la manufactura, distribución o comercialización de los productos del asegurado.

Responsabilidad Civil Productos: Esta cobertura tiene jurisdicción mundial, incluyendo reclamaciones presentadas en el extranjero. También cubre a funcionarios y empleados de la compañía, incluso en viajes al exterior realizados en representación del asegurado.

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

En 2022, las ventas en primas emitidas (GWP) alcanzaron los \$49 millones en todas las líneas de negocios de Property & Casualty (P&C). Si bien el mercado objetivo primario de Chubb son los negocios y clientes corporativos, también ofrece opciones de asegurabilidad para el segmento de Pymes con productos pre suscritos.

Chubb Ecuador se compromete en brindar soluciones de Responsabilidad Civil flexibles y adaptadas a las necesidades de sus clientes, tanto grandes como medianos y pequeños, en el mercado local e internacional.

## Multilines

GRI 2-6

El portafolio de productos y servicios principales que ofrece Multilines incluye una variedad de seguros de vida grupales y deudores, diseñados para cubrir diferentes necesidades de protección. Estos seguros son vendidos a través de corredores de seguros o de forma directa con el contratante.

Multilines cuenta con un portafolio de productos y servicios de seguros de vida, que incluye opciones como Vida Grupo (Basic Life), Vida Crédito (Credit Life) y Vida Masiva (Specialty Life).

### Vida Grupo (Basic Life)

Los seguros grupales de Vida Grupo son vendidos a través de corredores de seguros o directo con el contratante. Este producto de carácter grupal obligatorio es contratado por el agrupador y está diseñado para cubrir las necesidades de seguro de vida y las coberturas adicionales o anexos de grupos establecidos y debidamente definidos, como empleados de corporaciones, socios de entidades y agrupaciones privadas, entre otros. Proporciona una cobertura de vida personalizada para estos grupos, ofreciendo seguridad y protección en caso de eventualidades.

En el segmento de Basic Life de carácter mandatorio Chubb Ecuador ofrece dos principales productos:

- **Vida término a un año grupal customizado:** Planes construidos a la medida según la necesidad del solicitante
- **Vida término a un año pre-empaquetado con diferentes opciones de coberturas y sumas aseguradas:** Planes prediseñados con las principales coberturas que requiere el mercado.

El tamaño de este segmento es de \$1.3 millón en prima neta anual. Además, cuenta con importantes acuerdos con proveedores de asistencias para robustecer las ofertas de Chubb Ecuador. Con Vida Grupo, la compañía mantiene una estrategia de penetración en el mercado corporativo, así como la oferta de productos mandatorios a través de sponsors, como carteras de créditos en cooperativas y fondos de trabajadores. La prioridad es brindar soluciones de protección adecuadas y personalizadas para los clientes en el segmento de Vida Grupo.

### Vida Crédito (Credit Life)

El seguro de Vida Crédito se ofrece a través del canal tradicional o directo con el contratante. Este producto cumple con los requisitos exigidos por las instituciones financieras que otorgan créditos. Proporciona cobertura por el saldo insoluto de la deuda o el monto inicial de la deuda durante la vigencia del crédito o un período establecido de tiempo, asegurando al titular del crédito, a la sociedad conyugal o al titular más codeudor. Ofrece una protección adicional a los deudores, garantizando la seguridad y tranquilidad en caso de eventualidades relacionadas con el crédito.

El segmento de Vida Crédito se enfoca únicamente en las coberturas de desgravamen requeridas por las instituciones financieras y que normalmente se pueden asegurar a saldo insoluto o monto inicial. El tamaño de este segmento es de \$37.3 millones en prima neta anual. Además de la cobertura natural del seguro de desgravamen, se ofrecen beneficios adicionales como gastos de sepelio o asistencias exequiales.

En Vida Crédito, el principal mercado ha sido el bancario; sin embargo, Chubb Ecuador ha logrado ingresar en el cooperativismo, así como en otras instituciones financieras como concesionarios y fondos privados. La prioridad es ofrecer una protección adecuada y personalizada a los deudores, brindándoles tranquilidad y seguridad en situaciones relacionadas con sus créditos.



### Vida Masiva (Specialty Life)

Vida Masiva es un producto de seguros grupales voluntarios, que se vende a través del canal tradicional o directo con el contratante. Este producto consiste en productos customizados de vida grupo contratados por el sponsor, con el objetivo de distribuirlos a sus clientes. Ofrece una protección personalizada que cubre las necesidades específicas de los clientes del sponsor, brindando una solución adaptada a sus requerimientos. Con Vida Masiva, los clientes del sponsor pueden contar con una cobertura diseñada a medida para proteger lo que más les importa.

El segmento Specialty se enfoca en la construcción de productos más dinámicos, con cerca de 30 productos diseñados para cubrir distintas necesidades de los clientes de los sponsors de Chubb. Normalmente, se añaden asistencias que hacen más atractivos los productos según las características de los productos. El tamaño de este segmento es de \$10.9 millones en prima neta anual.

En Specialty Life se busca sponsors que tengan canales de distribución masiva, como bancos, retailers y cooperativas, que cuenten con fuerza de ventas o canales digitales que permitan a Chubb Ecuador llegar a sus clientes finales. La compañía se enfoca en ofrecer soluciones de protección personalizada y adaptada a las necesidades específicas de los clientes de los sponsors, brindándoles un valor agregado.



## Coberturas Life:

Fractura de huesos  
Enfermedades Graves  
Gastos de sepelio por accidente  
Renta diaria hospitalaria por accidente  
Canasta Familiar por Muerte por cualquier causa  
Beca Estudiantil por Muerte por cualquier causa  
Incapacidad Total y Permanente por enfermedad y accidente

### Basic Book y Specialty

Anticipo de Enfermedades Graves  
Muerte por Cualquier Causa  
Desmembración accidental  
Gastos médicos por accidente  
Asistencias relacionadas  
Muerte accidental  
Cáncer

Muerte por cualquier causa  
Incapacidad total y permanente

### Credit Life

Asistencias relacionadas  
Gastos mortuorios por accidente

## Accidentes Personales (A&H - Accidents & Health)

Multilines ofrece productos de carácter grupal que brindan cobertura al 100% del grupo, contratados por el agrupador, dirigidos a grupos establecidos y debidamente definidos que requieren un seguro de vida y anexos. Estos grupos pueden incluir empleados de corporaciones, socios de entidades, y agrupaciones privadas, entre otros. Además, Multilines cuenta con un portafolio de productos de A&H que ofrecen coberturas indemnizables en caso de causas accidentales, es decir, causadas por eventos violentos, súbitos, externos e involuntarios.



Las coberturas se extienden a las siguientes áreas:

- **Accidentes Personales Grupo (GPA/Basic Book):**

Seguros grupales vendidos a través del canal tradicional o directo con el contratante. Estos productos de accidentes personales corporativos (empaquetados y customizados) está diseñado para grupos establecidos y debidamente definidos, tales como empleados de corporaciones, socios de entidades, agrupaciones privadas, entre otros. Los productos en esta categoría incluyen:

- GPA Corporativo a un año customizado: Oferta de una prima neta anual de \$800 mil con opciones de coberturas empaquetadas y customizadas.
- Admiral GPA Corporativo a un año pre-empaquetado: Este producto ofrece diferentes opciones de coberturas y sumas aseguradas, con un tamaño de segmento de \$7 mil prima neta anual.

- **Instituciones Educativas:**

Productos de accidentes personales empaquetados y customizados para instituciones educativas como guarderías, escuelas, colegios, institutos y universidades. Con un tamaño de segmento de \$38.5 mil prima neta anual.

El mercado objetivo de Basic Book son empresas corporativas que deseen asegurar a sus empleados, instituciones educativas, fundaciones u otras asociaciones o cooperativas que actúen como agrupadores de clientes y busquen ofrecer un seguro a todos sus miembros.

- **Accidentes Personales Masivos (DM):**

Accidentes Personales Masivos (DM) es un producto de seguros grupales voluntarios que se venden a través del canal tradicional o directo con el contratante. Estos productos son customizados y contratados por el

sponsor con el objetivo de cubrir las necesidades de protección de sus clientes.

En el segmento de seguros masivos, Multilíneas cuenta con cerca de 140 productos vigentes que están diseñados para cubrir distintas necesidades de los clientes de los sponsors de Chubb Ecuador. Normalmente, estos productos incluyen asistencias que hacen más atractivos los productos según las características de los mismos. El tamaño de este segmento es de una prima neta de \$49.4 millones.

El enfoque de DM se dirige a un mercado masivo, donde a través de un agrupador / sponsor, como entidades financieras, retailers, dealers, etc., se facilita un canal de comercialización para los productos de accidentes personales dirigidos a los clientes de la compañía.

- **Business Travel (BTA):**

Un producto de accidentes personales empaquetados y customizados para viajes corporativos al exterior. Se ofrece, tanto el producto BTA de viajes corporativos a un año customizado como el BTA de viajes corporativos a un año pre-empaquetado, con diferentes opciones de coberturas y sumas aseguradas.

Actualmente está experimentando un crecimiento en el mercado y el tamaño de este segmento es de \$10 mil en prima neta anual. Chubb Ecuador cuenta con importantes acuerdos con proveedores de asistencias para fortalecer sus ofertas.

- **Leisure Travel (Viaje de Placer):**

Un producto de seguros grupales de viajes de placer que se venden a través del canal tradicional o directo con el contratante. Se ofrecen productos customizados de accidentes personales para viajes de placer dirigidos a agencias de viaje, aerolíneas, hoteles y otros actores del mercado de viajes de placer.



Tanto en BTA como en Leisure Travel, Chubb Ecuador se dirige a un mercado específico, ofreciendo coberturas para pasajeros de aerolíneas, agencias de viaje y hoteles, entre otros.

- **Desempleo (Credit Basic):**

Un producto de seguros que cubre el riesgo de desempleo. Este producto, también conocido como Credit DM, está diseñado para cumplir con las coberturas de desempleo requeridas por las instituciones financieras. Por lo general, la suma asegurada es un monto fijo que se indemniza en cuotas durante un periodo pactado. El tamaño de este segmento es de \$11.6 millones de prima neta.

### Coberturas A&H:

Para DM / Basic Book:

- Muerte accidental
- Desmembración accidental
- Incapacidad total y permanente por accidente
- Gastos médicos por accidente
- Gastos de sepelio por accidente
- Gastos de ambulancia por accidente
- Renta diaria hospitalaria por accidente
- Fractura de huesos
- Asistencias relacionadas

Para Credit Basic:

- Desempleo
- Incapacidad parcial
- Asistencias relacionadas

Para BTA & Leisure Travel:

- Muerte accidental
- Desmembración accidental
- Incapacidad total y permanente por accidente
- Gastos médicos por emergencia
- Gastos de sepelio por accidente
- Gastos de ambulancia por accidente
- Repatriación funeraria
- Cancelación y demora de vuelos
- Pérdida y demora de equipaje
- Asistencias relacionadas

## Líneas personales

GRI 2-6

El portafolio de productos y servicios de Líneas Personales (o PL, por su sigla en inglés) se enfoca en brindar cobertura al patrimonio de personas (individuos y sus familias) y al patrimonio de empresas, por ejemplo, de autos registrados a nombre de una compañía. Las tres líneas de negocio que se manejan en Líneas Personales, aprobadas por la Superintendencia de Compañías, son: Auto, Residencial

(Hogar) y Riesgos Especiales.

La empresa se enfoca en brindar soluciones de líneas personales a diferentes mercados, incluyendo a personas individuales y grupos, como empresas y sus colaboradores, así como grupos familiares. Los productos se distribuyen a través de diversos canales, ya sea de manera directa, a través de sponsors como instituciones financieras, dealers y retailers, entre otros, o mediante corredores de seguros. Así se aseguran de llegar a los clientes a través de múltiples opciones para que puedan acceder a los productos de manera conveniente y adaptada a sus necesidades.

### Chubb Auto Protegido

La póliza de Auto cubre los siguientes aspectos:

- Pérdida total o parcial del vehículo por daños o robo
- Responsabilidad Civil Extracontractual hasta el límite de \$30 mil
  - Lesiones corporales a terceros
  - Daños a la propiedad ajena
- Lesiones a ocupantes del vehículo:
  - Gastos Médicos por ocupante: Hasta \$3 mil
  - Accidentes Personales por ocupante: Hasta \$5 mil
- Asistencia legal telefónica 24 horas
- Asistencia legal in situ (en ciudades principales)
- Asistencia exequial / Asistencia vial.

### Chubb Hogar Protegido

La póliza de Residencial protege el hogar, que es el patrimonio más importante de las personas, y se compone de las siguientes coberturas:

- Incendio y líneas aliadas: orientado a cubrir el inmueble y contenido del Hogar en caso de: incendio, explosión, daños por agua, rayo, lluvia y granizo, responsabilidad civil, acto malicioso, y/o huelga.

- Riesgos catastróficos: terremoto, temblor, erupción volcánica, huracán, tsunami, maremoto, u otros eventos catastróficos de la naturaleza. En caso de un evento de esta índole, se cubre remoción de escombros, rotura de vidrio, y contiene una cláusula eléctrica amplia.
- Robo hogar: robo de contenido de casa habitación

Adicionalmente, la póliza de Hogar contempla coberturas de Rotura de maquinaria (para maquinaria de uso de vivienda), Artículos de valores (joyas y obras de arte con límites), Equipo electrónico (equipos fijos y portátiles dentro de los predios).

### Specialty Personal Lines (SPL)

Los productos de la línea de riesgos especiales están destinados a ser distribuidos masivamente a través de un sponsor y no se comercializan individualmente. Entre los más relevantes:

- Protección de Medios de Pago: Cubre el robo y fraude de medios de pago, brindando al cliente tranquilidad al realizar transacciones financieras.
- Producto de Compra Protegida: Protege las compras del cliente contra daño accidental o robo con violencia durante un periodo de tiempo después de la compra, garantizando que obtengas el valor completo de sus productos.
- Bolso Protegido: Ofrece cobertura contra robo con violencia del bolso y sus contenidos, como gadgets, gafas, billetera, entre otros, hasta un límite predefinido.
- Seguros de Autocontenido: Cubre el robo con violencia del contenido del vehículo hasta un límite definido, asegurando sus pertenencias mientras estás en movimiento.
- Llave Protegida: Brinda cobertura en caso de pérdida de llaves del vehículo asegurado hasta un límite asegurado, evitando gastos innecesarios.

- Seguros de Dispositivos Móviles: Protege sus celulares, laptops y tablets contra daños accidentales, robos y pérdidas, garantizando que sus dispositivos estén siempre protegidos.
- Seguro de Lentes: Ofrece cobertura en caso de daño accidental o robo con violencia de sus anteojos, asegurando tus preciosas gafas.
- Seguro de Llantas: Cubre la destrucción o el daño irreparable de las llantas de tu vehículo a consecuencia de un daño accidental, protegiendo sus ruedas de posibles contratiempos.
- Seguro de Bicicleta: Brinda cobertura en caso de pérdida de su bicicleta causada por robo total con violencia y daño total por accidente, así como daños o pérdidas materiales cuando la bicicleta está siendo transportada en un vehículo o utilizada en movimiento.

Con Líneas Personales, Chubb Ecuador está comprometido en ofrecer a sus clientes soluciones de protección integrales para que puedan disfrutar de la tranquilidad y seguridad que merecen en todas las áreas de su vida.

#### # de productos en el 2022:



#### Venta neta de Líneas personales en el 2022:



## Canal Comercial

GRI 3-3

En el 2022, la gestión del equipo comercial se centró principalmente en los objetivos establecidos al comienzo del año con el fin de alcanzar las metas establecidas de manera satisfactoria en conjunto. La propuesta fue ejecutada siguiendo la metodología de cada uno de los miembros del equipo, así como en el fortalecimiento de las relaciones con los socios comerciales de la empresa.

Una de las principales fortalezas es el trabajo en equipo, la organización y las relaciones interpersonales con sus socios comerciales. En el 2022, Chubb Ecuador experimentó un crecimiento del 14% en comparación con el 2020 en el canal comercial.

Uno de los principales desafíos que enfrentaron fue adaptar el servicio a un modelo híbrido de trabajo y visitas.

**En el 2022, hubo un crecimiento del 14% en comparación con el 2020 en el canal comercial.**

Se asignó de manera organizada y por perfil de gerente de cuenta o Key Account Manager (KAM) un portafolio de agentes a cada uno de los equipos, tanto en renovaciones como en negocios nuevos, quienes son responsables de cumplir con los planes individuales de agentes y llevar a cabo el seguimiento correspondiente. Para el 2022, el número de visitas realizadas por los KAMs a los socios comerciales de Chubb Ecuador fue de 2,333, lo que resultó en una relación fortalecida con los agentes, así como en mejores resultados.

En el canal de brokers, se implementa un esquema de seguimiento y capacitación constante, junto con el desarrollo de estrategias conjuntas

para fortalecer las relaciones con clientes mutuos, así como una correcta prospección de nuevos negocios.

En el periodo 2022, los 404 agentes independientes o Independent Distribution Partner (IDP) y seven brokers recibieron un total de 342 horas de capacitación. El equipo comercial recibió 148,26 horas de capacitación, de las cuales 38 cursos fueron virtuales, representando 138.26 horas (por ejemplo, Seguro Accidentes Personales, Vida y Experiencia del Cliente, entre otros). El total de capacitaciones presenciales fueron dos, lo que representa ocho horas de capacitación presencial. Las horas de capacitación presenciales fueron 2, lo que representa 8 horas (Transición de Líder en Guayaquil - Taller De Víctima a Protagonista).

Nuevos productos o empaquetados comerciales 2022

- Servicios complementarios por proyectos
- Construcción
- Cursos Vacacionales
- Gimnasios

#### Centro de Desarrollo para Agentes Chubb (CDAC)

El Centro de Desarrollo para Agentes Chubb (CDAC) ofrece programas y esquemas de aprendizaje para los socios comerciales de Chubb Ecuador con la finalidad de maximizar su potencial. El CDAC posee alianza a nivel regional con instituciones reconocidas y prestigiosas como el Tecnológico de Monterrey(TEC).

En el 2022 participaron 16.175 personas de los 389 IDPs con un total de horas 22.654 de capacitación tales como:

#### Agente Imparable

- New World, New Clients, New Solutions
- A different development map
- Digital Disruption

#### Feria de Capacitaciones con el TEC de Monterrey:

Primera Sesión:



- Ser agente digital
- Creación de dashboards y reportes de ventas en Excel
- Herramientas digitales para pensadores innovadores
- Estrategias efectivas de negociación en ventas
- La magia del servicio al cliente al estilo Disney
- Prospeccionando como respiras

Segunda Sesión:



- Tik Tok y las nuevas tendencias digitales
- El futuro de la distribución de los seguros
- Radar de Riesgos Catastróficos
- El desafío de tu proceso exitoso de sucesión de empresa
- Diseño del manual de ventas para agentes de seguros
- Neuromanagement aplicado a las ventas
- Diseño de presentaciones profesionales con PowerPoint

Adicionalmente, se implementó una campaña global titulada: Vender en tiempos de incertidumbre con Paul Reilly.

#### Canal Independent Distribution Partners (IDP)

El canal Independent Distribution Partners (IDP) es parte de una estrategia corporativa global de Chubb que tiene como objetivo establecer relaciones a largo plazo y convertirse en socios comerciales de confianza con los principales corredores de seguros a nivel nacional. Mediante un enfoque basado en procesos y estrategias claras, el equipo de IDP busca trabajar de la mano con sus socios comerciales para implementar mejoras integrales en sus negocios.

Es importante destacar que en todos los países donde IDP está presente, es decir Argentina, Brasil, Colombia, Ecuador y México, se aplican diversas estrategias, lo que permite compartir y aplicar las mejores prácticas como un servicio de consultoría a los corredores de seguros. Esto ha llevado a un desarrollo conjunto de mejoras significativas en los negocios de los socios comerciales en colaboración con Chubb Ecuador.

#### Manejo de siniestros e indemnizaciones

La gestión de siniestros e indemnizaciones es una parte crucial del servicio al cliente. Esta es la primera línea de atención, ya que es responsabilidad del equipo de siniestros asegurar que los asegurados reciban una atención oportuna y un trato justo en momentos de adversidad.

La ocurrencia de un siniestro siempre es una experiencia negativa, por lo que el reto del área de siniestros está en proporcionar alivio y dejar en el cliente una sensación de respaldo y confianza.

El equipo de siniestros se encarga de recibir los reportes de siniestros, asignarlos, evaluarlos y finalmente indemnizarlos, siguiendo estrictos estándares de atención y plazos establecidos en las mejores prácticas de la compañía.

Estos estándares también se aplican a la calificación de proveedores y al pago oportuno de sus honorarios. La atención y el pago de siniestros están sujetos a auditorías permanentes y respaldados por la solidez financiera de la compañía, lo que garantiza cumplir con las ofertas de servicio sin demoras.

El objetivo es realizar los pagos de siniestros en un plazo máximo de cinco días laborables, desde la entrega del finiquito firmado. Se trabaja continuamente en mejorar aún más el servicio, utilizando la firma electrónica en los finiquitos y midiendo los

acuerdos de nivel de servicio (SLA, por sus siglas en inglés).

Total Siniestros en Ecuador 2022: 24.193	
Incendio y aliadas	6644
Robo	399
Vehículos	6145
Equipo Electrónico	269
Riesgos Especiales	1763
Rotura de Maquinaria	20
Responsabilidad Civil	213
Fidelidad	19
Transporte	1298
Accidentes personales	881
Mercadeo Masivo	1927
Vida	4615

#### Innovación

La innovación es una parte integral de la estrategia digital de Chubb Ecuador, la cual fue definida hace seis años. Esta estrategia se enfoca en poner al cliente en el centro, transformando los roles y procesos de venta y postventa para que las interacciones sean ágiles, auto-gestionables, livianas y respondan al concepto de omnicanalidad. Esto implica que el contacto del cliente con la corporación sea dinámico, amigable y sostenible en el tiempo.

La visión centrada en el cliente de Chubb Ecuador también se apoya en la experiencia del empleado, involucrando a los colaboradores de manera activa en la generación de conocimientos basados en datos, fomentando la comunicación y la colaboración.

La estrategia de transformación digital de Chubb Ecuador se centra en lograr un desempeño más eficiente en la administración y gestión de los servicios que ofrece la compañía, alineando las necesidades de sus clientes y colaboradores para colocarlos en el centro de toda la experiencia. Y así, juntos generar una cultura de mejora continua en beneficio de todos los involucrados.

## Testimonial



**José Castro**  
Director General  
Gilbert & Boloña

Chubb evoca excelencia y profesionalismo; cuenta con un destacado elemento humano que conoce a profundidad la industria aseguradora y tiene claros los retos que impone el mundo actual, sin dejar de lado la puesta en práctica de los más altos estándares de ética en los negocios. Sin duda alguna, Chubb se ha constituido un referente del mercado a nivel global y se encuentra a la vanguardia en la implementación de herramientas tecnológicas que cubren ampliamente las expectativas de clientes y stakeholders en general.

## Gestión de riesgos

GRI 2-12, 2-16, 3-3

La gestión de riesgos es un proceso transversal en toda la compañía, donde se identifican y evalúan constantemente los riesgos que podrían afectar a la organización. Se analizan las causas, los factores que pueden incidir en la materialización de los riesgos, y las posibles consecuencias económicas, reputacionales, de paralización del negocio, entre otros. Estos riesgos se revisan en conjunto con los responsables de cada área y se evalúan los controles establecidos, reforzándolos si es necesario, y estableciendo planes de acción para minimizar cualquier riesgo.

Una fortaleza clave de Chubb Ecuador es que todos, desde el Presidente Ejecutivo, el Directorio, la alta gerencia y todos los empleados, están comprometidos en la gestión de riesgos. Cada área trabaja en conjunto para mantenerse alerta ante los riesgos económicos, ambientales o sociales a los que está expuesta la organización, evaluándolos y definiendo planes de acción cuando es necesario. El área de riesgos cuenta con el pleno apoyo de estos órganos de control y mantiene una matriz para la evaluación de riesgos.

El Comité de Administración de Riesgo tiene una función fundamental de

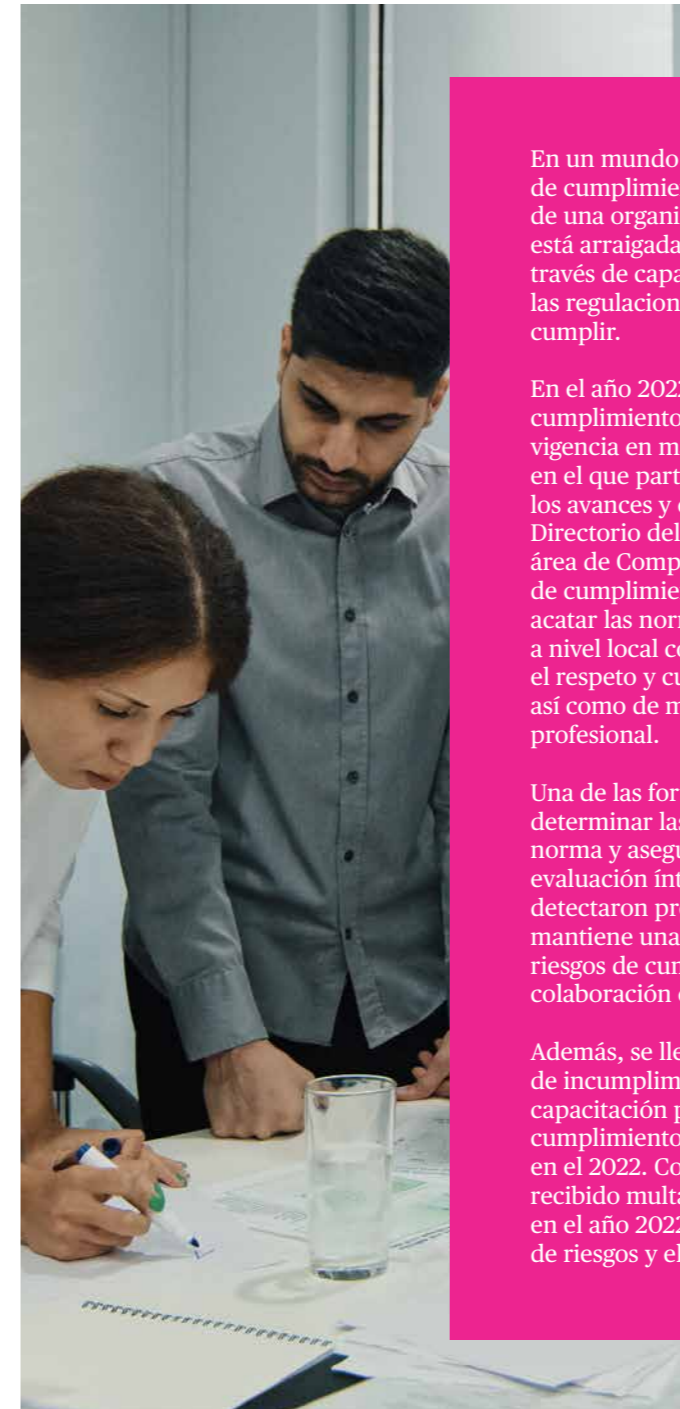
informar al Directorio sobre cambios repentinos en el entorno económico que puedan generar un aumento en la exposición a alguno de los riesgos. En el 2022, no se identificaron preocupaciones críticas de riesgo, pero en caso de existir, el Comité de Riesgos, al cual el Directorio ha delegado esta responsabilidad, se encarga de comunicar las mismas al Directorio y a la máxima autoridad de la compañía.

El equipo gerencial de Chubb Ecuador lleva a cabo reuniones semanales en las que cada líder de área del negocio expone los riesgos y las medidas de control implementadas en temas económicos, sociales y ambientales. En este último aspecto, a pesar de que la empresa no produce bienes, sino que ofrece servicios, la empresa busca activamente alternativas para apoyar los esfuerzos de minimizar el riesgo ambiental. Como parte de su compromiso con la sostenibilidad, la compañía implementó en el 2022 una política de trabajo híbrido que permite a los colaboradores trabajar tres veces por semana en la oficina y dos días desde casa a través de medios digitales, con todas las medidas de seguridad necesarias y evitando el consumo de papel. Esta iniciativa ha potencializado los cambios en las operaciones de Chubb Ecuador, reforzando su enfoque en la sostenibilidad.



## Marco regulatorio

GRI 2-24, 2-27, 3-3, 417-2, 417-3, 418-1



En un mundo en constante cambio, la prevención y control de riesgos de cumplimiento se ha vuelto esencial para garantizar la sostenibilidad de una organización. En la empresa, esta cultura de cumplimiento está arraigada en toda la organización y se refuerza constantemente a través de capacitación en los valores y ética corporativa, así como en las regulaciones de seguridad, laborales y otros aspectos que se debe cumplir.

En el año 2022, se llevó a cabo un exhaustivo proceso para asegurar el cumplimiento de la nueva Ley de Protección de Datos que entrará en vigencia en mayo de 2023. Para ello, se conformó un grupo de trabajo, en el que participó el área de cumplimiento, encargado de monitorear los avances y el cumplimiento de las disposiciones establecidas. El Directorio delega la responsabilidad de cumplir con las regulaciones al área de Compliance, que ejecuta estas funciones a través de una matriz de cumplimiento en la que cada área de la empresa es responsable de acatar las normas pertinentes. El departamento de Compliance, tanto a nivel local como regional, tiene la responsabilidad de garantizar el respeto y cumplimiento de las normas locales e internacionales, así como de mantener altos estándares éticos y de comportamiento profesional.

Una de las fortalezas del área de Cumplimiento es su capacidad para determinar las acciones a seguir en caso de la emisión de una nueva norma y asegurar su cumplimiento. En el año 2022, se realizó una evaluación íntegra por parte del equipo de Compliance Regional y no se detectaron problemas de cumplimiento en la empresa. Chubb Ecuador mantiene una matriz de cumplimiento en la que se describen los riesgos de cumplimiento y se lleva a cabo una evaluación de riesgos en colaboración con los responsables de cada área.

Además, se llevan a cabo diversas acciones para minimizar los riesgos de incumplimiento regulatorio, como un cronograma trimestral de capacitación para todos los colaboradores y una semana dedicada al cumplimiento en la que participaron más del 80% de los empleados en el 2022. Como resultado de dichos esfuerzos, la compañía no ha recibido multas ni sanciones por incumplimiento del marco regulatorio en el año 2022, lo que demuestra el compromiso con la gestión efectiva de riesgos y el cumplimiento de las regulaciones aplicables.



## Privacidad del Cliente

GRI 3-3

En Chubb Ecuador, la protección de la información de los clientes es una prioridad. La empresa se preocupa por cumplir con las normas y políticas de privacidad de datos establecidas por la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, que fue promulgada el 26 de mayo de 2021, y cuyo régimen sancionador entrará en vigencia el 26 de mayo de 2023.

**En 2022, no hubo ningún reclamo relacionado con violaciones de privacidad del cliente.**

Para garantizar la protección de los datos de los clientes, Chubb Ecuador ha implementado diversas acciones, que incluyen:

- Creación de una Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales: Esta política establece cómo se utilizan los datos personales del usuario o cliente a través de los canales electrónicos propios, y explica en qué circunstancias recolectan, almacena, utilizan y transfieren dichos datos. También se detallan

los procedimientos y derechos que los titulares de los datos tienen en relación con el uso de su información y cómo la misma es protegida. Para consultar la Política de Privacidad ingrese en el siguiente enlace: <https://www.chubb.com/ec-es/footer/politica-de-privacidad.html>

- Implementación de un texto en el guion de los Call Centers que informa a los clientes sobre cómo serán tratados sus datos y que además sirve como medio para obtener su consentimiento para el tratamiento de los mismos.
- Inclusión de un texto de “Consentimiento de uso de datos personales” en las pólizas y certificados individuales para las personas naturales que contratan los seguros.
- Inclusión de una cláusula de “Tratamiento de datos personales” en las pólizas colectivas para las personas jurídicas que contratan un seguro y que comparten datos de terceros (personas naturales) con Chubb Ecuador.
- Capacitaciones a colaboradores sobre el tratamiento de datos personales en cumplimiento de

la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

- Envío de cápsulas informativas a colaboradores mediante correo electrónico, en las que se profundiza sobre el tratamiento de datos personales por parte de Chubb Ecuador y el importante rol de los colaboradores en el manejo de la información de los clientes de la empresa.
- Suscripción del Requerimiento de Seguridad de la Información (ISR) con proveedores que manejan datos personales, estableciendo lineamientos de seguridad para proteger sus infraestructuras tecnológicas y fortalecer la protección y defensa en caso de vulneración de seguridad.

Es importante destacar que, durante el año 2022, Chubb Ecuador no registró ningún reclamo relacionado con violaciones de privacidad del cliente. Además, como parte de los esfuerzos continuos para mantenerse actualizados en esta materia, en agosto de 2022 se realizó una capacitación a la alta gerencia, líderes y colaboradores de Chubb Ecuador sobre privacidad y protección de datos personales durante la visita del, Regional Data Privacy Officer (oficial de datos privados) de Chubb América Latina. También, a finales del 2022, se coordinaron programas locales de capacitación para el año 2023, los cuales se llevaron a cabo los días 6 y 7 de marzo. Estos programas que abordaron la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y su aplicación en la empresa, fueron impartidos por el estudio jurídico Coronel & Pérez, y formaron parte de las acciones acordadas en 2022, que incluían el envío de cápsulas informativas a los colaboradores para profundizar en el tratamiento de datos personales de Chubb y la importancia de informar cualquier novedad relacionada con el tratamiento de datos al área Legal y a la Delegada de Protección de Datos.

## Marketing y Comunicaciones

GRI 3-3

Durante el 2022, el enfoque del equipo de Marketing y Comunicaciones de Chubb Ecuador se centró en fortalecer y posicionar la marca en tres pilares estratégicos:

- Posicionar a Chubb Ecuador como la opción preferida para la compra y cotización de seguros, lo cual se logró mediante una potente estrategia de comunicación local.
- Elevar el conocimiento de marca (brand awareness) de la marca Chubb, basándose en los destacados resultados obtenidos en el estudio regional de Brand Health.
- Establecerse como un actor estratégico en el desarrollo y profesionalización del fútbol femenino en el país, gracias a su innovador programa “Cambiemos el Juego”. Una apuesta audaz que rindió frutos y generó un impacto significativo en la comunidad.

Para lograr estos objetivos, el equipo de Marketing y Comunicaciones aprovechó al máximo las alianzas regionales, como el patrocinio de LaLiga española de fútbol, y aumentó la presencia de Chubb Ecuador en los medios de comunicación a través de earned media. Además, se potenciaron eventos locales relacionados con la cultura y el deporte, creando una conexión profunda con la audiencia.

Uno de los mayores desafíos fue lograr un impacto en los medios de comunicación siguiendo la política comunicacional corporativa global, al tiempo que se generaba contenido local para las redes sociales regionales de América Latina. Sin embargo, gracias a la experiencia y habilidades del equipo de Marketing y Comunicaciones, se logró con éxito.



Durante el 2022, una de las fortalezas comunicacionales que destacó fue la capacidad para generar contenido y material de impacto para los medios, aprovechando el camino de Chubb en Ecuador y su posicionamiento estratégico. Además, la marca mantuvo una excelente relación con Key Opinion Leaders (KOL) y medios de comunicación, lo que contribuyó a su éxito.

Los resultados hablan por sí mismos. Durante el 2022, Chubb Ecuador logró un aumento significativo en earned media, con 32 press releases y 219 impactos. Dos campañas de comunicación enfocadas en el fútbol femenino llegaron a más de 4.6 millones de personas a través de 72 publicaciones en la prensa. Además, el lanzamiento del patrocinio de Chubb Ecuador con LaLiga fue todo un éxito, con la asistencia de más de 300 invitados y la cobertura de más de 45 periodistas.

Otra estrategia exitosa fue el influencer marketing, con cuatro campañas enfocadas en Ecuador, que contaron con la participación de 72 personalidades del país y generaron 439 menciones de marca en las redes sociales.

Además, durante el 2022 Chubb Ecuador trabajó de la mano con el equipo de Marketing y Comunicaciones de Chubb en Latinoamérica, estableciendo un flujo de trabajo eficiente que permitió contar con aprobaciones de contenido y cobertura durante los eventos locales, a través de las redes sociales regionales. En el transcurso del año, no se realizaron auditorías al área de Marketing y Comunicaciones.



# Chubb y la sostenibilidad

## Capítulo 2

Iglesia de la Compañía de Jesús  
Quito - Ecuador

## Testimonial



**Mariuxi Morán**  
Process Center Leader  
Chubb Ecuador

Llegué a Chubb hace 11 años, y desde entonces he sido testigo de la gran transformación que esta compañía ha tenido, porque Chubb está en constante movimiento y siempre a la vanguardia; desde sus procesos hasta la implantación de nuevas tecnologías, modelos de negocio y productos, para continuar siendo líder en el mercado.

Me siento muy orgullosa y agradecida de pertenecer a esta empresa, no solo por el nivel de compañía que es en el ámbito de los negocios, sino porque es una compañía integral, en donde la sostenibilidad y el aporte a la sociedad son un pilar estratégico, y donde el lado humano prevalece, lo cual la hace el mejor lugar para trabajar, y proyectarte a nivel personal y profesional

## Citizenship: Chubb Global

Chubb, una empresa global dinámica y con visión de futuro, está comprometida con una ciudadanía responsable (Citizenship). La idea de una buena ciudadanía corporativa se encuentra en el centro de todo lo que hacen, desde realizar su actividad comercial en el sector de los seguros hasta servir a sus clientes, tratar a sus empleados y hacer un mundo mejor.

Uno de los objetivos de Chubb es brindar seguridad frente al riesgo, que permita a las personas y las empresas crecer y prosperar. Lo logra manteniendo una cultura que valora y recompensa la excelencia, la integridad, la inclusión y la oportunidad. También la compañía trabaja para proteger el planeta y ayudar a las personas y comunidades menos afortunadas a lograr y mantener vidas productivas y saludables, así como a promover el estado de derecho.

### Medio Ambiente

Como empresa global de seguros, el trabajo de Chubb es evaluar el riesgo, basándose en datos y en la mejor evidencia científica disponible. Para la compañía, la evidencia es clara: el cambio climático global representa un riesgo existencial para el planeta, la actividad humana es una causa directa y contribuyente, y se requiere una acción concertada de la comunidad mundial, incluyendo gobiernos, empresas y ciudadanos, para evitar los peores impactos del cambio climático. En este sentido, la compañía está comprometida en tomar acciones para enfrentar el cambio climático y reducir su impacto ambiental.

Este impacto positivo lo realiza a través de varias acciones concertadas, tales como: gestionar el riesgo ambiental para sus clientes, apoyar proyectos de resiliencia ambiental, proteger

la biodiversidad y reducir la huella ambiental de sus propias operaciones. Además, ofrecen productos innovadores y soluciones de ingeniería de riesgos que ayudan a sus clientes a gestionar los riesgos ambientales. De esta manera, Chubb contribuye al progreso del cambio climático en todo el mundo, trabajando para alcanzar y promover una economía baja en carbono.

### Diversidad e Inclusión

Chubb se enorgullece de ser una empresa que valora la diversidad y la inclusión, reconociendo que cada individuo importa. Como parte de su compromiso con la igualdad de oportunidades, ha implementado programas aceleradores diseñados específicamente para fomentar la próxima generación de mujeres líderes en todas las etapas de sus carreras. Además, está comprometidos a abordar la desigualdad racial y la injusticia a través de un enfoque antirracista y el compromiso de impulsar el cambio. En este proceso, Chubb mide su progreso en cada paso del camino y establece altas expectativas para asegurar una lista diversa de candidatos en todos los roles de liderazgo. En la compañía están convencidos que estas acciones permitirán construir un equipo más sólido y diverso, lo que a su vez ayudará a lograr su objetivo de ser una empresa responsable y exitosa en todos los aspectos.

### Gobernanza

Chubb considera que la gobernanza interna es una pieza fundamental ya que es un aspecto esencial de su identidad corporativa y comportamiento diario. Para Chubb, el buen gobierno ayuda a mantener la confianza de sus grupos de interés y les permite tomar decisiones

informadas que se alinean con los valores corporativos. Para garantizar los más altos estándares de gobierno, Chubb revisa y desarrolla regularmente sus prácticas de gobierno corporativo, proporcionando líneas claras de supervisión y responsabilidad tanto para la administración como para la Junta Directiva. Además, Chubb pone un fuerte énfasis en la transparencia y el comportamiento ético, y está comprometido con mantener los más altos estándares de integridad en todas sus operaciones.

El compromiso de Chubb con la ciudadanía responsable es inquebrantable, en la empresa todos y todas están seguros que al trabajar juntos, es posible crear un mundo mejor.



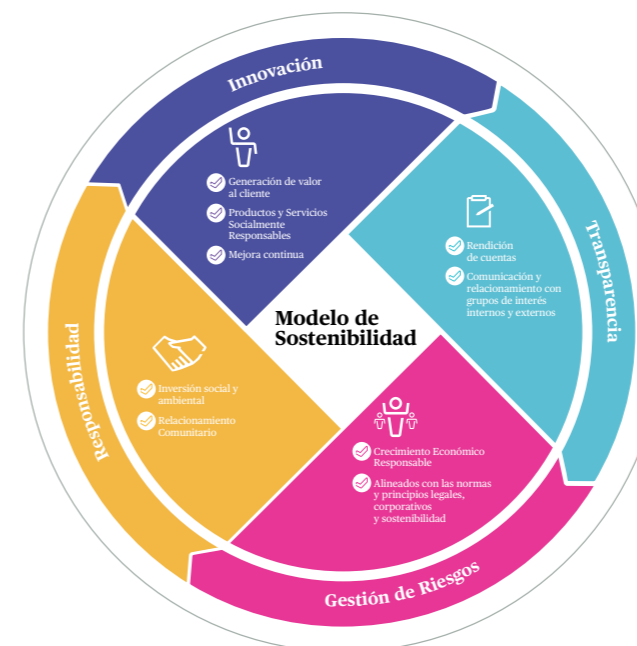
En el ámbito económico, Chubb Ecuador busca generar un crecimiento sostenible y rentable a través de una gestión financiera responsable y una operación eficiente. Esto implica la identificación y mitigación de riesgos financieros, así como la creación de valor para los accionistas, clientes y empleados.



En la dimensión social, Chubb Ecuador se compromete a tener un impacto positivo en las comunidades en las que opera. Esto implica promover la diversidad e inclusión en la fuerza laboral, apoyar a organizaciones benéficas y contribuir al desarrollo socioeconómico de las comunidades a través de programas de responsabilidad social corporativa.



En cuanto a la dimensión ambiental, Chubb Ecuador busca minimizar su huella ambiental y contribuir a la mitigación del cambio climático. Esto implica la adopción de prácticas sostenibles en sus operaciones, la promoción de la conciencia ambiental entre sus empleados y la gestión responsable de los riesgos ambientales en sus productos y servicios.



Cada uno de estos ámbitos es la base para la generación de planes de acción concretos que permiten a Chubb Ecuador alcanzar sus objetivos de sostenibilidad. Estos planes incluyen metas y compromisos medibles, así como la revisión periódica de los avances y la identificación de áreas de mejora.

El Modelo de Sostenibilidad de Chubb Ecuador es una muestra de su compromiso con la responsabilidad corporativa y la creación de valor a largo plazo, integrando de manera integral consideraciones económicas, sociales y ambientales en su estrategia de negocio.

## Estrategia de sostenibilidad

La Estrategia de Sostenibilidad de Chubb Ecuador se enfoca en consolidarse como un líder en sostenibilidad, mediante un enfoque de mejora continua que genere valor para sus stakeholders y refuerce la reputación de la empresa.

Para lograrlo, se centra en tres ejes fundamentales:

En primer lugar, buscar un crecimiento sostenible y rentable, basado en

una gestión financiera responsable que minimice riesgos y aproveche oportunidades de creación de valor a largo plazo. Además, promover la transparencia en la información financiera y mantener una gobernanza corporativa sólida, con altos estándares de ética y buen gobierno.

En segundo lugar, compromiso a generar valor social, promoviendo una cultura empresarial que fomente la diversidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades. Chubb Ecuador se esfuerza por mejorar las condiciones laborales de sus colaboradores, apoyar la educación y el desarrollo de

habilidades, y contribuir positivamente a las comunidades donde opera.

Por último, el enfoque ambiental se basa en minimizar el impacto en el medio ambiente, promoviendo prácticas sostenibles en sus operaciones y en la gestión de sus productos y servicios. Busca implementar medidas para la conservación de recursos naturales, la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y la mitigación del cambio climático.

## Comité de Sostenibilidad

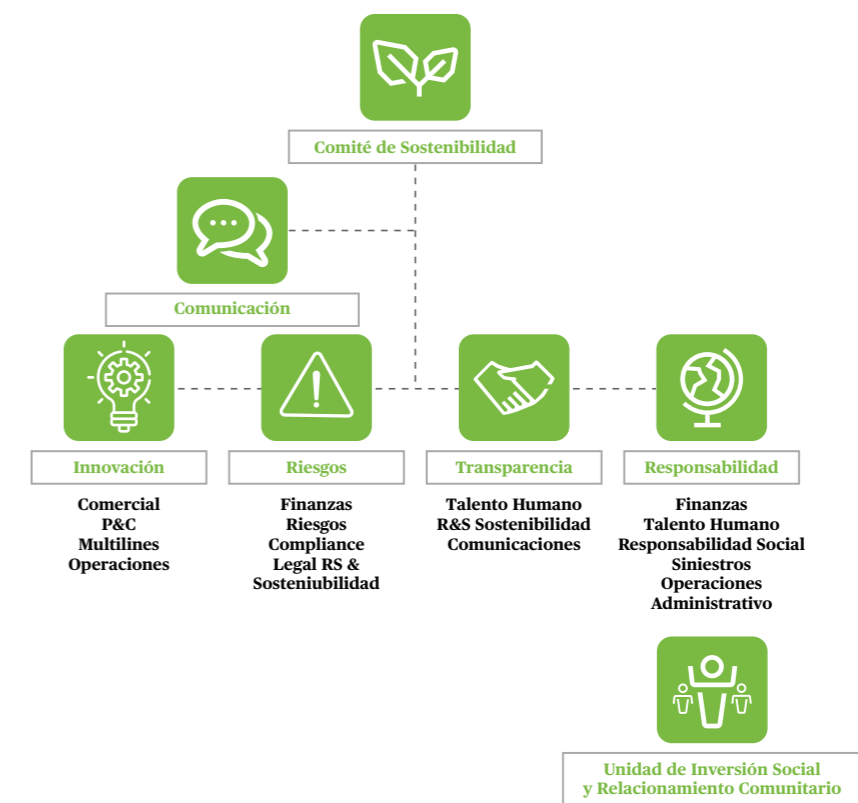
GRI 2-17

El Comité de Sostenibilidad de Chubb Ecuador es un órgano creado durante el proceso de implementación del modelo de sostenibilidad de la compañía. Este comité está compuesto por representantes de todas las áreas de la empresa, incluyendo al Presidente Ejecutivo y su equipo gerencial, lo que garantiza que la sostenibilidad sea parte integral de la estrategia del negocio, abarcando aspectos económicos, sociales y ambientales.

El Comité de Sostenibilidad se reúne periódicamente para evaluar y monitorear el Plan de Trabajo de sostenibilidad de la compañía. Durante estas reuniones, se analiza el contexto actual, incluyendo las tendencias locales y globales en materia de sostenibilidad, y se toman decisiones estratégicas en consecuencia. Todos los miembros del comité comparten plenamente la filosofía de responsabilidad corporativa de Chubb Ecuador, la cual sirve como base para la toma de decisiones en materia de sostenibilidad.

El papel del Comité de Sostenibilidad es crucial en la implementación y seguimiento del modelo de sostenibilidad de Chubb Ecuador. Como un órgano de alto nivel, asegura que la sostenibilidad sea abordada de manera integral en la estrategia

del negocio, y que se tome en cuenta el contexto local y global en la toma de decisiones. La participación de representantes de todas las áreas de la compañía también garantiza una visión holística y colaborativa en la gestión de la sostenibilidad en Chubb Ecuador.



## Grupos de interés

GRI 2-17

Chubb Ecuador reconoce la importancia de mantener relaciones sólidas y significativas con diversos grupos de interés en el marco de su enfoque de sostenibilidad. Para ello, se ha identificado un conjunto prioritario de grupos de relación en materia de sostenibilidad, para los cuales se ha desarrollado un plan de acción a corto, mediano y largo plazo, alineado con la estrategia de la compañía.

En total, Chubb Ecuador ha definido 11 grupos de interés y 33 subgrupos.

Cada año, se lleva a cabo un diálogo con estos grupos de interés y subgrupos para comprender sus inquietudes y determinar su materialidad en el contexto de la sostenibilidad. Esta información se incorpora en la Memoria de Sostenibilidad anual de Chubb Ecuador. El proceso para definir los grupos de interés prioritarios se basa en un riguroso trabajo de mapeo y análisis de las relaciones de la compañía con diversos actores relevantes.



Los grupos de interés prioritarios resultado de este trabajo de mapeo son los siguientes:



Chubb Ecuador valora la comunicación abierta y transparente con sus grupos de interés, con un enfoque principal en la participación activa de sus propios empleados como actores clave en este proceso. Se designan equipos dedicados para establecer y mantener relaciones cercanas con los grupos de interés prioritarios, utilizando diversos canales de comunicación.

Los diálogos con los grupos de interés proporcionan retroalimentación valiosa que contribuye al proceso de mejora continua de Chubb Ecuador en materia de sostenibilidad. La retroalimentación recibida se analiza cuidadosamente y se utiliza para informar la toma de decisiones y la implementación de acciones concretas.



### Grupos de interés

Grupo de interés	Canal de comunicación	Frecuencia
Presidente Ejecutivo	Comités Gerenciales, diálogo con grupos de interés	Mensual, anual
Alta Gerencia	Comités Gerenciales, diálogo con grupos de interés	Mensual, anual
Directorio	Reuniones de directorio, diálogo con grupos de interés	Trimestralmente, anualmente
Colaboradores	Encuesta clima, desayunos de área, reuniones con RRHH, desayunos con presidencia, diálogo con grupos de interés	Anual, cuando aplique
Vicepresidente	Comités Gerenciales, diálogo con grupos de interés	Mensual, anual
Sponsors	Reuniones con los ejecutivos, diálogos con grupos de interés	Periódicas, anual
Comités	Reuniones mensuales	Manual
Agentes	Reuniones con los ejecutivos, diálogos con grupos de interés	Periódicas, anual
Brokers	Reuniones con los ejecutivos, diálogos con grupos de interés	Periódicas, anual
Asegurados Corporativos	Reuniones con los ejecutivos, diálogos con grupos de interés	Periódicas, anual
Prestadores de Servicios	Reuniones con los ejecutivos, diálogos con grupos de interés	Periódicas, anual
Ajustadores de siniestros	Reuniones con los ejecutivos, diálogos con grupos de interés	Periódicas, anual

## Testimonial



**Freddy Orbe**  
Director Financiero  
Distrivehic

Cuando buscas socios estratégicos confiables e incondicionales, que te acompañen en los momentos más duros, solo puedes pensar en una aseguradora como CHUBB SEGUROS.

Nos sentimos orgullosos y tranquilos de poder contar, por más de 20 años, con el respaldo de la seriedad y del profesionalismo de los funcionarios de CHUBB, con quienes compartimos valores y principios, que se ven reflejados siempre en su accionar.

## Diálogo con grupos de interés

GRI 2-29

Chubb Ecuador se enorgullece de mantener una comunicación abierta y cercana con sus grupos de interés prioritarios. En el año 2020, se llevó a cabo el tercer diálogo con estos actores clave, con el objetivo de conocer su percepción sobre la compañía en términos económicos, sociales y ambientales. Estas conversaciones, lideradas por los encargados de la coordinación de Responsabilidad Social y Sostenibilidad de Chubb Ecuador, permitieron identificar áreas de oportunidad para generar aún más valor para sus stakeholders.

Durante los diálogos, se destacaron áreas de mejora, como los tiempos de respuesta, la agilización de procesos internos, la inversión en tecnología y la flexibilidad por parte de Chubb Ecuador. Desde el 2018, se ha trabajado metódicamente en estas áreas con el objetivo de ofrecer un servicio óptimo a los grupos de interés. Aunque se ha avanzado en el posicionamiento de marca en los últimos años, aún queda

un importante trabajo por hacer para dar a conocer a Chubb Ecuador en el mercado asegurador y en el país.

Los grupos de interés, como el Directorio y el Público Interno, están enfocados en mejorar la experiencia de los clientes y aliados a través de la agilización de procesos e innovación. La compañía tiene un genuino interés en mejorar el ambiente laboral de sus colaboradores con el propósito de retener el talento.

El objetivo de Chubb Ecuador es seguir creciendo de manera sostenible, fortaleciendo las relaciones con sus grupos de interés a largo plazo, y ser reconocidos no solo como líderes en el negocio, sino también como líderes en hacer negocios sostenibles. El diálogo con los grupos de interés es fundamental para Chubb Ecuador, ya que les permite mejorar continuamente y avanzar hacia un futuro sostenible en colaboración con sus stakeholders.



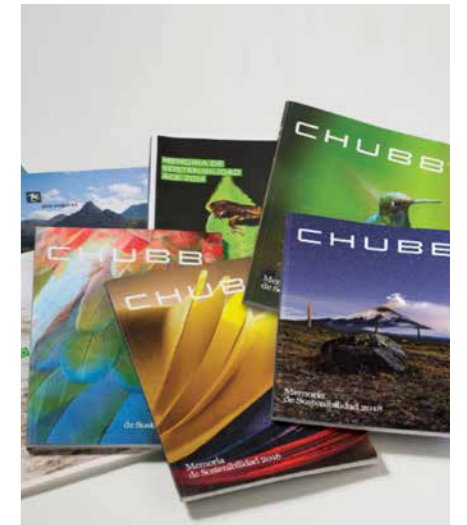
## Perfil de la memoria

GRI 2-3

Chubb Ecuador demuestra su compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas al publicar anualmente su Memoria de Sostenibilidad. En esta ocasión, la Memoria abarca el período desde el 1ro de enero hasta el 31 de diciembre de 2022. Este importante documento es resultado del trabajo realizado por la Coordinación Regional de Sostenibilidad de Chubb, con la aprobación del Presidente Ejecutivo de Chubb en Ecuador.

La Memoria de Sostenibilidad de Chubb Ecuador es un esfuerzo conjunto que involucra a diversos

equipos, incluyendo el de Marketing y Comunicaciones a nivel local y regional, quienes revisan el contenido y diseño del informe. Esto garantiza la calidad y veracidad de la información presentada, así como la coherencia con los estándares establecidos. Con esta publicación, Chubb Ecuador busca brindar una visión clara y completa de sus actividades en materia de sostenibilidad, así como su desempeño en aspectos económicos, sociales y ambientales, reafirmando su compromiso con la transparencia y la responsabilidad corporativa.



## Principios

GRI 3-1

### Fiabilidad

Todos los datos aquí presentados pueden ser sujetos a revisión y auditoría.

### Puntualidad

La compañía ha cumplido con su compromiso de publicar la Memoria de Sostenibilidad anualmente.

### Precisión y claridad

La información es presentada de manera cuantificable, clara y concisa, respondiendo a los indicadores de tal forma que sea accesible para todos los grupos de interés.

### Inclusión de los grupos de interés

En el año 2020, Chubb en Ecuador realizó su tercer diálogo con grupos de interés, el mismo que se realizó con algunos objetivos:

1. Identificar materialidad para reporte de sostenibilidad.
2. Conocer la percepción de los grupos de interés en aspectos importantes de la compañía.
3. Hacerlos un componente activo en la toma de decisiones de Chubb.
4. Evaluar tendencias y cambios con respecto a años anteriores.

### Equilibrio

Este reporte es transparente en cuanto a la información que publica. De tal manera, se ven reflejados tanto los aspectos positivos como los negativos.

### Exhaustividad

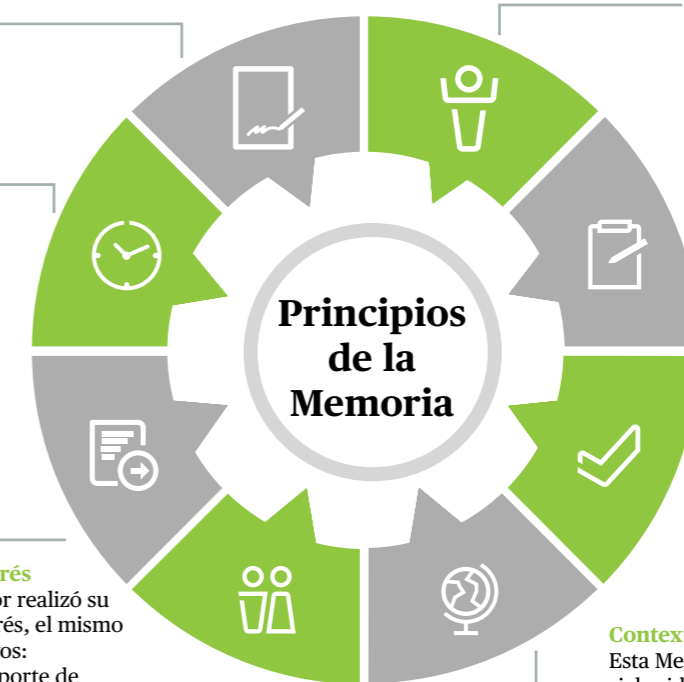
Los temas materiales y su cobertura están detallados en un cuadro específico en anexos.

### Materialidad

La materialidad fue identificada mediante diálogo con grupos de interés realizado en Septiembre del 2017.

### Contexto de Sostenibilidad

Esta Memoria reporta sobre los temas materiales identificados según la metodología del GRI, además de los indicadores suplementarios del sector financiero.



# Temas Materiales

GRI 3-2

- ◆ Desempeño económico
- ◆ Formación y enseñanza
- ◆ Presencia en el mercado
- ◆ Socios de distribución independiente
- ◆ Cumplimiento regulatorio socioeconómico
- ◆ Diversidad e igualdad de oportunidad
- ◆ Privacidad de los clientes
- ◆ Salud y seguridad en el trabajo
- ◆ Marketing y comunicaciones
- ◆ Transformación Digital



## Objetivos de Desarrollo Sostenible

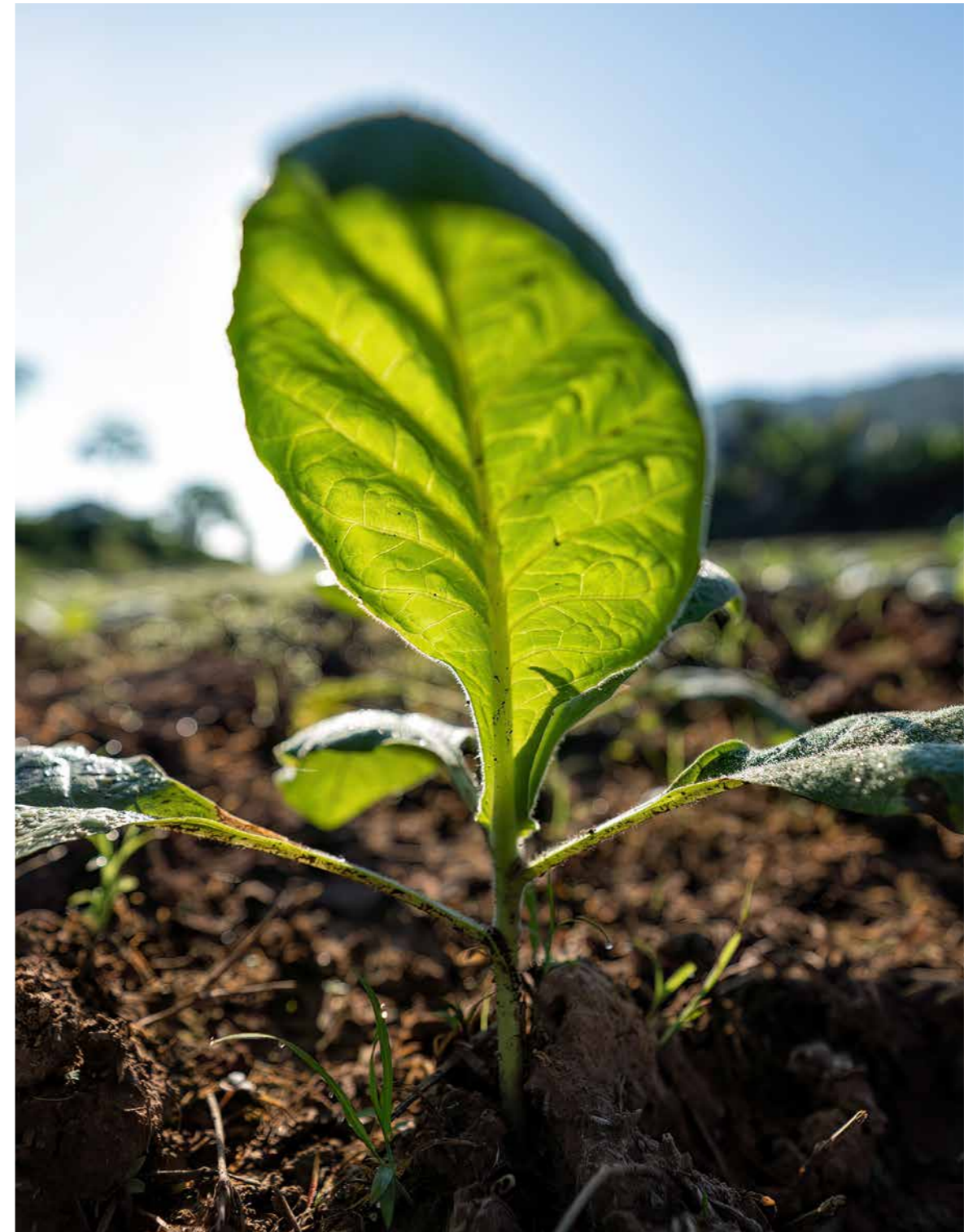


## Punto de contacto

GRI 2-3

**Caridad Pastor**  
 Coordinadora de Sostenibilidad  
 Maria.pastor2@chubb.com

EKOPARK,  
 Vía a Nayón y Av. Simón Bolívar; Torre IV, Piso 5, Quito, Ecuador  
 +593. 2373. 1810





# Chubb y sus Colaboradores

## Capítulo 3

Basilica del Voto Nacional  
Quito - Ecuador

# Capital Humano

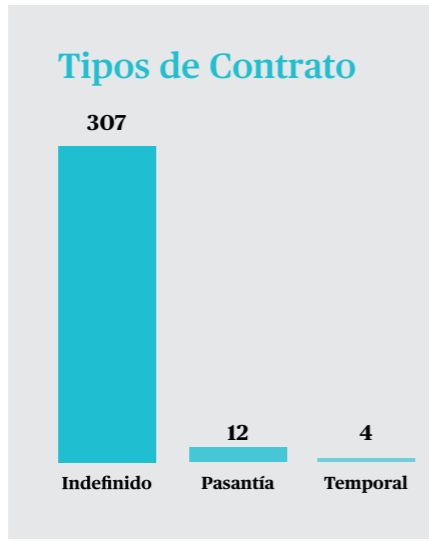
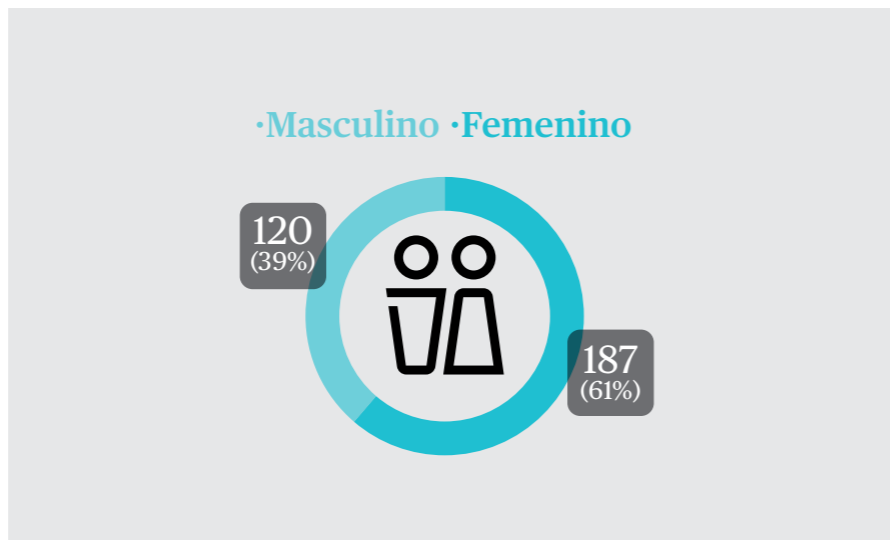
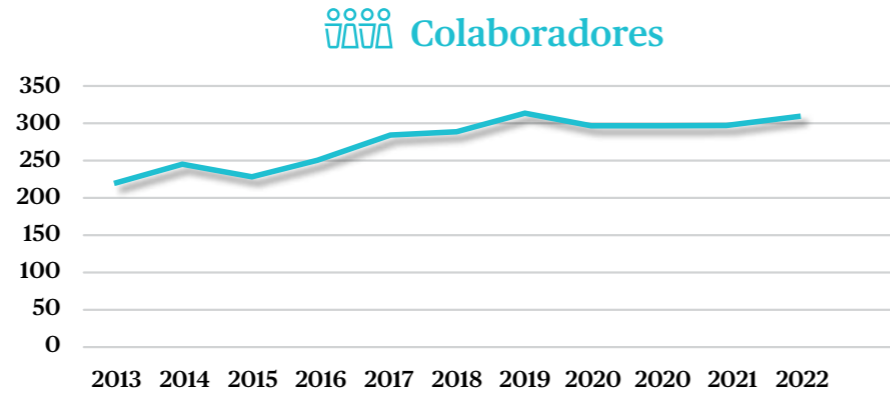
GRI 2-6, 2-7, 2-8, 3-3, 405-1

En los últimos 10 años, Chubb Ecuador ha experimentado un impresionante crecimiento en términos de su fuerza laboral, con un aumento del 40% en el número de colaboradores. Este incremento refleja la solidez y expansión del negocio de Chubb Ecuador, lo que evidencia la confianza y el compromiso de la compañía en su crecimiento sostenible.

Chubb Ecuador reconoce que su capital humano es su recurso más valioso y esencial para el éxito de la organización. Por ello, la compañía promueve una cultura de participación activa y fomenta la contribución de todos los miembros de su equipo en la generación de iniciativas y propuestas. A través de programas e iniciativas propuestas e implementadas por el área de Recursos Humanos, respaldadas y promovidas por el Comité Directivo, los colaboradores tienen la oportunidad de formar parte activa de este proceso de mejora continua.

**En los últimos 10 años, Chubb Ecuador ha experimentado un impresionante crecimiento en términos de su fuerza laboral, con un aumento del 40% en el número de colaboradores.**

El compromiso de Chubb Ecuador con la participación activa de sus colaboradores se refleja en su enfoque de gestión del talento. La compañía busca promover un entorno laboral inclusivo y colaborativo que valore y reconozca las ideas y aportes de su equipo. Además, Chubb Ecuador fomenta el desarrollo profesional y personal de sus colaboradores a través de programas de capacitación, liderazgo y crecimiento profesional, lo que contribuye a fortalecer la retención del talento y su compromiso con la compañía.



# Chubb en números

Indicadores de colaboradores de Chubb por contrato, región y sexo

Plantilla por contrato y sexo									
	2020			2021			2022		
	Total	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino
<b>Contrato indefinido</b>	286	173	113	286	178	108	307	187	120
<b>Pasantías</b>	1	1		6	3	3	12	8	4
<b>Temporal</b>	4	2	2	6	2	4	4	1	3
<b>Servicios complementarios</b>	2		2	2		2	3	1	2
<b>Honorarios profesionales</b>	4	2	2	7	1	6	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>297</b>	<b>178</b>	<b>119</b>	<b>307</b>	<b>184</b>	<b>123</b>	<b>326</b>	<b>197</b>	<b>129</b>

Plantilla por ciudad y sexo									
Ciudad	2020			2021			2022		
	Total	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino
<b>Quito</b>	151	92	59	153	95	58	155	96	59
<b>Cuenca</b>	15	11	4	15	12	3	18	14	4
<b>Guayaquil</b>	124	69	55	125	72	53	129	73	56
<b>Ambato</b>	3	3		3	3		3	3	0
<b>Machala</b>	1	1					1	1	0
<b>Santo Domingo</b>	1		1	1		1	1	0	1
<b>Loja</b>	1	1					0	0	0
<b>Manta</b>	1	1		1	1		0	0	0
<b>Total</b>	<b>297</b>	<b>178</b>	<b>119</b>	<b>298</b>	<b>183</b>	<b>115</b>	<b>307</b>	<b>187</b>	<b>120</b>

### Movimientos y ascensos de colaboradores por generación de Chubb durante el 2022

	2021	2022		2021	2022
Movimientos y ascensos	36	35	Millenials	75%	72%
Graduados	14	10	Generación X	21%	24%
			Baby Boomers	2%	2%
			Generación Z	2%	2%

### Propuesta de valor para colaboradores



## Diversidad e Inclusión

GRI 3-3, 405-1

Chubb Ecuador reconoce que la diversidad, equidad y la inclusión son fundamentales para impulsar la innovación y el éxito empresarial. Por ello, se promueven iniciativas que fomentan la diversidad en todas sus formas, incluyendo la equidad de género, la inclusión de personas de diferentes orígenes y culturas, así como la promoción de oportunidades para personas con discapacidades y grupos subrepresentados.

Para Chubb Ecuador, la diversidad y la igualdad de oportunidades son elementos clave en la promoción de un ambiente positivo de crecimiento y enriquecimiento cultural en la organización. La compañía se compromete a proporcionar un espacio participativo y libre de discriminación para todos sus colaboradores.

La estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión (DE&I) de Chubb Ecuador se basa en tres pilares estratégicos: aspiración, motivación y motores de acción. Estos pilares están diseñados

para crear un entorno que fomente la inclusión y genere un sentido de pertenencia en los colaboradores, permitiéndoles ser ellos mismos y aportar mayor valor e innovación a la compañía y al rendimiento y crecimiento de la compañía, así como contribuir al mercado asegurador en general.

Garantizar oportunidades internas y fortalecer el compromiso de todos los miembros de la compañía es una prioridad, con el objetivo de generar de manera colectiva una apreciación compartida que promueva una cultura de equidad, oportunidades, respeto y flexibilidad. Durante el año 2022, Chubb Ecuador socializó su estrategia de DE&I a través del programa “Vamos por un Café”, trabajando en conjunto con el comité de diversidad de Chubb Ecuador. El objetivo principal de este programa fue sensibilizar, socializar e informar sobre temas relacionados con la diversidad, equidad e inclusión, como la diversidad cultural, el trastorno del

espectro autista (TEA) y las nuevas masculinidades, entre otros temas.

Esta iniciativa demuestra el compromiso de Chubb Ecuador en promover un diálogo abierto y constructivo sobre temas DE&I, con el fin de crear conciencia y promover una cultura inclusiva en la organización.



En el año 2022, Chubb Ecuador impulsó varias iniciativas en el marco de su compromiso con la promoción de DE&I. Algunas de estas iniciativas incluyeron:

#### Ekos:



En 2022, el programa “Cambiemos el Juego” de Chubb Ecuador recibió el Reconocimiento a las buenas prácticas en igualdad de género otorgado por EKOS. La iniciativa es parte del compromiso de Chubb Ecuador con la sustentabilidad y la responsabilidad social, y cuenta con la participación de organizaciones como Fudela, Mujeres por Mujeres y ONU Mujeres.

#### Liderazgo del Objetivo de Desarrollo Sostenible 5 - Equidad de Género del Pacto Global Ecuador (segunda edición):



Chubb Ecuador lideró por segundo año consecutivo el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 5, que se enfoca en la igualdad de género. Se lanzó la segunda edición del Manual de Igualdad de Género en inglés y español.

### Participación en Employers for Youth (EFY):



Chubb Ecuador participó en esta iniciativa que mide la percepción de colaboradores de 18 a 35 años sobre la organización a la que pertenecen, con el objetivo de reconocer a las Mejores Empresas para Jóvenes Profesionales.

### Taller sobre nuevas masculinidades:



Chubb Ecuador impartió un taller en colaboración con WE Wow, consultora de capital humano, líder en temas de talento, liderazgo y cultura, que abordó temas como los mandatos de género que nos han definido, la búsqueda de una nueva masculinidad y el papel en la equidad de género.

### Participación en Dive In:



Chubb Ecuador se sumó a este festival mundial del sector asegurador que se enfoca en promover la acción por la diversidad en todas sus formas y desarrollar culturas saludables e inclusivas en el lugar de trabajo, brindando ideas prácticas e inspiración sobre cómo lograr un cambio positivo.

### Taller de sesgos inconscientes:



Chubb Ecuador ofreció un taller diseñado para brindar herramientas que permitan generar un ambiente inclusivo en el que todas las personas tengan igual acceso a las oportunidades y se comprometan a aportar lo mejor de sí mismas.

Además, en 2022 se lanzaron y/o modificaron cuatro políticas con relación directa a la estrategia de diversidad, equidad e inclusión:

- **Política de Violencia y Acoso:** Fomentar una cultura de prevención de discriminación, acoso laboral y toda forma de violencia contra la mujer en todas las áreas institucionales.
- **Política de Vestimenta:** Establecer un código de vestimenta de trabajo relajado e informal que permita a los colaboradores trabajar cómodamente en el lugar de trabajo, estableciendo ciertos estándares para mantener el profesionalismo que representa a la empresa. Este instructivo tiene el propósito de normar el beneficio de vestir de una forma casual, informal y cómoda en el lugar de trabajo.
- **Política de Selección:** Definir los lineamientos y el proceso

de atracción de talento, con el fin de atraer oportunamente el talento idóneo y de esta manera cubrir las vacantes disponibles en la organización. Esto es importante para eliminar el sesgo de género en las descripciones de puesto ya que desempeñan un papel fundamental en la atracción y contratación de talento diverso, además brindan la primera impresión de la cultura organizacional.

- **Política de Capacitación y Desarrollo:** Definir los lineamientos y administración del proceso de capacitación en la modalidad presencial y/o en línea, que promuevan aprendizajes alineados a la estrategia y desarrollo profesional de los colaboradores de Chubb mediante la metodología 70-20-10. Esta metodología permite que los colaboradores constantemente desarrollen sus habilidades a través de 3 pilares:

**70%:** del desarrollo ocurre a través de experiencias laborales, tareas diarias y resolución de problemas.

**20%:** del desarrollo ocurre a través de la retroalimentación trabajando con coaches, mentores y líderes.

**10%:** del desarrollo ocurre a través de educación formal, profesional, e-learning y lecturas



### Diversidad en números

Porcentaje de empleados por categoría - 2022



GRI 202-1, 405-2

Grado Salarial	Femenino	Masculino
10	\$425.03	\$439.06
12	\$589.57	\$589.83
15	\$760.61	\$757.09
20	\$1,021.48	\$1,148.85
22	\$1,608.00	\$1,869.52
23	\$2,457.69	\$2,790.54
24	\$3,675.07	\$3,993.37
25	\$4,484.92	\$4,702.37
26	\$5,686.27	\$5,577.94
30	\$7,595.02	\$12,588.19

\*Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres para cada categoría laboral

# Salud y bienestar

GRI 3-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10

Chubb Ecuador se compromete con el cuidado y bienestar de sus colaboradores, reconociendo la importancia de mantener un estilo de vida saludable para mejorar el rendimiento laboral. A través de la implementación de un programa integral de Seguridad y Salud Ocupacional, se ha logrado mejorar el clima laboral, reducir el ausentismo y aumentar la retención del personal, lo que ha llevado a incrementar la productividad de los colaboradores en Chubb Ecuador.

La gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se ha abordado de manera híbrida, considerando tanto las condiciones de teletrabajo como el trabajo presencial en las instalaciones, impactando de manera significativa en los trabajadores, no trabajadores y en la cadena de valor del proceso de la empresa. Esta gestión se realizó de manera integral sin excluir ningún proceso.

En Chubb Ecuador, se cuentan con varios entes de control interno para gestionar la participación de los trabajadores en relación con la gestión de salud y seguridad en el trabajo, ubicados en las principales ciudades

donde opera la compañía, como Quito, Guayaquil y Cuenca. Entre estos entes se encuentran el Comité Paritario, el Comité de Salud y Seguridad, y los Brigadistas Ocupacionales.

**Médico Quito:**  
Santaella Palma Luis Eduardo  
**Médico Guayaquil:**  
Vega Jiménez Irlanda Elizabeth  
**Técnico de SST:**  
Freire Mosquera Alex Iván

Durante el ejercicio del 2022, se llevaron a cabo diversas actividades en el marco de la gestión de seguridad y salud ocupacional en Chubb Ecuador, destacándose:




- Realización de actividades programadas con el Comité y Subcomité de Seguridad e Higiene.
- Redacción y actualización de los documentos del servicio médico.
- Atención de eventos no deseados, accidentes de trabajo y posibles enfermedades profesionales.
- Realización de atenciones médicas regulares y exámenes ocupacionales.
- Reporte de indicadores en el Sistema Único de Trabajo del Ministerio de Trabajo e Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).




- Compartición de información sobre diversos temas a través de infografías.
- Campañas en pro de la salud integral de los trabajadores.
- Capacitación en temáticas relacionadas al personal, como VIH-SIDA, salud sexual, enfermedades respiratorias, entre otros.
- Implementación del programa de Riesgo Psicosocial para todos los trabajadores.
- Ejecución del programa de uso y consumo de drogas en espacios laborales.
- Actualización de los planes de emergencia.
- Análisis y evaluación de puestos de trabajo con necesidades urgentes desde un criterio ergonómico.
- Evaluación de la iluminación de la oficina de Guayaquil.
- Realización de siete simulacros: dos en Guayaquil, dos en Cuenca y tres en Quito.
- Acompañamiento en la gestión de dos accidentes de trabajo.
- Se realizó la primera feria de la salud que permitió la visita de varios proveedores de salud que brindaron atención médica gratuita a los colaboradores y sus familias.

	Total miembros organismos paritarios	Trabajadores organismos paritarios	Trabajadores organismos paritarios (%)	Responsables SSO	Médicos
<b>COMITÉS: Quito</b>	12	12	100	Pita Suarez Diana Pamela	
<b>SUB COMITÉS: Guayaquil</b>	12	12	100	Cerezo Delgado Dennis Agustín	
<b>DELEGADOS SSO: Cuenca</b>	1	1	100	Vidal Vidal Carmen Andrea	

Gracias a la implementación de estos y otros elementos, Chubb Ecuador ha cumplido con las exigencias legales establecidas por los entes de control, como el Ministerio de Trabajo (MdT), el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y el Cuerpo de Bomberos.

## Salud y Bienestar en cifras:

Se realizaron:  
 **478** atenciones médicas primarias  
 **84** atenciones subsecuentes  
 **49** de control con prescripción de enfermedades generales.

Fichas médicas levantadas:  
 **65** fichas médicas de Inicio  
 **254** periódicas  
 **7** reintegro | **38** de retiro

Se analizaron los riesgos de:  
 **159** cargos, a través de diversas metodologías de análisis descritas.

Indicador	2021	Descripción
Número de empleados cubiertos por la empresa	281	Numero de empleados que no sean empleados y trabajadores que no sean empleados y esten cubiertos bajo el sistema de Chubb
Porcentaje de empleados cubiertos por la empresa	100%	Porcentaje de empleados que no sean empleados y trabajadores que no sean empleados y esten cubiertos bajo el sistema de Chubb
Número de empleados cubiertos por la empresa sujeto a auditoria interna	281	Numero de empleados que no sean empleados y trabajadores que no sean empleados y esten cubiertos bajo el sistema de chubb, sujeto a autoria interna
Porcentaje de empleados cubiertos por la empresa sujeto a auditoria interna	100%	Porcentaje de empleados y trabajadores que no sean empleados y que no sean empleados y esten cubiertos bajo el sistema de chubb, sujeto a autoria interna
Número de empleados cubiertos por la empresa sujeto a auditoria interna o externa	281	Numero de empleados y trabajadores que no sean empleados y que no sean empleados y esten cubiertos bajo el sistema de chubb sujeto a auditoria interna o externa
Porcentaje de empleados cubiertos por la empresa sujeto a auditoria interna o externa	100%	Porcentaje de empleados y trabajadores que no sean empleados y que no sean empleados y esten cubiertos bajo el sistema de chubb sujeto a auditoria interna o externa

Los resultados, fichas e informes resultantes que contienen información confidencial se encuentran restringidos al análisis del dispensario médico y los que no contienen información confidencial han sido compartidos con el área de RRHH. Se realizó la recopilación de datos a través de la observación, encuestas Microsoft Forms y entrevistas personales.

## Servicios y programas de salud que fomenta la organización



## Identificación de Riesgos

Como una organización responsable y consciente de la seguridad, Chubb Ecuador reconoce la importancia de identificar y mitigar los riesgos laborales en el lugar de trabajo. La compañía comprende que el bienestar y la seguridad de sus empleados son fundamentales, y que abordar de manera proactiva los posibles peligros es crucial para garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable.

Los procesos para la identificación de los riesgos laborales en Chubb Ecuador incluyen la utilización de diferentes herramientas y metodologías, tales como la NTP 330: Sistema Simplificado de Evaluación de Riesgos de Accidentes y la guía para la implementación del programa de prevención de riesgos psicosociales ASSIST versión Ministerio de Salud - Ecuador.

Estas evaluaciones de riesgos se realizan periódicamente, lo que permite establecer y ajustar la matriz de riesgos de la organización. La política de Chubb Ecuador establece el compromiso de asignar recursos tecnológicos, económicos y humanos para la implementación del Sistema de Seguridad y Salud, lo que implica que la identificación y minimización de los riesgos laborales se lleva a cabo de manera frecuente. La organización también tiene acciones para la formación y capacitación de los trabajadores con el objetivo de disminuir los riesgos laborales. Se han establecido capacitaciones en el plan de trabajo, con presentaciones compartidas en The Village, la intranet de la empresa, con el fin de reducir los riesgos y promover una cultura de seguridad laboral.

El personal de Chubb Ecuador enfrenta diversos riesgos laborales, entre ellos:

- Movimientos repetitivos de manos
- Pantallas Visualización de Datos (PVD)
- Descomodidad térmica
- Levantamiento manual de cargas

Para mitigar estos riesgos, se han tomado acciones como:

- Implementación de pausas activas
- Adaptación de los puestos de trabajo con criterios ergonómicos
- Uso adecuado de sistemas HVAC
- Técnicas de empuje y hale, así como el uso de ayudas mecánicas.

La identificación de peligros laborales se realiza a través de la metodología Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Controles (IPERC), identificando principalmente riesgos ergonómicos y psicosociales en las actividades de la empresa.

Para minimizar estos riesgos, se han implementado medidas como:

- Adaptación de los puestos de trabajo según criterios ergonómicos generales
- Recomendaciones de pausas activas

En el campo de la Psicología se:

- Apoyo psicológico a través de la plataforma de beneficios en formato aplicativo de Betterfly
- Seguro médico privado y red de apoyo regional del programa de bienestar. Un programa diseñado para prevenir y solventar problemas personales legales y

financieros mediante un servicio de orientación profesional confidencial y acceso voluntario.

- Charlas y apoyo en el manejo de riesgos psicosociales en el campo de psicología

Y para el riesgo biológico del SarsCov2 (Covid-19) con:

- Teletrabajo parcial
- Uso de mascarilla
- Desinfección de manos
- Distanciamiento físico

Las principales dolencias o enfermedades de los trabajadores se determinan a través del informe de morbilidad 2022 elaborado por los médicos ocupacionales. La organización ha establecido un dispensario médico con suministros para atender las principales dolencias agudas y enfermedades de los trabajadores en una primera etapa.

En 2022, Chubb Ecuador tuvo dos lesiones por accidentes laborales registrables en 588.480 horas laboradas entre todos sus colaboradores y cero para todos los trabajadores que no sean empleados, pero cuyos trabajos o lugares de trabajo estén controlados por la organización.

Indicadores de accidentes laborales de todos los trabajadores de Chubb Ecuador en 2022








Indicador	2022	Forma de cálculo
Número de fallecimientos resultantes de lesión por accidente laboral	0	
Tasa de fallecimientos resultantes de lesión por accidente laboral	0	(# de fallecimientos / # horas trabajadas) x 200 000 o 1 000 000
Número de lesiones con grandes consecuencias por accidente laboral	0	
Tasa de lesiones con grandes consecuencias por accidente laboral	0	(# de lesiones grandes consecuencias / # horas trabajadas) x 200 000 o 1 000 000
Número de lesiones por accidente laboral registrables	2	
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables	3,4	(# de lesiones por accidente laboral registrables / # horas trabajadas) x 200 000 o 1 000 000
Principales tipos de lesiones por accidente laboral	Luxación de pie, fractura del omoplato	
Número de horas trabajadas	588.480	






En 2022, se registraron 225 casos de dolencias o enfermedades laborales, principalmente como rinosfaringitis, COVID-19, y cefalea; y cero fallecimientos para los colaboradores de Chubb Ecuador. Como tampoco se registraron dolencias o enfermedades laborales de los trabajadores que no sean empleados, pero cuyos trabajos o lugares de trabajo estén controlados por la organización relativos al año 2022.



## Beneficios

GRI 201-3

Beneficio	Contrato Indefinido	Servicios Complementarios	Pasantes	Descripción
 Integración y reconocimiento	SI	SI	SI	Buscando integración y camaradería la compañía invierte en actividades con los colaboradores a lo largo del año. En estas se reconoce con incentivos y premios el desempeño, la participación, creatividad, liderazgo y trabajo en equipo. El costo lo cubre Chubb Ecuador, así busca fomentar cultura e identidad corporativa creando un lugar de trabajo excepcional.
 Vacaciones y días libres	SI	NO	NO	El tiempo libre y personal de los colaboradores es valorado. Chubb Ecuador da 15 días laborales de vacaciones (sin tomar en cuenta fines de semana o feriados). Se dan dos días libres al año y un horario de trabajo reducido de 7 ½ en lugar de 8 horas. (Pendiente hasta retorno a oficinas)
 Tickets y servicio de alimentación	SI	SI	SI	Otorgamos tickets de alimentación diarios. Tenemos convenios con locales ubicadas por el sector de las oficinas. Los costos son cubiertos por Chubb Ecuador. En Quito se cuenta con servicio de catering. (Pendiente hasta retorno a oficinas)
 Seguro de Vida y Asistencia Médica	SI	SI	NO	Cubierto en un 80% por la compañía y un 20% por el colaborador.
 Uniformes	SI	SI	NO	Costo cubierto por Chubb Ecuador 100%, fomenta identidad y sentido de pertenencia, además beneficia en temas de comodidad y cuidado de su ropa personal. (Pendiente hasta retorno a oficinas)
 Plan de ahorro	SI	NO	NO	El Plan de ahorro pensional es de aporte mutuo por parte del colaborador afiliado y de la compañía. El colaborador tiene la opción de aportar hasta un 14% de su sueldo mensual. Los empleados que actualmente están en el plan de ahorro pensional representa el 24% de la nómina.
 Plan de compra de acciones	SI	NO	NO	Opción de destinar hasta el 10% del sueldo mensual del colaborador a la compra de acciones de Chubb. El período de compra es cada 6 meses, y las acciones se compran con un 15% de descuento.

Beneficio	Contrato Indefinido	Servicios Complementarios	Pasantes	Descripción
 <b>Anticipos de Sueldos</b>	SI	NO	NO	Posibilidad de anticipar sueldos u otros beneficios monetarios para el financiamiento de bienes o gastos emergentes.
 <b>Descuentos</b>	SI	NO	NO	Descuentos en rol de pagos como gimnasio, crédito navideño, compra de equipos tecnológicos, universidad, entre otros.
 <b>Salud</b>	SI	SI	SI	Charlas medicas de prevención, bienestar emocional y físico, retos para mejorar la actividad física de nuestros colaboradores.
 <b>Horario viernes</b>	SI	SI	SI	El horario de trabajo de los viernes es de 8:30 a 15:00 para que los colaboradores empiecen a disfrutar de su fin de semana.
 <b>Temporada escolar</b>	SI	SI	SI	Convenios para la compra de útiles con 15% de descuento, descuento vía rol de pagos por hasta 6 meses.
 <b>Seguro de vehículos</b>	SI	SI	SI	Póliza corporativa con tasa preferencial para nuestros colaboradores.

## Desarrollo y formación

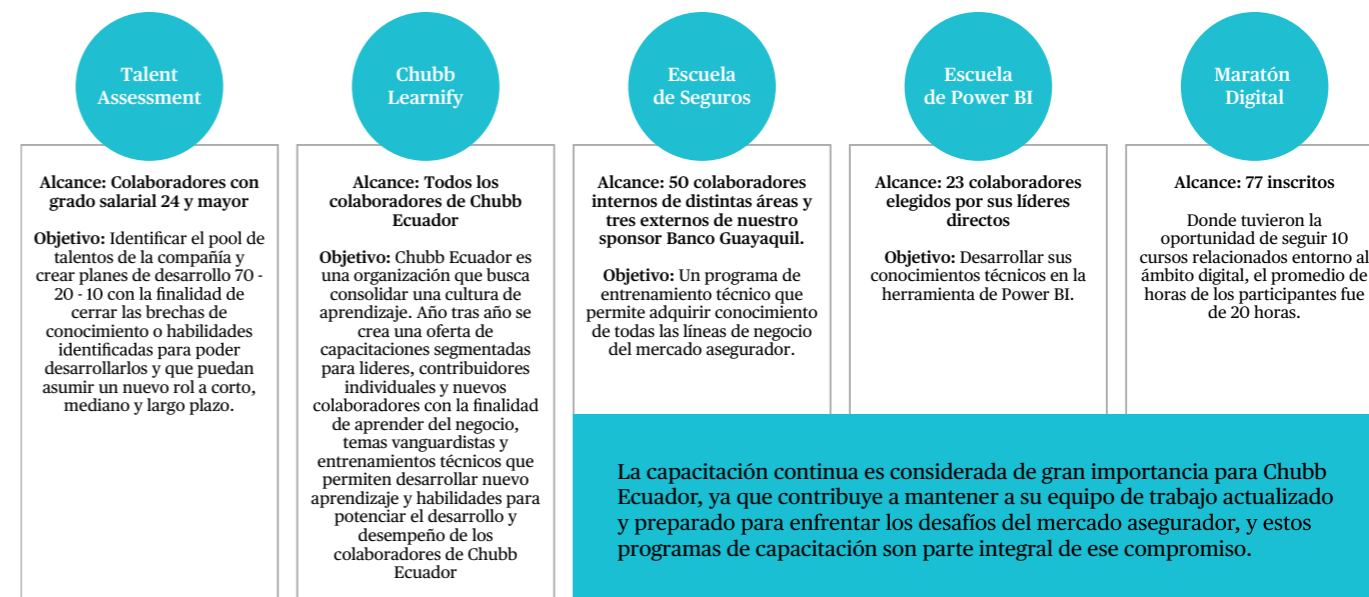
GRI 3-3, 404-1, 404-2, 404-3

Chubb Ecuador reconoce que su mayor recurso es el talento humano y que el mercado laboral cada vez es más competitivo y demanda nuevas competencias, conocimientos y habilidades.

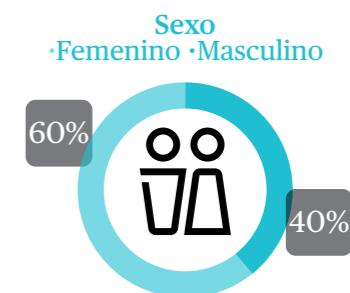
Por esta razón, comprende que la importancia de la formación para el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores, y se compromete a invertir en programas de capacitación en temas de salud y bienestar, formación profesional y formación técnica de seguros.



Durante el año 2022, Chubb Ecuador implementó los siguientes programas de capacitación:



En 2022, se impartió un promedio de 23.8 horas de capacitación por colaborador.





**Personales**  
 · Taller a brigadistas  
 · Primeros auxilios  
 · Violencia  
 · Acoso contra de la mujeres

1.055 horas



**Profesionales**  
 · Escuela de Innovación  
 · Q&A  
 · CTX

3.268 horas



**Técnicas**  
 · Escuela de Seguros  
 · Escuela de Power BI

2.252 horas

Modalidad: virtual asincrónico, virtual sincrónico, presencial

Capacitación 2022					
Grado	# Colaboradores	Horas Cap.	Promedio/ Empleado	Mujeres	Hombres
26-32	15	302	20.13	9	6
23-25	41	908	22.14	27	14
20-22	97	2500	25.77	55	42
10-16	146	3430	23.17	95	52
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>	<b>7140</b>	<b>23.8</b>	<b>186</b>	<b>114</b>

## Desempeño

GRI 2-18, 404-3

El proceso de gestión de desempeño anual, conocido como el Performance Management Process (PMP por sus siglas en inglés) es una herramienta para establecer estándares de desempeño superior y respaldar el desarrollo de los colaboradores. El proceso comienza con el establecimiento de objetivos significativos según el área de trabajo, seguido de discusiones constantes durante el año, y culmina con una revisión de desempeño al final del año.

El PMP permite una evaluación objetiva del desempeño de cada colaborador, identificando a aquellos con un mejor desempeño y fomentando una cultura de desarrollo basada en retroalimentación significativa y compensación diferenciada según la contribución individual.

Este proceso consta de tres etapas:

1. Establecimiento de objetivos.
2. Conversación a mitad de año.
3. Conversación final del año.

El Proceso de Gestión de Desempeño (PMP) es de gran importancia para que los líderes y contribuidores individuales reconozcan los logros y actitudes alineadas a los objetivos de negocio y cultura de la organización.



Escala de Evaluación	Definición
Sobresaliente	Consistentemente excede las expectativas de desempeño debido a una excepcional calidad de su trabajo dentro de todas sus responsabilidades.
Excede las expectativas	Siempre cumple y frecuentemente excede las expectativas.
Cumple las expectativas	Consistentemente cumple las expectativas de desempeño y ocasionalmente puede excederlas.
Cumple parcialmente las expectativas	Cumpe algunas pero no todas las expectativas de desempeño.
Insatisfactorio	No cumple con las expectativas. Su desempeño debe ser corregido.

Grado	2021			
	# de colaboradores	Mujeres	Hombres	Ciudad
12-16	12	9	3	Cuenca
	61	37	24	Guayaquil
	70	46	24	Quito
	3	3	0	Ambato
	1	1		Manta
20-22	1		1	Santo Domingo
	51	28	23	Quito
	43	25	18	Guayaquil
23-25	3	2	1	Cuenca
	24	17	7	Quito
	15	9	6	Guayaquil
	2	1	1	Cuenca
26 & UP	12	8	4	Quito
	3	1	2	Guayaquil



# Chubb Ecuador y la Comunidad

## Capítulo 4

Iglesia San Alfonso  
Riobamba - Ecuador

## Testimonial



**Camila Aguilar**  
Human resources business partner  
Chubb Ecuador

Para mi Chubb es más allá que mi trabajo, es el lugar que me ha abierto las puertas para explorar y desarrollarme; es aquí donde me permito ser ambiciosa, proponer y ser escuchada.

Chubb es ese lugar que te inspira y te conecta con su propósito para dar lo mejor de ti.

## Iniciativas y adhesiones

GRI 2-28

Chubb Ecuador ha llevado a cabo diversas iniciativas de responsabilidad social y sostenibilidad a lo largo de los años, con acciones voluntarias y obligatorias, dirigidas a sus colaboradores, comunidades, y en línea con los principios y compromisos internacionales.

● **En 2004**, se inició la Fundación Faces por parte de Chubb Ecuador, con la misión de contribuir a la educación de niños y adolescentes en situación de riesgo mediante un enfoque integral que incluye planes de educación y becas. La Fundación opera con un modelo de autogestión, involucrando a colaboradores y voluntarios de la comunidad.

● **A partir de 2010**, Chubb Ecuador ha llevado a cabo mediciones de clima y compromiso laboral utilizando herramientas especializadas. Los resultados de estas mediciones han servido para elaborar planes de acción y establecer metas y objetivos.

● **En 2011**, Chubb Ecuador se adhirió al Pacto Global de las Naciones Unidas en la Red Ecuador, comprometiéndose a trabajar en base a los 10 principios establecidos. Esta adhesión es voluntaria y se ha aplicado a todos los grupos de interés de Chubb Ecuador.

● **En 2011**, Chubb Ecuador también se unió a la Corporación Ecuatoriana para la Responsabilidad Social (CERES), con el objetivo de formar parte de una red de organizaciones interesadas en promover la responsabilidad social empresarial en la sociedad y compartir y aprender de las mejores prácticas institucionales. Esta adhesión es voluntaria y aplicable a todos los grupos de interés.

● **Desde 2015**, Chubb Ecuador ha suscrito con una compañía de E-Learning que ofrece cursos a todos sus colaboradores, incluyendo temas como el código de conducta y el buen uso de los ordenadores, entre otros. Estos cursos han sido obligatorios y se han aplicado directamente a los colaboradores de Chubb Ecuador e indirectamente a todos los grupos de interés.

● **A partir de 2018**, Chubb Ecuador forma parte de una iniciativa de Conquito que promueve la contratación de talento joven, obteniendo la certificación plata. Esta participación es voluntaria y aplica a los colaboradores de Chubb Ecuador.

● **En 2018**, Chubb Ecuador se unió a las mesas de trabajo de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS), una iniciativa del Pacto Global Ecuador. Las mesas abordaron temas como Fin de la Pobreza, Igualdad de Género, Trabajo Decente y Crecimiento Económico, y Ciudades y Comunidades Sostenibles. Esta es una iniciativa voluntaria y aplica a la comunidad de Pacto Global Ecuador.

● **En 2018**, Chubb Ecuador fue reconocida como la marca empleadora líder en la Industria Aseguradora en el evento Employer Branding Ecuador 2018 organizado por la consultora Feria 360.

● **En 2018**, Chubb Ecuador recibió el VIII Reconocimiento General Rumiñahui a las buenas prácticas de Responsabilidad Social y Diversidad e Inclusión, avalado por la Prefectura de Pichincha.

● **En 2019**, Chubb Ecuador fue galardonada con el "Sello Empleo Joven" categoría oro otorgado por

Conquito, en reconocimiento a su compromiso con la empleabilidad juvenil.

● **En 2019**, Chubb Ecuador fue reconocida por segundo año consecutivo como la marca empleadora líder en la Industria Aseguradora en el evento Employer Branding Ecuador 2018 organizado por la consultora Feria 360.

● **En 2019**, Chubb Ecuador firmó el compromiso con los siete Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs) promovidos a nivel mundial por ONU Mujeres, con el objetivo de fortalecer sus políticas corporativas de igualdad de género y promover la participación activa de las mujeres en el ámbito laboral.

● **En 2019**, Chubb Ecuador recibió el distintivo de Empresa Socialmente Responsable por parte del Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), en reconocimiento a su compromiso voluntario con la sostenibilidad y su labor en la comunidad. Esta adhesión es voluntaria y aplicable a todos los grupos de interés.

● **En 2019**, Chubb Ecuador participó en la Mesa de Trabajo del ODS 5: Igualdad de Género, colaborando con otros miembros en un proyecto para asegurar la plena participación e igualdad de oportunidades de liderazgo en todos los niveles decisorios de la vida política, económica y pública. Esta adhesión es voluntaria y aplicable a todos los grupos de interés.

● **En 2020**, Chubb Ecuador asumió el liderazgo de la mesa y entregó el Manual de Igualdad de Género elaborado por los miembros de la Mesa de Trabajo del ODS 5, con asesoría de ONU Mujeres y apoyo del Pacto Global de las Naciones Unidas Red Ecuador, con el objetivo de fomentar y guiar a organizaciones a implementar una estrategia de igualdad de género.

Además, se lanzó el programa de Mentoring "Camino hacia la Igualdad".

● **En 2020**, la Consultora de Desarrollo Sostenible y Responsabilidad Corporativa YPSILON posicionó a Chubb Ecuador en el puesto 18 del ranking de las 30 empresas referentes en sostenibilidad de Ecuador.

● **En 2020**, Chubb Ecuador recibió el reconocimiento a las mejores prácticas del ODS 10: Disminución de Desigualdades en la segunda edición de buenas prácticas del Pacto Global Ecuador por su estrategia de diversidad e inclusión.

● **En 2020**, Chubb Ecuador fue reconocida por Employers for Youth (EFY) como una de las 12 mejores empresas para jóvenes profesionales en Ecuador.

● **En 2021**, Chubb Ecuador obtuvo el séptimo puesto entre las Mejores Empresas Jóvenes para trabajar en Ecuador. El premio fue otorgado por Employers for Youth, compañía global que se encarga de hacer estudios cuantitativos de jóvenes en el trabajo, la misma que busca reconocer al empleo joven.

● **En 2021**, Chubb Ecuador recibió el Distintivo ESR®, otorgado en Ecuador por la Corporación Ecuatoriana para la Responsabilidad Social (CERES), con el aval del Centro Mexicano para la Filantropía, (CEMEFI).

● **En 2021**, Chubb Ecuador se adhirió formalmente al programa Ecuador Carbono Neutro del Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica, siendo una de las 100 empresas incorporadas.

● **En 2021**, Chubb Ecuador junto a Pacto Global Ecuador, realizó el evento de clausura del período 2020-2021 del liderazgo de la mesa de los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS 5 - Igualdad

de Género.

● **En 2022**, Chubb Ecuador recibió por segundo año consecutivo el Distintivo ESR®, otorgado en Ecuador por la Corporación Ecuatoriana para la Responsabilidad Social (CERES), con el aval del Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI).

● **En 2022**, Chubb Ecuador recibió dos reconocimientos por Ekos y Cooperación Violeta por sus buenas prácticas de igualdad de género con el programa de fútbol femenino "Cambiemos el Juego".

● **En 2022**, Chubb Ecuador lideró la mesa de trabajo del ODS 5- Igualdad de Género del Pacto Global Ecuador por segundo año consecutivo.

● **En 2022**, por tercer año consecutivo la Consultora de Desarrollo Sostenible y Responsabilidad Corporativa YPSILON posicionó a Chubb Ecuador dentro del ranking de las 30 empresas más referentes en sostenibilidad de Ecuador.

● **En 2022**, Chubb Ecuador fue reconocido dentro de las mejores empresas para jóvenes empresariales en el Ecuador por Employers for Youth (EFY), consultora que mide la percepción de colaboradores de 18 a 35 años sobre la organización a la que pertenecen, con el objetivo de reconocer a las Mejores Empresas para Jóvenes Profesionales.

● **En 2022**, Chubb Ecuador formó parte del ranking de Merco Consultores como una de las top 100 empresas con mejor reputación en el país.

● **En 2022**, Chubb Ecuador en el festival mundial "Dive In", el cual ayuda a la industria de seguros a prepararse para el futuro, brindando ideas prácticas e inspiracionales para lograr un cambio positivo en la sociedad.

2004



2010



2015



2019



2019



2020



2021



2022



# Impacto Ambiental

GRI 2-23

Chubb Ecuador, como líder en el mercado de aseguradoras de bienes y servicios cotizada en bolsa, ha asumido la responsabilidad de controlar su impacto ambiental y contribuir a causas ambientales, en línea con los Principios de Reporte de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI). La compañía reconoce que el cambio climático tiene efectos significativos en sus clientes, colaboradores, accionistas, socios comerciales y en las comunidades en las que opera.

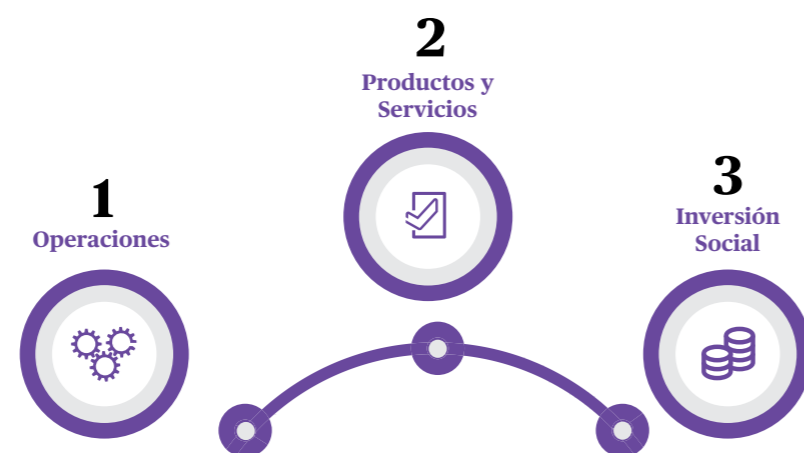
En este sentido y alienándose con la estrategia y guía de su oficina global, Chubb Ecuador está comprometido en tomar acciones para enfrentar el cambio climático y reducir su impacto ambiental. Acciones concertadas y globales, tales como: gestionar el riesgo ambiental para sus clientes, apoyar proyectos de resiliencia ambiental, proteger la biodiversidad y reducir la huella ambiental de sus propias operaciones. Además, de ofrecer productos innovadores y soluciones de ingeniería de riesgos que ayudan a sus clientes a gestionar los riesgos ambientales. De esta manera, Chubb Ecuador, siguiendo el modelo de su sede global, contribuye al progreso del cambio climático en todo el mundo, trabajando para alcanzar y promover una economía baja en carbono.

El Programa Ambiental Corporativo de Chubb Ecuador ha sido una prioridad durante los últimos catorce años, con el objetivo de abordar de manera proactiva las implicancias del cambio climático en todas las áreas de su negocio. A lo largo de este camino, Chubb Ecuador ha mantenido un compromiso constante de tomar acciones concretas para lograr mejoras significativas en el medio ambiente.

Entre las soluciones ofrecidas por Chubb Ecuador se encuentran coberturas para responsabilidades de contaminación, proyectos de limpieza ambiental y servicios de consultoría para la reconstrucción después de pérdidas ambientales, con el fin de mitigar los impactos negativos en el medio ambiente. Además, como parte de su enfoque integral en el cuidado del entorno, Chubb Ecuador incentiva y otorga descuentos a aquellos clientes cuyas prácticas sean respetuosas con el medio ambiente. Esto demuestra el compromiso de Chubb Ecuador en fomentar y apoyar prácticas sostenibles entre sus clientes y promover la conciencia ambiental en la comunidad empresarial.

La visión de Chubb Ecuador sobre el bienestar de la sociedad y una economía global sólida se basa en la comprensión de la importancia de un ambiente saludable, y su Programa Ambiental Corporativo refleja su compromiso continuo con la sostenibilidad y la responsabilidad ambiental en todas sus operaciones y actividades. Chubb Ecuador se esfuerza por liderar el camino en la adopción de prácticas empresariales sostenibles y contribuir a la construcción de un futuro más sostenible para las generaciones presentes y futuras.

Los tres pilares fundamentales en los que Chubb Ecuador trabaja en pro del medio ambiente son:



## Eficiencia Operativa

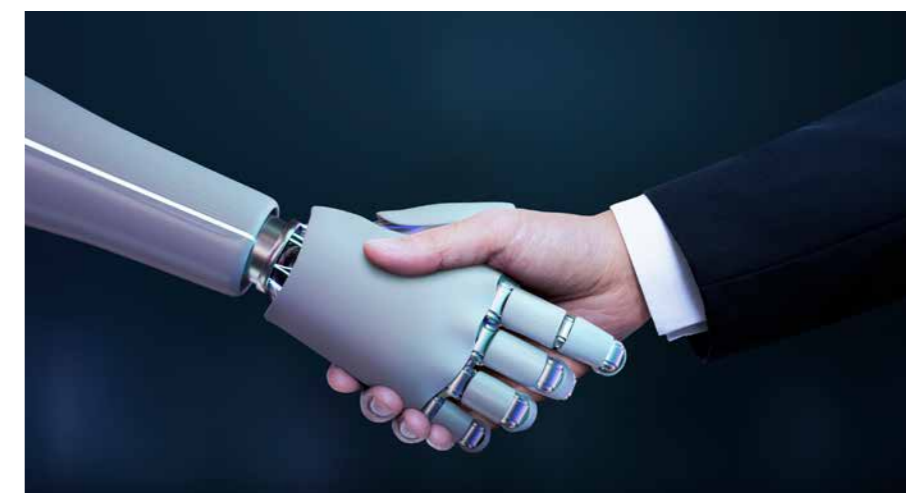
Chubb Ecuador sigue avanzando en su compromiso con la eficiencia operativa a través de la implementación de iniciativas de digitalización en toda la compañía. Estas iniciativas han generado reducciones significativas en el uso de papel y electricidad, a pesar del aumento en el volumen de transacciones y negocios.

Algunas de las principales acciones que se están llevando a cabo incluyen:

- Creación de un equipo regional dedicado a la definición de la Experiencia del Cliente, que trabaja en conjunto con los países para alinear y estandarizar esta experiencia en cada punto de interacción con Chubb Ecuador. Esto permite garantizar una experiencia del cliente consistente y de alta calidad en todos los mercados en los que opera la compañía.

- Implementación de programas de entrenamiento permanente para los colaboradores en conceptos digitales y de transformación, con el objetivo de fortalecer la cultura digital en la compañía. Esto incluye capacitaciones en herramientas digitales, habilidades técnicas y de gestión del cambio, para asegurar que los empleados estén preparados para enfrentar los desafíos de la transformación digital.
- Definición de las competencias futuras requeridas en los colaboradores de Chubb Ecuador para afrontar la Transformación Digital. Procesos de Upskilling y Reskilling para desarrollar las habilidades necesarias en los empleados y asegurar que estén preparados para enfrentar los cambios en el entorno digital.
- Desarrollo de Escuelas de Innovación y Embajadores Digitales, en las que participaron colaboradores de todas las áreas de la compañía. Estas iniciativas buscan fomentar el pensamiento digital, la creatividad y la generación de ideas orientadas a seguir alimentando la estrategia digital de Chubb Ecuador.
- Continuación de la implementación de plataformas digitales, con el objetivo de mejorar la eficiencia en los procesos internos, ampliando la oferta de productos en dichas plataformas para brindar una experiencia digital completa a los clientes, y automatizando procesos en todas las áreas de la compañía para agilizar las operaciones y optimizar los recursos.

Estas acciones demuestran el compromiso de Chubb Ecuador con la eficiencia operativa, la adopción de tecnologías digitales y la promoción de una cultura de innovación en su enfoque para lograr una operación más eficiente, sostenible y centrada en el cliente.



## Transformación Digital

GRI 3-3

La estrategia de transformación digital de Chubb Ecuador, concebida hace seis años, se centra en empoderar al cliente y transformar los roles y procesos de venta y postventa para lograr interacciones ágiles, autogestionables, livianas y omnicanalidad. Es decir, se busca brindar una experiencia dinámica, amigable y sostenible en el tiempo. Asimismo, pone énfasis en la experiencia del empleado, promoviendo la participación activa de los colaboradores, generando conocimientos basados en datos y fomentando la comunicación y colaboración.

Estas acciones buscan fortalecer la cultura digital en Chubb Ecuador, promoviendo la adopción de tecnologías avanzadas, capacitando a los empleados en habilidades digitales y optimizando los procesos internos para brindar una experiencia superior a los clientes y colaboradores. La compañía demuestra un compromiso continuo para adaptarse y liderar en un entorno empresarial en constante evolución.

Las principales acciones de digitalización implementadas por

Chubb Ecuador durante 2022 incluyen:

- Entrenamiento constante de los colaboradores en conceptos digitales y de transformación para consolidar la cultura digital en la compañía.
- Definición de las competencias futuras requeridas en los colaboradores para afrontar la transformación digital, con un enfoque en el Upskilling y Reskilling de los empleados.
- Implementación de tarjetas de presentación digitales a través de la herramienta In Design, en reemplazo de las tarjetas de papel, utilizando códigos QR.
- Implementación de plataformas digitales que amplían la oferta de productos y automatizan procesos en todas las áreas de la compañía.

Además, Chubb Ecuador ha implementado varias automatizaciones e implementaciones como parte de su proceso de digitalización durante 2022. Estas mejoras han generado reducciones en el uso de papel, tiempo, combustible y electricidad.

Algunas de las plataformas y funcionalidades implementadas o mejoradas incluyen:

- **Apis:** Se han incorporado mecanismos adicionales para la conexión de las plataformas de Chubb Ecuador con las plataformas de sus stakeholders.
- **Autonet:** Se ha automatizado el proceso de emisión y renovación de pólizas, lo que ha disminuido los tiempos de entrega de pólizas para los sponsors y ha mejorado la experiencia en la herramienta para agilizar la emisión de productos para corredores y clientes particulares.
- **Chubb Studio:** Se han implementado micrositos para sponsors y socios con el objetivo de realizar venta de seguros 100% online, incluyendo cotización, emisión y pago en línea de los productos.
- **Chubb Ecuadornet:** Es una herramienta para la automatización de productos comercializados a través de sponsors y corredores, que facilita la autogestión de productos de Hogar.
- **E-commerce:** Se han incorporado productos de Accidentes

Personales, Vida y Celulares a esta plataforma para ampliar las posibilidades de adquisición de productos de manera digital para los clientes.

- **Payment Services:** Es una herramienta enfocada en la gestión de pagos a proveedores, eliminando el uso de papel y agilizando las conexiones automáticas entre áreas y aprobaciones, lo que reduce los tiempos de respuesta. Se han realizado mejoras para la automatización de la gestión de órdenes de pago a proveedores y se han desarrollado mejoras para los diferentes perfiles de todas las áreas.
- **Portal de Clientes:** Se han incorporado funcionalidades adicionales para digitalizar las autorizaciones de débito para pagos de pólizas, así como funcionalidades adicionales para incentivar el uso del portal.
- **Servicio al Cliente:** Se han trabajado en las definiciones con los equipos regionales para mostrar a los externos casos de atención al cliente, lo que ha impactado en la mejora del servicio para los stakeholders. También se han gestionado automatizaciones que han

mejorado la eficiencia de los equipos de apoyo al negocio.

- **WIS:** Es una herramienta para la autogestión del corredor que facilita la cotización y emisión en línea de pólizas, así como la generación de cotizaciones para Sponsors. Se han enfocado esfuerzos en el mantenimiento de la plataforma para entregar una mejor experiencia al cliente al momento de recibir los documentos de cotización, póliza, entre otros.

Las implementaciones y mejoras en las plataformas de Chubb Ecuador durante 2022 han impulsado la transformación digital de la compañía, generando reducciones en el uso de papel, tiempo, combustible y electricidad, y mejorando la experiencia del cliente. Estas iniciativas han permitido la automatización de procesos y la optimización de la gestión interna, lo que ha resultado en un servicio más eficiente y seguro para nuestros stakeholders. Chubb Ecuador sigue comprometido con su enfoque en la digitalización para seguir brindando soluciones innovadoras en la industria de seguros.



## Programa de Impresión Sostenible

Chubb Ecuador, como parte de su compromiso con la sustentabilidad, ha implementado un programa de impresoras que busca reducir su impacto ambiental. Desde 2018, la compañía ha adquirido equipos de impresión HP certificados con la normativa ISO 14064 de Verificación del Inventario de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero, como parte de sus prácticas medioambientales.

Durante el año 2022, se ha evidenciado un significativo ahorro en el manejo del servicio de impresión en comparación con el año 2021. Gracias a la implementación de un sistema de impresión que permite el control de la liberación de impresiones a través de un pin personalizado por empleado, se han ahorrado 26.236 páginas de impresión, lo que representa una reducción del 79.5%. Si una impresión es enviada al sistema, pero no es liberada desde el equipo final de impresión, se contabiliza como una página no impresa, lo que contribuye al ahorro en suministros y a la reducción del impacto ambiental.

### 79.5% menos impresiones en 2022

Este ahorro de páginas de impresión, equivalente a 20.856 hojas, ha generado un importante impacto ambiental positivo. Se ha evitado la emisión de 1051.20 lbs de CO2, se ha ahorrado 1761.30 kWh de energía y se ha evitado la tala de 2.5 árboles. Estos resultados demuestran el compromiso de Chubb Ecuador con la reducción de su huella de carbono y la promoción de prácticas sostenibles en su gestión de impresión.

La certificación de Verificación del Inventario de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero obtenida por los



equipos de impresión HP adquiridos por Chubb Ecuador confirma el cumplimiento de normativas ambientales y respalda el compromiso de la compañía con la protección del medio ambiente. Este programa de impresión sostenible es parte de las acciones de responsabilidad social y ambiental de Chubb Ecuador, buscando contribuir de manera positiva al cuidado del entorno y la promoción de prácticas empresariales responsables.

Contar con equipos de impresión de última tecnología con una eficiencia energética que contribuye a reducir drásticamente las emisiones de carbono, apalanca ampliamente la

propuesta de la compañía en cuanto al manejo sostenible. Disponer de tecnologías actualizadas ha permitido brindar un servicio eficiente, de calidad y de respuesta rápida al usuario final y, a la vez, ha permitido medir la eficiencia y colaboración al medio ambiente.

Adicionalmente, Chubb Ecuador cuenta con un programa de reciclaje de suministros de los equipos de impresión, mismo que es certificado cada seis meses por la marca. Lo que demuestra el compromiso continuo de la compañía con la sostenibilidad y la reducción del impacto ambiental en todas las etapas del proceso de impresión.

Ahorro	2020	2021	2022
Ahorro en impresiones	\$2.702.137	\$6.747,00	\$32.983,00
Árboles	193,67	0,46	2,5
CO2	86.198,17	215,23	1052,20
Ahorro en hojas	1.613.843	3.776	20.856
Ahorro en resmas de papel	3.228	8	41,7
Ahorro en kWh	144.294,12	360,29	1.761,30

## Proyecto ambiental de salvamento

El Proyecto Ambiental de Salvamento es una iniciativa que se inició en 2015 en Cuenca, Ecuador, con el objetivo de gestionar los residuos de manera más eficiente. Consiste en retirar los salvamentos de talleres aliados para luego ser revisados, separados y clasificados por parte de la empresa Toro Loco, socio estratégico de Chubb Ecuador. De esta manera, los salvamentos pueden ser reutilizados, convirtiéndose en una solución para personas que no poseen un seguro y no pueden acceder a repuestos nuevos.

Durante el 2022, la gestión del proyecto ha consistido en retirar los

salvamentos de repuestos que son cambiados en nuestros siniestros, evitando así que la mayoría sean enviados a los botaderos de basura. En el proceso de retirada, se realiza la selección, clasificación y venta de los repuestos que pueden ser reutilizados en la reparación de otros vehículos, lo que contribuye a disminuir la contaminación y promover el reciclaje.

Los principales logros en comparación con el año 2021 son la disminución de la contaminación y la reducción de la cantidad de desechos sólidos que llegan a los vertederos. Al reciclar y reutilizar los repuestos de los salvamentos, se contribuye a conservar el medio ambiente y se proporciona una atmósfera más limpia.

El impacto ambiental del proyecto ha sido notable, ya que se ha reducido la contaminación de manera significativa. Al evitar que más desechos sólidos sean llevados a los

botaderos y promover el reciclaje de piezas reutilizables, Chubb Ecuador contribuye a la protección del medio ambiente y a la reducción del daño producido por la contaminación.



## Programas de impacto social

La Fundación FACES es una organización sin fines de lucro comprometida con el desarrollo integral y cultural de niños en situaciones de extrema pobreza y riesgo en el país. A través de planes de alfabetización, becas y educación mediante el arte, la Fundación garantiza el cumplimiento de los derechos de estos niños, promoviendo el respeto a su infancia y su crecimiento personal.

En el 2021, la Fundación FACES retomó su tradicional torneo de Golf anual, en colaboración con sus socios y amigos de Chubb Ecuador, con el objetivo de recaudar fondos para sus programas. Esta iniciativa demuestra el compromiso y apoyo de Chubb Ecuador hacia la misión de la

Fundación FACES.

La visión de la Fundación FACES es transformar las vidas de niños y jóvenes en situación de riesgo, brindándoles herramientas a través de programas de arte y cultura que les permitan cambiar su realidad.

Principales Proyectos:

- Quito:
- Casa de Colores
  - Nuevos Colores
  - Grandes Talentos, Multicolores
  - Sinfónica de Colores FACES
- Cuenca:
- Elevando la dignidad a través de la invisibilidad
- Guayaquil:
- San Andrés de Colores



### Informe recolección de chatarra en 2022

Mes	Aluminio	Metal	Plástico y otros	Total mes
Enero 2022		20kl		20kl
Febrero 2022	3kl		11kl	15kl
Marzo 2022	2kl	15kl	8kl	25kl
Abril 2022				0kl
Mayo 2022	4kl	27kl	13kl	44kl
Junio 2022		45kl		45kl
Julio 2022		53kl	18kl	71kl
Agosto 2022	3kl	36kl	9kl	48kl
Sept 2022		68kl	13kl	81kl
Octubre 2022	8kl	11kl	9kl	27kl
Noviembre 2022	2kl	56kl	18kl	76kl
Diciembre 2022				
<b>Total en kilos</b>	<b>22kl</b>	<b>331kl</b>	<b>99kl</b>	<b>452kl</b>

## Voluntarios Chubb Ecuador

Los principales objetivos del Voluntariado Corporativo son:



## Gestión social a través del fútbol

Chubb Ecuador está comprometido con la promoción del fútbol femenino en Ecuador desde el inicio de la Superliga Femenina en 2019. Reconociendo el potencial del fútbol como una plataforma poderosa para promover mensajes de equidad de género en el deporte, en las organizaciones y en la vida cotidiana, Chubb Ecuador ha patrocinado a varios equipos en distintas divisiones del fútbol ecuatoriano.

En la actualidad, Chubb Ecuador es auspiciante del Club Deportivo Cuenca en la primera división masculina, femenina y formativas; Liga Deportiva Universitaria de Quito en femenina y formativas; Club Sport Emelec en formativas y femenina, así como su equipo de primera división; e Independiente del Valle en la primera división masculina, formativas y femenina. Este compromiso con el fútbol femenino se extiende más allá de las divisiones principales, abarcando también a las categorías



formativas, con el objetivo de apoyar el desarrollo integral de las jugadoras desde temprana edad.

En 2022, Chubb Ecuador organizó la segunda edición de la Copa Chubb Ecuador que vio a Independiente del Valle coronarse nuevamente. El cuadrangular amistoso tuvo lugar en el marco del Día Internacional de la Mujer y sirve como preparación para el campeonato oficial de la Superliga Femenina. El evento deportivo contó con la participación de los cuatro equipos auspiciados por Chubb Ecuador Seguros: Guerreras Albas de Liga Deportiva Universitaria, Eléctricas de Emelec Sporting Club, Leonas de Club Deportivo Cuenca y Dragonas de Independiente del Valle. Además de promover el fútbol femenino, la Copa

Chubb Ecuador fue una oportunidad para fortalecer la preparación de los equipos de cara a la competición oficial.

Estos esfuerzos de gestión social a través del fútbol se enmarcan en los estándares y la estrategia global de Chubb Ecuador, que busca utilizar eventos deportivos de alto impacto y alcance como una forma de transmitir los valores de marca y fortalecer su presencia en los países donde opera. El compromiso de Chubb Ecuador con la equidad de género en el deporte y la promoción del fútbol femenino en Ecuador es evidente en su apoyo constante a los equipos y eventos deportivos, demostrando así su compromiso con la comunidad y el desarrollo deportivo en el país.

## Cambiamos el Juego

En 2022, Chubb Ecuador continuó su compromiso con los equipos femeninos de fútbol en Ecuador, buscando empoderar a las mujeres tanto en el campo de juego como en la vida cotidiana. Se llevaron a cabo sesiones de motivación y talleres enfocados en el desarrollo humano y la planificación de vida, con un enfoque avanzado en el trabajo en equipo y en brindar a las jugadoras las herramientas necesarias para destacar como profesionales en el fútbol.

El proyecto “Cambiamos el Juego” es parte del compromiso y la trayectoria

de Chubb Ecuador en Ecuador en sostenibilidad y responsabilidad social, y cuenta con la participación de organizaciones como Fudela, Women for Women y ONU Mujeres. Iniciado en 2019 con el auspicio al Club Deportivo Cuenca Femenino y extendido en 2021 a las Eléctricas de Emelec, busca entender sus necesidades como mujeres y jugadoras, realizando ejercicios de confianza en equipo y mindfulness.

En el marco de la iniciativa, cada una de las organizaciones participantes aporta su experiencia para llevar al

equipo a su mejor versión, tanto a nivel individual como colectivo. Se realizan talleres compuestos por seis módulos, abordando temas como Desarrollo Humano Integral, Comunicación, Trabajo en Equipo, Empoderamiento, Equidad de Género y Autoestima.

La participación activa y receptiva de las participantes en estos talleres ha evidenciado resultados positivos en los partidos jugados posteriormente, donde han logrado la victoria con una gran diferencia de goles.

## Liderazgo Mesa Objetivo de Desarrollo Sostenible 5 - Igualdad de Género



Chubb Ecuador asumió por segundo año consecutivo el liderazgo de la Mesa ODS 5 (Objetivo de Desarrollo Sostenible 5). El principal resultado fue un potente entregable en forma de un completo Manual de Igualdad de Género, que amplía y mejora la versión desarrollada y presentada en 2021.

La iniciativa fue liderada por la compañía, con la asesoría técnica de

ONU Mujeres, el apoyo de Pacto Global de Naciones Unidas y el compromiso de alrededor de 38 empresas. Dentro de este espacio, se destaca la participación de seis líderes que, junto a sus equipos, trabajaron en las siguientes diversas temáticas:

Mesa 1: Liderada por Dentons Paz Horowitz con su tema “Marco Legal: acápites en contratos y reglamentos internos”.

Mesa 2: Liderada por Arca Continental con su tema “Proceso de compras con enfoque de género”.

Mesa 3: Liderada por HIAS con su tema “Matriz de condiciones para seleccionar consultoras y emprendimientos con enfoque de género”.

Mesa 4: Liderada por Laboratorios Bagó del Ecuador con su tema “Derechos reproductivos y sexuales”.

Mesa 5: Liderada por Moderna Alimentos con su tema “Proceso de licencia de paternidad”.

Mesa 6: Liderada por SICPA con su tema “Proceso ante el acoso laboral”.

La investigación y análisis de estas seis temáticas ha permitido recopilar las mejores prácticas y metodologías que apoyen el cumplimiento del objetivo de eliminar las barreras existentes entre hombres y mujeres, e impulsar su progreso personal y laboral.

Para Chubb Ecuador es de suma importancia apoyar el cumplimiento de este objetivo, ya que tiene el potencial de eliminar las barreras existentes entre hombres y mujeres e impulsar su progreso personal y laboral.

## Programa con Cadena de Valor



En su firme compromiso con la sostenibilidad, Chubb Ecuador ha implementado programas innovadores para apoyar a las organizaciones en su cadena de valor que muestren potencial para llevar a cabo iniciativas de responsabilidad social. Conscientes de que el trabajo conjunto y la colaboración generan un mayor valor en la sociedad, la compañía se ha convertido en un aliado estratégico para impulsar el progreso sostenible de sus socios.

Un claro ejemplo de esto es el apoyo brindado al Club Independiente del Valle en su gestión de sostenibilidad durante el año 2022. Además de proveer recursos humanos, Chubb Ecuador ha compartido su amplio conocimiento y experiencia para ayudar al Club a publicar su Memoria de Sostenibilidad correspondiente a los

años 2021-2022, la cual será lanzada en el tercer trimestre de 2023.

Pero el compromiso de Chubb Ecuador no se limita solo a este ejemplo, sino que se extiende a todas las organizaciones en su cadena de valor que han sido identificadas con potencial para llevar a cabo iniciativas de responsabilidad social. A través de su enfoque innovador y su vasta experiencia en sostenibilidad, Chubb Ecuador busca generar un impacto positivo en la sociedad, colaborando con sus aliados en la implementación de prácticas sostenibles en todas las áreas de su operación.

Con su visión integral y su compromiso activo, Chubb Ecuador demuestra su liderazgo en sostenibilidad y su dedicación para apoyar a sus aliados en la generación de un futuro sostenible para todos.



# Anexos

Iglesia de la Compañía de Jesús  
Quito - Ecuador

# Cobertura

GRI 2-25, 3-3

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

Cobertura		
Aspecto material	Cobertura dentro de la organización	Cobertura fuera de la organización
Salud y seguridad en el trabajo	La salud y seguridad en el trabajo tienen un alto impacto dentro de la Compañía debido a los esfuerzos y recursos que se invierten para estar en fiel cumplimiento de la normativa. Todos nuestros colaboradores están perfectamente cubiertos por nuestro reglamento de Salud y Seguridad.	No aplica
Marketing y comunicaciones	El impacto al interior de la Compañía es alto ya que se siguen realizando grandes esfuerzos para dar a conocer y posicionar la marca, los productos y servicios. Se han invertido recursos para este propósito.	El impacto de este aspecto a nivel externo es medio ya que el mercado está en proceso de reconocer a Chubb como la compañía de seguros con la trayectoria que tiene. Se están familiarizando con sus productos y servicios.
Privacidad de los clientes	Para Chubb, es muy importante cumplir con las políticas de seguridad en lo que se refiere a privacidad de los clientes. Entendemos que la confidencialidad de dicha información es primordial y se dedica gran cantidad de recursos, tanto tecnológicos como legales para proteger la información personal de nuestros clientes.	Así como dedicamos recursos al interior de la Compañía para proteger la privacidad de nuestros clientes, lo hacemos también con nuestros socios estratégicos, asegurándonos por todas las vías posibles de que se cumplan los acuerdos.
Socios de Distribución Independientes	El impacto dentro de Chubb sigue siendo alto ya que en 2018 se vio el retorno de la inversión en este programa. Además de un trabajo constante con nuestros ejecutivos, que le ha dado un giro a su desarrollo y por lo tanto al talento dentro de la Compañía.	El impacto fuera de la Organización es especialmente alto en el mercado de seguros ya que seguimos creciendo con agenciados, que se convierten en socios estratégicos y al generar negocios para nosotros están creciendo. Nuestra capacidad de acción es mayor y el contacto con la industria más fuerte.
Transformación Digital	El impacto dentro de Chubb es alto ya que la Transformación Digital se ha convertido en un pilar fundamental para la continuidad del negocio y cumplimiento de objetivos estratégicos de la empresa	El impacto fuera de la organización es muy alto, considerándose que la transformación digital es de vital importancia para suplir las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés y ser líderes en el mercado actual.

# Índice de contenidos GRI



Chubb Seguros Ecuador ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.

Para el Índice de Contenido - Servicio Esencial, GRI Services revisó que el índice de contenido GRI se presenta claramente, de manera coherente con los Estándares, y que las referencias para las divulgaciones 2-1 a 2-5, 3-1 y 3-2 están alineadas con las secciones apropiadas en el cuerpo del informe.

Estandar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Omisión
<b>Contenidos Generales</b>			
GRI 1: Fundamentos 2021			
GRI 2: Contenidos Generales 2021  La organización y sus prácticas de presentación de informes	2-1 Detalles Organizacionales	14	-
	"2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad"	Chubb Seguros Ecuador S.A. es la única entidad que figura en los estados financieros	-
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	45, 46	-
	2-4 Actualización de la información	No existen reexpresiones de la información	-
	2-5 Verificación externa	Chubb ha decidido no verificar externamente este reporte	-
Actividades y trabajadores	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	12, 13, 22, 23, 26, 29, 50	-
	2-7 Empleados	50	-
	2-8 Trabajadores que no son empleados	50	-
Gobernanza	2-9 Estructura de gobernanza y composición	16	-
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	16	-
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	16	-
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	15, 16, 32	-
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	16	-
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	16	-
	2-15 Conflictos de interés	16	-

Estandar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Omisión
<b>Contenidos Generales</b>			
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	16, 32	-
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	40, 41	-
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	16, 62	-
	2-19 Políticas de remuneración	16	-
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	-	Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía
	2-21 Ratio de compensación total anual	-	Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía
Estrategia, políticas y prácticas	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	8, 9	-
	2-23 Compromisos y políticas	14, 68	-
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	33	-
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	78	-
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	14, 15	-
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	33	-
	2-28 Afiliación a asociaciones	66	-
	Participación de los grupos de interés	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	44
2-30 Convenios de negociación colectiva		Chubb no tiene empleados cubiertos con acuerdos de negociación colectiva.	-

Estandar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Omisión
<b>Temas materiales</b>			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	45	-
	3-2 Lista de temas materiales	46	-

Estandar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Omisión
<b>Desempeño económico</b>			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	20, 78	-
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	20	-
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	20	-
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	59	-
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Chubb no recibe ayuda financiera del gobierno	-

Estandar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Omisión
<b>Presencia en el mercado</b>			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	20, 23, 78	-
GRI 202: Presencia en el Mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estandar por sexo frente al salario mínimo local	55	-
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	El 100% de los altos ejecutivos de Chubb Seguros Ecuador son contratados localmente. El 100% son de nacionalidad ecuatoriana.	-

Estandar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Omisión
<b>Formación y educación</b>			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	60, 78	-
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	60	-
	404-2 programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	60	-
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	60, 62	-

Estandar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Omisión
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	50, 53, 78	-
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	50, 53	-
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	55	-

Estandar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Omisión
<b>Marketing y etiquetado</b>			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	35, 78	-
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información de etiquetados y productos	14	-
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	33	-
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	33	-

Estandar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Omisión
<b>Privacidad del cliente</b>			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	34, 78	-
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentales relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	35	-

Estandar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Omisión
<b>Cumplimiento socioeconómico</b>			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	32, 78	-

Estandar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Omisión
<b>Plan de agentes de distribución independiente</b>			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	30, 78	-

Estandar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Omisión
<b>Transformación digital</b>			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	69, 78	-

Estandar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Omisión
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	56, 78	-
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2018	Contenido 403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	56	-
	Contenido 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	56	
	Contenido 403-3 Servicios de salud en el trabajo	56	
	Contenido 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	56	
	Contenido 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	56	
	Contenido 403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	56	
	Contenido 403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	56	
	Contenido 403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	56	
	Contenido 403-9 Lesiones por accidente laboral	56	
	Contenido 403-10 Dolencias y enfermedades laborales	56	

Iglesia de la Merced  
Ibarra - Ecuador



CHUBB®

Memoria de  
*Sostenibilidad*

2022

