

# CHUBB®

## Memoria de Sostenibilidad 2020



Chubb y la  
Sostenibilidad

Iniciativas COVID-19

Chubb en el  
mercado

**Amaneciendo en el Altar**  
Por: María José Araujo Álvarez  
2do lugar concurso de fotografía





## Créditos

Chubb Seguros Ecuador S.A.  
Edwin Astudillo  
Presidente Ejecutivo de Chubb Ecuador

Coordinadora del proyecto:  
María Caridad Pastor

Colaboradores:  
Domélica Páez  
Andrea Quiñones  
Christian Hidalgo

Foto de portada:  
Laguna El Altar  
Michelle Males/Eduardo Alonso Vinueza

Créditos fotografías:  
Chubb Limited  
Juan Pablo Merchán  
Concurso de fotografía

Diseño y realización:  
Ana Ruiz

Con la colaboración de:  
Trama Ediciones

Gráficas KM  
Estados Unidos N15-28 y Riofrío  
Quito - Ecuador  
Telf. 02 321 6224  
graficaskm@hotmail.com




Hecho en Quito, Ecuador, septiembre 2021

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



# Memoria de Sostenibilidad 2020

## - Contenido -

	Pág.		Pág.		Pág.
Presentación del Presidente Regional de Chubb América Latina	<b>6</b>	Capítulo 1 Chubb Ecuador	<b>11</b>	Capítulo 2 Chubb y la sostenibilidad	<b>37</b>
Presentación del Presidente Ejecutivo de Chubb Ecuador	<b>7</b>				
	Pág.		Pág.		Pág.
Capítulo 3 Chubb y sus colaboradores	<b>47</b>	Capítulo 4 Chubb y la comunidad	<b>61</b>	Capítulo 5 Chubb frente al COVID-19	<b>73</b>
				Anexos	Pág.
				Coberturas GRI	<b>82</b>
				Comunicación del Progreso del Pacto Global de las Naciones Unidas: COP 72	<b>84</b>
				Índice de Contenidos Estándares GRI	<b>88</b>

# Presentación del Presidente Regional de Chubb América Latina

*GRI 102-14*

La pandemia del COVID-19 ha traído consigo grandes repercusiones en todo el mundo, obligándonos a todos a innovar y salir de nuestra zona de confort. Admiro la gestión y capacidad de respuesta que hemos tenido en la compañía, demostrando por qué Chubb es la empresa líder en la industria aseguradora.

Estamos transformándonos cada día más en una compañía altamente digitalizada, que evidencia no solamente nuestras capacidades organizacionales y tecnológicas, sino que, además, cuenta con el mejor equipo. En cada uno de los países que operamos, hay un gran grupo de personas que se esfuerza día a día para atender las necesidades de nuestros clientes, dándoles tranquilidad en este momento tan lleno de desafíos.

En Chubb compartimos un propósito y valores que nos definen y nos impulsan. Somos proactivos, buscamos siempre estar dos pasos adelante, centrándonos en la atención al cliente. Somos analíticos y nos enorgullecemos de nuestra ejecución. Nos enfocamos en el bienestar y el desarrollo de nuestros colaboradores, clientes, socios comerciales y estratégicos. Brindamos una amplia gama de productos y servicios mientras crecemos rentablemente para convertirnos en la aseguradora más reconocida y respetada en la región.

Enmarcados en el compromiso que tenemos como organización por la sostenibilidad, contamos con una estrategia de responsabilidad social corporativa en todos los países donde operamos, la cual se visualiza mediante el liderazgo de Edwin Astudillo, Presidente Ejecutivo de Chubb Ecuador y en su rol como Director Regional de Sostenibilidad para América Latina, lo cual permite seguir trabajando por una región más sostenible y consciente de sus impactos.

Un año más, Chubb Ecuador es reconocido por su gran desempeño económico, manteniendo sus índices de liquidez y solvencia, con foco en la rentabilidad y la continuidad del negocio. De cara al 2021, uno de nuestros principales objetivos es

seguir digitalizando los procesos a través de la implementación de herramientas tecnológicas que permitan solventar las necesidades del entorno y nuestros diferentes grupos de interés, lo cual permitirá optimizar nuestros impactos ambientales y brindar mejores soluciones de servicio para nuestros clientes y socios estratégicos.

En la décimo primera memoria de sostenibilidad de Chubb Ecuador, se evidencia la gran gestión que la compañía ha realizado en este año tan retador.

Necesitamos estar más unidos que nunca y potenciar nuestras mejores prácticas, evolucionando para estar en la vanguardia de la innovación.

Tenemos que estar más atentos a las necesidades del otro y tener el compromiso de que con nuestro trabajo y nuestras acciones estamos buscando no solamente entregar los resultados y la rentabilidad esperados, sino que estamos intentando hacer de este mundo un lugar mejor.

Una vez más, agradezco a nuestros stakeholders y colaboradores por su dedicación, su gran disposición, su trabajo en equipo y adaptabilidad. Actitudes que nos permiten entregar al mercado un gran servicio.



**Marcos Gunn**  
Presidente Regional de Chubb  
América Latina

# Presentación del Presidente Ejecutivo de Chubb Ecuador

GRI 102-15

El 2020 sin duda alguna ha sido uno de los años más duros que hemos vivido, la pandemia mundial provocada por el COVID-19, trajo consigo una crisis mundial sin precedentes que se vio evidenciada en todos los ámbitos, tanto laboral, como en el familiar y personal. Las empresas nos vimos en la necesidad de actuar de inmediato y tomar duras decisiones, evidenciando la clara necesidad de poner en marcha un plan de continuidad de negocio que nos permitiera mantenernos en flote, pero a la vez, generar valor y cuidar los intereses y necesidades de nuestros grupos de interés.

Hoy me siento muy orgulloso de la magnífica gestión que tuvo Chubb Ecuador en estos duros momentos, ratificando nuestro compromiso por un Ecuador Sostenible. Es un gusto para mí presentarles la décimo primera memoria de sostenibilidad de Chubb Ecuador.

A pesar de ser un año complejo, Chubb reflejó seguridad, estabilidad y confianza frente al mercado, sus stakeholders y colaboradores gracias a la capacidad financiera y de respuesta inmediata, implementando su plan de continuidad de negocio. Desde el primer día, la compañía adaptó su operación mediante la digitalización y automatización de procesos, para así mantener el funcionamiento del 99% de las actividades operativas y administrativas en teletrabajo y el 100% de atención de siniestros y líneas comerciales.

El desempeño económico de la organización permitió que se mantuvieran los índices de liquidez y solvencia, con foco en la rentabilidad y continuidad del negocio. Chubb se destacó en 2020 por ser la aseguradora #1 en resultados técnicos, con una prima neta emitida de \$153 millones en el mercado ecuatoriano.

Comprometidos con alcanzar un mundo más inclusivo, Chubb Ecuador asumió el liderazgo de la Mesa de Trabajo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS5) del Pacto Global de las Naciones

Unidas Red Ecuador, el cual permitió hacer la entrega del “Manual de Igualdad de Género” elaborado por los miembros de la mesa, con el objetivo de fomentar y guiar a organizaciones a la hora de implementar una estrategia de igualdad de género.

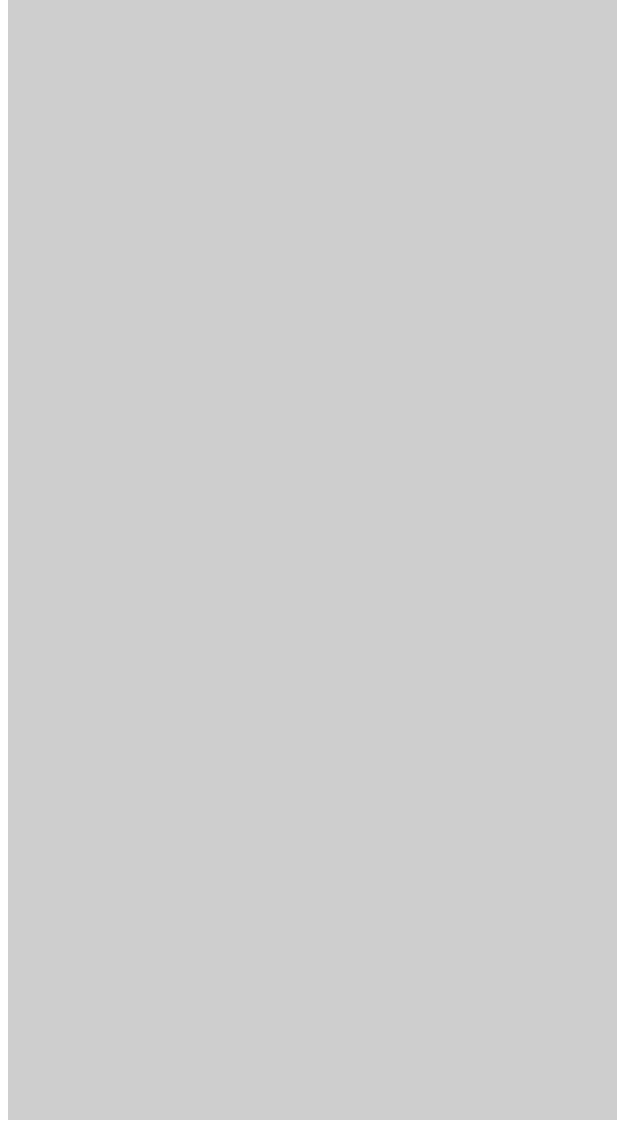
El 2020 nos permitió alcanzar grandes logros y reconocimientos en materia de sostenibilidad siendo posicionados en el puesto 18 de las 30 empresas referentes en sostenibilidad en Ecuador por la Consultora de Desarrollo Sostenible y Responsabilidad Corporativa YPSIOM. También recibimos el reconocimiento a las mejores prácticas del “ODS 10: Disminución de Desigualdades” en la segunda edición de buenas prácticas del Pacto Global. Employers for Youth (EFY) reconoció a Chubb como una de las 12 mejores empresas para jóvenes profesionales en el Ecuador.

Tenemos grandes retos por delante, y por esto queremos brindar todos los recursos y herramientas que estén a nuestro alcance para lograr nuestros objetivos. Continuaremos trabajando siempre en nuestro compromiso de alcanzar los más altos estándares de calidad y servicio, como también de cumplimiento de nuestras promesas a través de nuestras buenas prácticas y experiencia en el negocio.

Por último quiero agradecer una vez más a los actores que hoy forman parte de la producción y estructura de Chubb; gracias por mostrar la resiliencia para alcanzar los resultados aquí plasmados.



**Edwin Astudillo**  
Presidente Ejecutivo de Chubb Ecuador





CHUBB

## Concurso de Fotografía



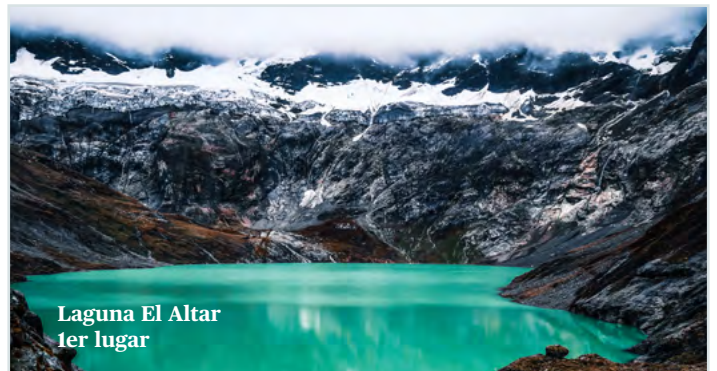
En el marco de la Memoria de Sostenibilidad 2020, Chubb lanzó su primer Concurso de Fotografía para aficionados y profesionales.

En el certamen, se presentaron más de 90 imágenes con temáticas relacionadas con naturaleza, paisajismo y cultura.

El comité de construcción de la Memoria y los gerentes de Chubb Ecuador fueron los encargados de calificar las fotografías de manera anónima, las cuales debían cumplir con las bases del concurso: temática, resolución de la imagen, dimensiones mínimas de 4MP hasta 8MP y un tamaño de hasta 1.5 MB. Con el objetivo de garantizar la más alta calidad en el Concurso de Fotografía.

Las tres fotografías ganadoras están publicadas en esta Memoria de Sostenibilidad 2020.

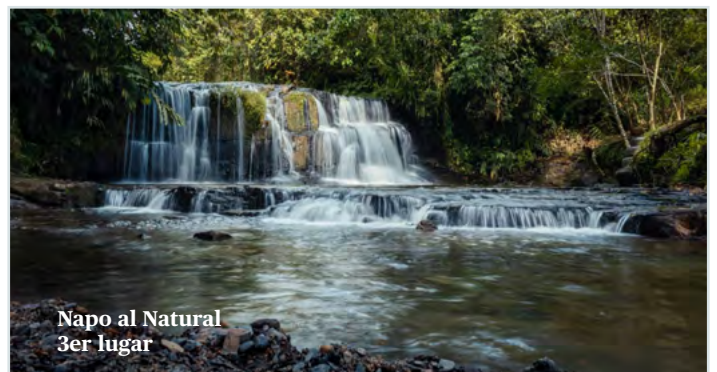
El primer lugar, Laguna El Altar, se expone en la portada, mientras que el segundo lugar, Amaneciendo en El Altar, en la portada interior y el tercer puesto, Napo al Natural, en el interior de la Memoria.



Laguna El Altar  
1er lugar



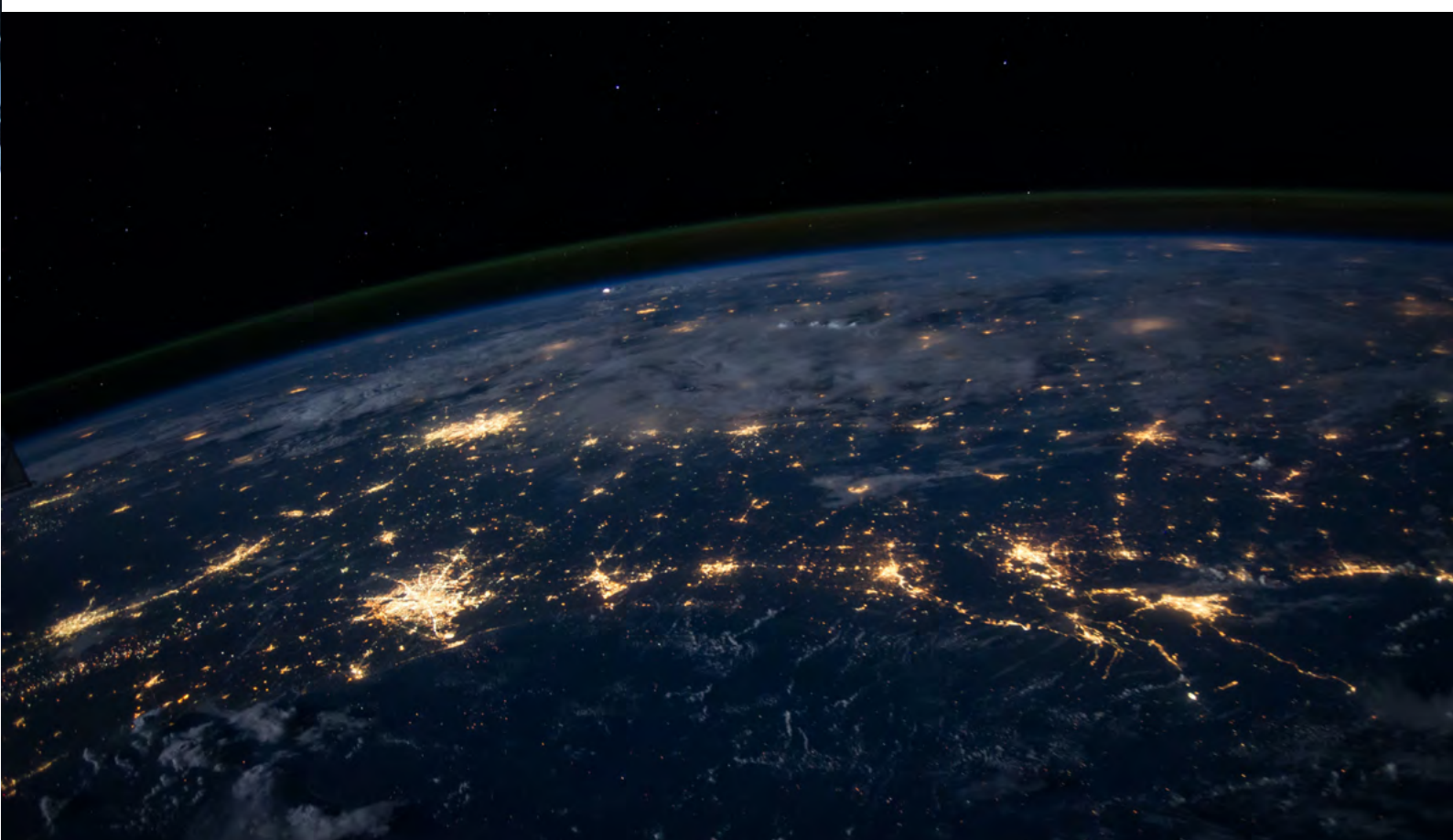
Amaneciendo en El Altar  
2do lugar



Napo al Natural  
3er lugar

Chubb Ecuador entregó un diploma de participación, así como la mención y crédito de la fotografía a los ganadores. De la misma manera, se entregó un premio monetario a las tres mejores imágenes.





**Capítulo 1**  
**Chubb Ecuador**

---



# Chubb Global

GRI 102-2, 102,6

Chubb es la compañía de seguros de propiedad y responsabilidad civil más grande del mundo que cotiza en bolsa. Se distingue globalmente por su excepcional fortaleza financiera, gran capacidad de distribución, experiencia en ingeniería de riesgos, plataformas tecnológicas y alianzas con socios estratégicos.

Con más de 200 productos y servicios de seguros y reaseguros comerciales, tiene una amplia gama de coberturas especializadas para diversos grupos de clientes. Asegura

propiedad y responsabilidad civil comercial y personal; también ofrece seguros de accidentes personales y salud complementarios, reaseguros y seguros de vida.

### 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

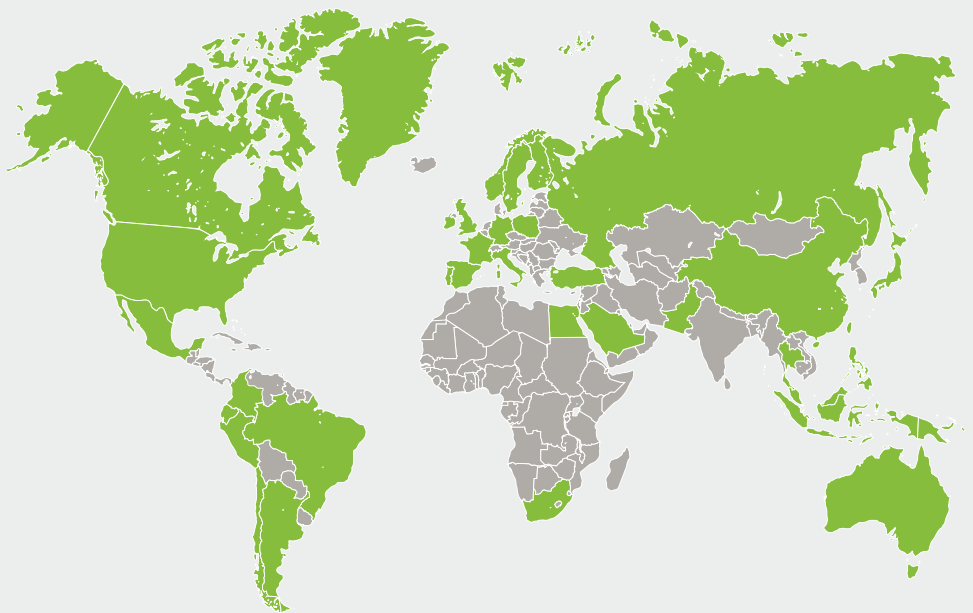
de seguros de vida, accidentes personales, propiedad, automóvil y otras especialidades.

- 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.



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

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



# Chubb Latam

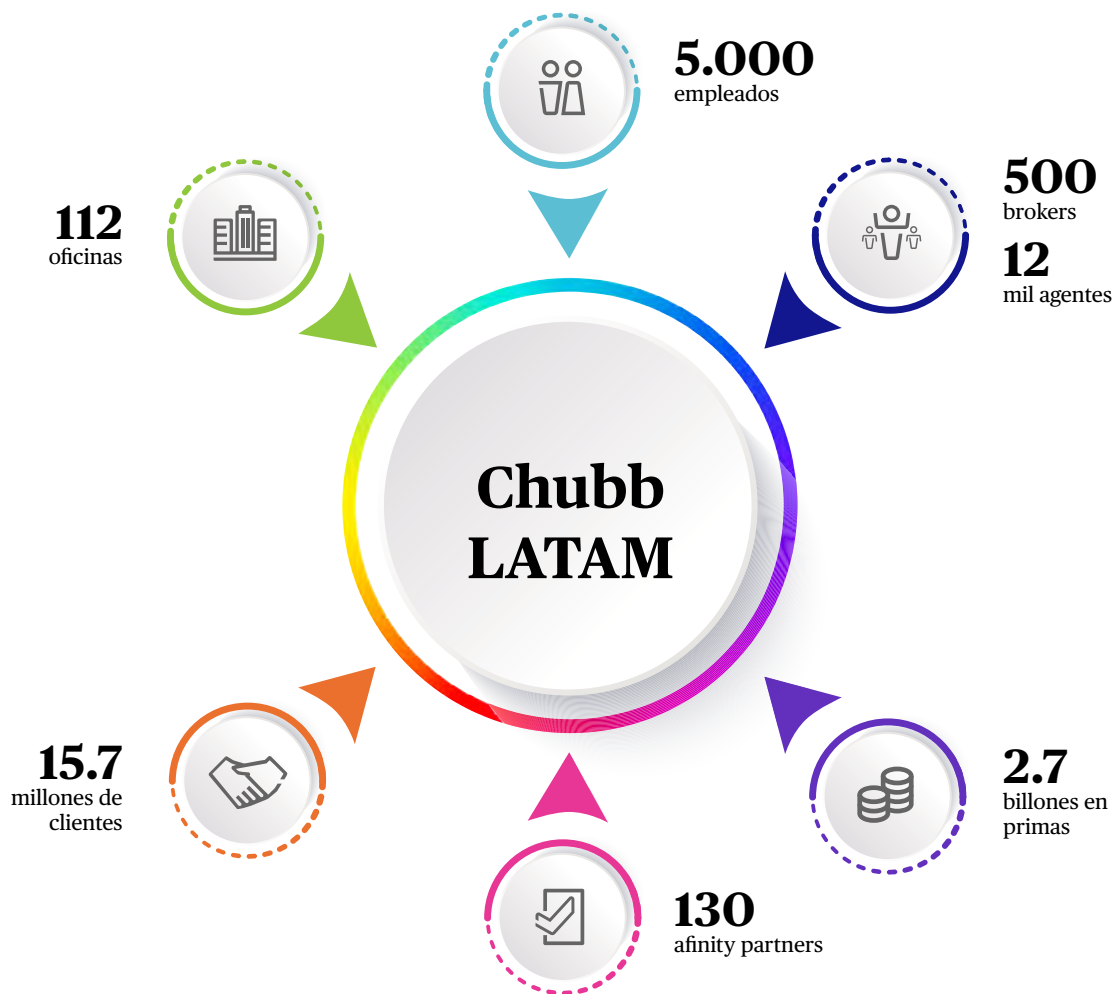
GRI102-2

Chubb tiene una gran participación en la región, con operaciones propias en 9 países de América Latina, además de presencia por medio de socios estratégicos en Centro América y el Caribe. Con 112 oficinas locales y más de 5000 empleados, Chubb es la compañía de seguros líder en responsabilidad civil, fianzas, crédito y transporte. Representa el 7% de las primas de Chubb global, con un resultado de \$2.7 billones de primas suscritas.

La compañía tiene un extenso portafolio de productos y soluciones para empresas, individuos y familias a través de una amplia red de agentes independientes y de telemarketing.

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 y líneas personales de especialidad.



# Cultura Chubb

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

Chubb se caracteriza por ofrecer servicios y seguros de gran calidad, con una impecable implementación, gracias al excelente conocimiento que poseemos de nuestro oficio. Esto constituye el pilar de nuestra cultura, formada por estándares de conducta escritos y no escritos en nuestro código, que relatan cómo se trabaja en Chubb, el proceso de toma de decisiones y la manera en la que colaboramos con nuestros equipos de trabajo.

Nuestra cultura nos ayuda a definir quiénes somos, la conducta que esperamos de los demás, lo que reconocemos y lo que premiamos. Esta cultura se renueva y se define con las acciones y decisiones que tomamos a diario.



## Propuesta de valor



Un enfoque disciplinado al asumir riesgos y excelencia al conceptualizar y administrar estos riesgos



Pensamiento profundo en el cliente



Trabajo de calidad y servicio sin precedentes hacia nuestros clientes y agentes



Calidad, adaptabilidad y oportunidad

## Atributos



- Suscripción superior
- Servicio top
- Habilidad técnica

## Valores Chubb



- Integridad
- Orientación al logro
- Respeto
- Trabajo
- Excelencia

# Principios y normas de Chubb

GRI 102-16, 102-17

## Código de conducta Chubb

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

El Código de conducta Chubb proporciona las directrices que nos ayudan a tomar las decisiones que mejor reflejen nuestros valores. Este Código, así como nuestras políticas más específicas, tienen como objetivo guiarnos al enfrentarnos a cuestiones éticas o de cumplimiento de las normas.

### El Código de conducta indica:

“En caso de que tomemos conocimiento de un conflicto real o potencial, debemos consultar de inmediato al encargado de Compliance asignado a nuestra unidad empresarial o al asesor legal de Chubb que corresponda.” El Código también contempla el conversar con un gerente de confianza o Recursos Humanos.

Chubb pone a disposición de todos sus colaboradores el “Ethics Helpline”, línea que permite comunicar posibles infracciones del Código, leyes o normas. Este centro de llamadas está integrado por especialistas independientes en ética y cumplimiento, los que solventarán los casos que se presenten.

Además, contamos con el Reglamento Interno de Trabajo, que entrega los

parámetros que deben seguir todos los colaboradores de Chubb. Se trata de un documento avalado por el Ministerio del Trabajo.

Es responsabilidad del Órgano Superior de Gobierno de Chubb en el Ecuador respetar el Código de Ética y asegurarse de que se cumpla en toda la operación. Este Código y los valores institucionales vienen de la Casa Matriz, y se aplican a las operaciones de Chubb de manera global, teniendo en cuenta el marco legal local.

## En este Código se contemplan los siguientes aspectos:

### Colaboración y respeto:

Construcción de trabajo en equipo basado en la diversidad y la integración. Un entorno laboral sin acoso, sin consumo de alcohol y drogas y preocupado por la salud y seguridad de los demás.

**Confianza y fiabilidad:** Justicia con clientes, agentes y socios comerciales; relaciones con colaboradores del gobierno.

Levantamiento de información de la competencia, resguardar y respetar información confidencial. Uso prudente de los activos.

**Integridad:** Evitar conflictos de intereses, reglas para intercambios de regalos y actividades de ocio, viajes y alojamiento y/o comidas.

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

**Por el bien universal:** Proteger el medio ambiente, los Derechos Humanos y el estado de derecho, participar en actividades sociales benéficas, libre y justa competencia, reuniones con competidores, cumplimiento de normas que controlan las actividades empresariales más allá de nuestras fronteras, prevención de corrupción, soborno y blanqueo de capitales.





**Mariuxi Morán**  
Subgerente de Operaciones Masivas, Opciones  
Chubb en Ecuador  
Colaborador

Durante mi carrera, he sido protagonista de las grandes transformaciones que hemos tenido en todos nuestros procesos operativos. Hoy Chubb es una empresa encaminada firmemente a la transformación digital, en todas sus áreas, implementando tecnologías innovadoras y pensando siempre en el principal factor de impulso de esta transformación: la Experiencia del Cliente (CX). Hemos implementado nuevos aplicativos dirigidos a la venta y manejo masivo a través de sponsors, dando un gran paso en nuestra estrategia digital con impacto en la responsabilidad social.

En el 2020, Chubb lideró el teletrabajo de manera inmediata. Esto habla de nuestra capacidad de reacción ante situaciones que puedan poner en peligro la operación de Chubb. Pudimos atender a nuestros clientes y aliados estratégicos como si estuviéramos en modo normal; ganamos cuentas, renovamos nuestra cartera de clientes y llegaron nuevos sponsors.

Como colaboradora, me siento tranquila y entusiasmada por el futuro; me gusta trabajar en una compañía donde la ética rige todas nuestras actividades. Cada vez que me preguntan dónde trabajo, digo orgullosamente: "En Chubb Seguros"

## Gobierno Corporativo

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

### Gobernanza

El Gobierno Corporativo es un sistema de control y dirección de la compañía que protege los intereses de los accionistas. Este se compone de principios y lineamientos éticos y técnicos que lo regulan, y se ejerce a través de los órganos de dirección de la empresa. El Gobierno Corporativo asegura que la compañía realice sus operaciones de forma eficaz y oportuna, de acuerdo con sus estrategias, políticas y procedimientos internos, y la normativa ecuatoriana.

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

La Junta General Ordinaria de Accionistas, legalmente constituida, es el órgano supremo de gobierno y administración de la compañía. Sus resoluciones, válidamente adoptadas, rigen para todos los órganos de gobierno, colaboradores y partes interesadas de la compañía. Las competencias de la Junta General de Accionistas están establecidas en el Estatuto Social y en la ley y dan cumplimiento cabal a dichas disposiciones.

### El Directorio

El Directorio determinará las políticas generales a las que deberá ceñirse la administración de la compañía. Las personas que desempeñen el cargo de directores de la compañía deben tener reconocida experiencia profesional, probidad notoria y cumplir con los requerimientos exigidos por las leyes y resoluciones expedidas por los

organismos de control. Es competencia del Directorio nombrar al presidente ejecutivo de la compañía, quien será el representante legal, y a sus subrogantes. Asimismo, dentro de sus competencias está la estructuración de comités de carácter consultivo y de control. El Directorio está compuesto por miembros de la alta gerencia de Chubb en Ecuador y altos ejecutivos de la región de América Latina, escogidos por la Junta General de Accionistas para un periodo de dos años. El Directorio actual está conformado únicamente por colaboradores de Chubb, siendo tres mujeres y siete hombres, los cuales, al ser parte de la empresa, no reciben remuneración adicional por su participación en el mismo.

Es competencia del Directorio aprobar, revisar y supervisar las estrategias de la compañía, los planes de acción, los presupuestos anuales, la aprobación de los objetivos de corto y largo plazo, el control y seguimiento mensual de los resultados de la empresa. Además, este órgano de gobierno se encarga de asegurar que los administradores y altos ejecutivos realicen sus operaciones cotidianas de forma eficaz y oportuna, de acuerdo con las estrategias, políticas y procedimientos. Es por esto que la compañía promueve una cultura sana de administración de riesgos y cumplimiento, junto con un tratamiento justo a los clientes, incorporando procedimientos adecuados a las mejores prácticas corporativas.

El Directorio se encarga de aprobar los manuales para la evaluación y gestión de riesgos que abarcarán las estrategias, políticas y procesos además de las metodologías y herramientas para medir el riesgo. Asimismo, de adoptar las políticas de asunción de riesgos, las cuales deben contemplar límites a la exposición de los riesgos. Estos deben ir asociados con la definición constante en la estrategia. El Directorio es presidido por el Presidente de la compañía y actúa como secretario del Presidente Ejecutivo.

### Los Comités

Los Comités son los órganos de control y apoyo que complementan la gestión



del Directorio y la Junta General de Accionistas, de tal manera que dicha junta esté alineada con los principios de Buen Gobierno Corporativo. Dentro de las funciones de estos Comités están el cumplimiento de normativas y el monitoreo de estrategias en los ámbitos de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos, auditoría, calificación de inversiones, administración de riesgos, ética, retribuciones y los ámbitos sociales, económicos y ambientales.

Los miembros del Directorio también forman parte de estos Comités, como representantes. Estos órganos tendrán por objeto asesorar al Directorio en la determinación de las mejores políticas y estrategias. Los Comités que apoyarán la gestión para un Buen Gobierno Corporativo son:

- Comité de Administración Integral de Riesgos
- Comité de Retribuciones
- Comité de Ética
- Comité de Cumplimiento
- Comité de Calificación de Inversiones
- Comité de Auditoría

Los Comités se integran según los procesos determinados en la normativa vigente y el Código de Buen Gobierno Corporativo de la compañía. De igual manera, tienen las atribuciones y funciones señaladas en la normativa expedida por las instancias

de regulación y control. Dentro de las funciones de estos Comités están el cumplimiento de normativas y también el monitoreo de estrategias diseñadas en los ámbitos sociales, económicos y ambientales.

### La Administración

La Administración de la compañía recae en el Presidente Ejecutivo y la alta gerencia. El representante legal, es quien, con las potestades necesarias, ejerce los deberes y facultades de vigilar la marcha administrativa de la compañía, bajo los principios de diligencia, lealtad, comunicación y tratamiento de los conflictos de interés, vigilando el cumplimiento del Código de Conducta de Chubb. Entre sus funciones también están el aceptar, ceder riesgos y celebrar los respectivos contratos de seguros y reaseguro.

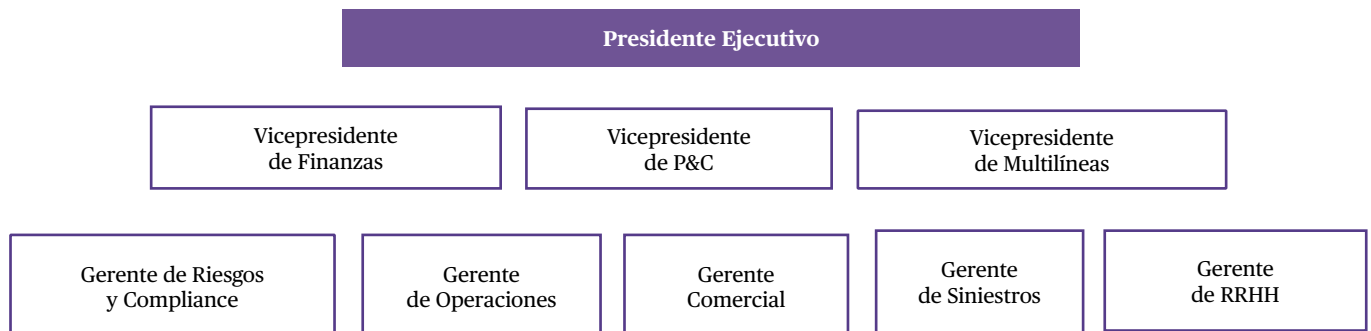
La evaluación del desempeño en la gestión económica, social y ambiental se realiza a través de la herramienta del PMP (Performance Management Process), en base a los objetivos planteados.

### Código de Buen Gobierno Corporativo

Las políticas y procesos destinados a asegurar el correcto y apropiado ejercicio de las actividades de la compañía se formalizan en el Código de Gobierno

Corporativo, en el que se incluyen todos los aspectos y contenidos establecidos por la normativa emitida por los entes de control.

En este documento también se definen los niveles de control de la compañía; las políticas, procesos y mecanismos de rendición de cuentas de los órganos de gobierno; la prevención y manejo de conflicto de intereses dentro de los Órganos de Gobierno Corporativo, así como la forma de evaluar el cumplimiento de los procesos a través de los diferentes comités de la compañía.



# Chubb Ecuador

GRI 102-1, 102-3, 102-4, 102-5, 417-1

Chubb Seguros Ecuador S.A. es una Sociedad Anónima cuyo objetivo es realizar operaciones de seguros y reaseguros.

Chubb opera legalmente bajo el control de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, siguiendo estándares y regulaciones.

Calificada AAA por la firma Bank Watch Ratings, cuenta con más de 25 años de experiencia y lidera el ranking de aseguradoras privadas en el mercado ecuatoriano. Chubb Seguros Ecuador forma parte de Chubb INA International Holding Limited, Compañía de Seguros y Reaseguros a nivel mundial. Con su oficina matriz en Quito, sucursales en Guayaquil, Cuenca y oficinas en las ciudades de Loja, Machala y Ambato, desde 2012 expande su red de socios a más de 500 brokers y agentes en todo el país.



**6** Oficinas



**480** Agentes



**153M** Prima neta emitida



**Nº 1** En utilidades



**AAA**  
Calificación por Bank Watch  
Ratings



**2020**  
Publicación de la Memoria de  
Sostenibilidad #10





**Fernando Carillo**  
 Director Comercial  
 Oland Seguros  
 Corredor

Para el Grupo Oland Seguros es muy grato trabajar con una compañía de la calidad de Chubb Seguros; sin duda, es uno de los referentes del mercado nacional e internacional desde muchos puntos de vista. Su proceder ético y transparente en todas sus acciones va de acuerdo con los principios de nuestro Grupo. Además, debo recalcar la calidad humana de todo su equipo, el conocimiento del sector en general y su fortaleza patrimonial, lo que da como resultado un servicio excelente para todas las organizaciones que trabajamos de la mano con ellos. Adicionalmente, me es grato hablar sobre el apoyo constante hacia sus socios estratégicos, confiando en nuestra visión del negocio.

En el caso particular de Oland Seguros, estamos agradecidos especialmente por ser el compañero adecuado para el cierre de negocios importantes, que, sin ellos y su experiencia, hubiese sido más complicado cerrar.

## Desempeño Económico

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

Chubb es reconocido globalmente por mantener una solidez financiera. A pesar de que 2020 fue un año lleno de incertidumbre, Chubb mantuvo sus índices de liquidez y solvencia, con foco en la rentabilidad y la continuidad del negocio. La compañía se destacó por ser la aseguradora # 1 en resultados técnicos, con una prima neta emitida de \$153 millones en el mercado ecuatoriano. Indicadores que ratifican la gestión eficiente y un buen control del riesgo.

Durante la pandemia de COVID-19, Chubb reflejó seguridad, estabilidad y confianza. A nivel mundial, las organizaciones enfrentaron grandes desafíos; sin embargo, la compañía representó un soporte tanto para los stakeholders como para los colaboradores, gracias a la capacidad financiera y de respuesta de las diferentes áreas. Un factor clave para la compañía, durante la pandemia, fue la adaptabilidad en relación con el teletrabajo, que impulsó la digitalización y automatización de procesos en el área financiera y de cobranzas, para así, mantener las operaciones al 100%.

El desempeño económico de Chubb en Ecuador es evaluado a nivel regional, a través de auditorías internas al menos una vez al año y auditorías externas en fechas específicas. Chubb, además de seguir los estándares regionales, se rige por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros y los organismos de control del Ecuador. Como efecto del COVID-19, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera modificó la norma sobre

los segmentos y porcentajes máximos de inversión obligatoria, disponiendo que mientras dure el estado de excepción por la crisis sanitaria y hasta un año posterior a su finalización, las empresas de seguros y compañías de reaseguros mantendrán límites máximos en inversiones de renta fija e inversiones de renta variable relacionados con el respaldo de reservas, patrimonio e inversión, incorporando a la cartera.

De cara al 2021, además de mantener el sólido desempeño en la gestión financiera, uno de nuestros principales objetivos es seguir digitalizando los procesos a través de la implementación de herramientas tecnológicas como el sistema Payment Service, que digitalizará el proceso de pagos administrativos y ayudará a reducir en su totalidad el uso del papel, migrando al archivo digital.



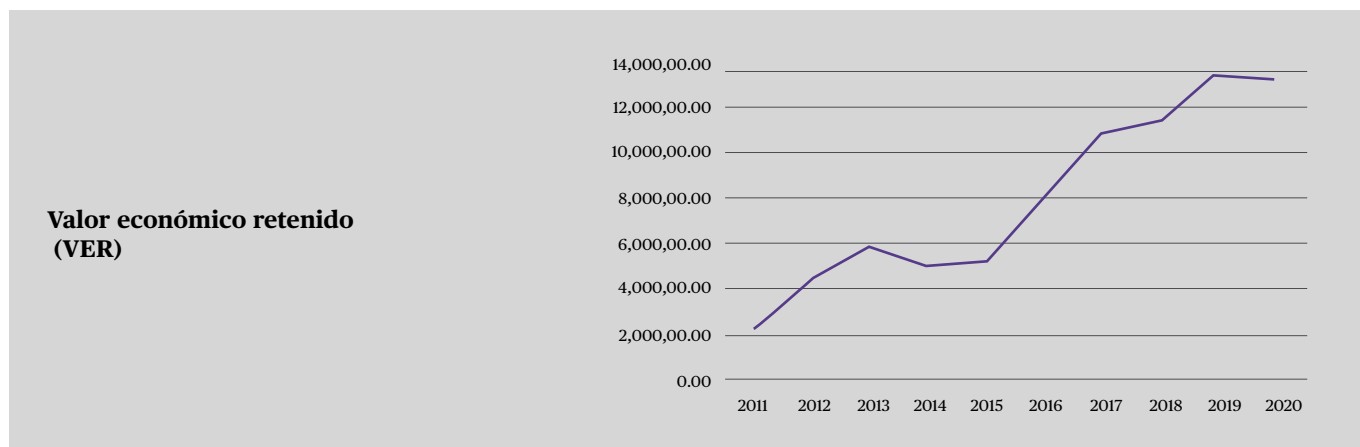
	2018	2019	2020
Ventas nuevas	153.452.627,61	161.708.576,14	153.267.871,57
Capitalización	-	-	-
Patrimonio	49.248.799,48	54.081.617,31	76.791.836,11
Capital	16.973.000,00	17.163.000,00	27.163.000,00
Reservas técnicas	67.952.055,56	60.614.363,47	57.813.681,88
Resultados	10.050.836,87	11.552.702,44	11.449.902,03
Activos totales	180.828.705,84	180.565.589,57	204.080.458,67

# Resultados

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



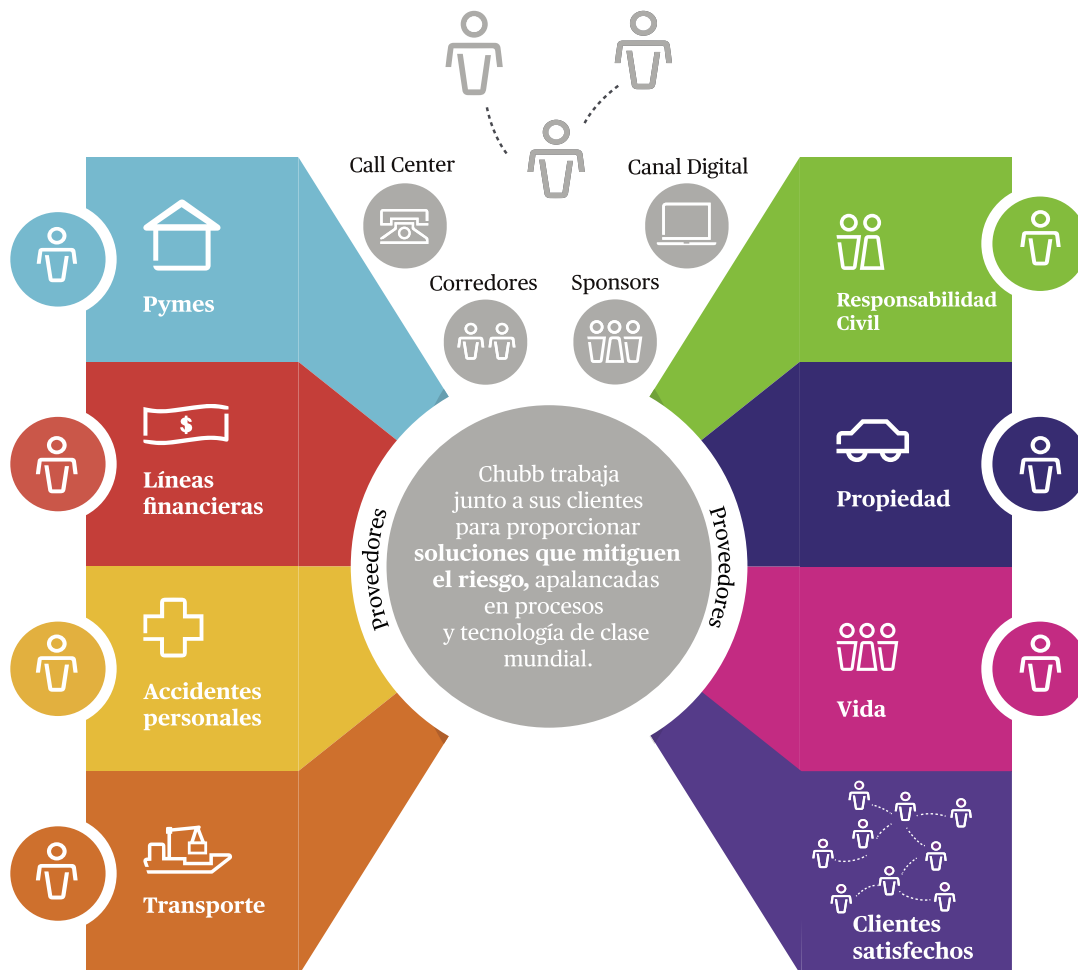
	2018	2019	2020
<b>Valor económico directo creado (VEC)</b>			
<b>a) Ingreso</b>			
Clientes	157.607.203,40	165.773.024,61	157.175.569,60
Recuperación siniestros	13.237.170,71	23.755.549,38	11.096.937,19
Comisiones recibidas	9.755.148,83	4.340.315,40	2.363.923,60
Liberación reservas	50.463.804,85	46.240.259,06	60.734.829,87
Inversiones financieras	2.057.303,12	2.518.242,95	4.409.007,05
Otros ingresos	1.014.860,67	2.439.447,27	2.895.743,02
<b>TOTAL</b>	<b>234.135.491,58</b>	<b>245.066.838,67</b>	<b>238.676.010,33</b>
<b>Valor económico distribuido (VED)</b>	<b>222.967.895,07</b>	<b>232.230.502,63</b>	<b>225.953.896,96</b>
<b>B) Costes operativos</b>			
Pagos a reaseguradores y coaseguradores	42.257.336,11	32.123.660,99	25.919.840,96
Pagos a clientes	41.774.601,07	57.448.275,03	53.569.874,44
Comisiones pagadas	44.666.363,14	44.921.238,80	43.311.159,52
Constitución reservas	52.493.711,80	55.273.274,47	61.423.204,79
Pagos a proveedores	14.904.119,93	13.893.139,02	14.080.332,16
Otros egresos	4.303.433,11	4.879.189,64	4.215.121,91
Comunidad y medio ambiente	76.577,21	65.717,50	94.338,60
<b>TOTAL</b>	<b>200.476.142,37</b>	<b>208.604.495,45</b>	<b>202.613.872,38</b>
<b>c) Salarios y beneficios sociales para empleados</b>			
Gastos del personal	12.341.258,29	12.875.271,70	12.753.650,78
<b>e) Pagos a gobiernos</b>			
<b>Valor económico retenido (VER)</b>	<b>10.150.494,41</b>	<b>10.750.735,48</b>	<b>10.586.373,80</b>
	<b>11.167.596,51</b>	<b>12.836.336,04</b>	<b>12.722.113,37</b>



# Cadena de suministro

GRI 102-9

## Necesidades de los clientes



## Proveedores

GRI 102-9

Porte	2019	2020
Grande	13	13
Mediano	38	38
Pequeño	495	495
Micro	275	275
Total	821	821

Tipo	2019	2020
Bienes	48	48
Servicios	773	773
Nacionales	798	798
Internacionales	23	23
Total	821	821



**Ana María Constantine**  
Gerente de Seguros  
Banco Guayaquil  
Sponsor

A quienes formamos parte de Banco Guayaquil, nos enorgullece mantener como nuestro socio estratégico por 15 años a Chubb Seguros, ya que siempre ha evidenciado capacidad, solidez y seriedad en el manejo de su negocio.

Juntos hemos trabajado en la búsqueda de nuevas oportunidades que nos permitan mejorar la experiencia de nuestros clientes mutuos, desarrollando productos y servicios que generen valor.

Por su fortaleza financiera, experiencia en el manejo de riesgos y acertada visión comercial, Chubb ofrece coberturas con nuevos enfoques de protección que permiten brindar seguridad, bienestar y tranquilidad a sus asegurados.

Durante esta relación comercial, los ejecutivos de Chubb han demostrado que son profesionales, que se preocupan no solamente por el adecuado manejo de su línea de negocio, sino también de sus stakeholders, mostrando así la calidad humana de quienes conforman su gran equipo de trabajo.

Por todo esto, la base de nuestra relación ha sido la concordancia en valores y principios éticos y profesionales con las que ambas empresas hemos actuado siempre en todos nuestros negocios, de lo cual me siento cada día más orgullosa.

## Productos

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

Chubb ofrece una variedad de productos que se ajustan a las necesidades de nuestros clientes, tanto corporativos como individuales. Estos productos y servicios se diseñan y comercializan en el marco de ramos aprobados: 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, Vida Colectiva.

Diariamente, se entregan pólizas de seguro a los clientes que incluyen toda la información necesaria acerca del seguro adquirido.

Cada póliza describe las condiciones generales:

- 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 2020 se implementó el portal Póliza Electrónica, que permite facilitar la información entre clientes y corredores. Se espera que para 2021 continúe el proceso de adopción y desarrollo de este portal. Chubb 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)

#### Seguros de Propiedad y Líneas Técnicas:

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

#### Riesgos cubiertos:

- Incendio todo riesgo 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 tiene la capacidad necesaria para otorgar reaseguro a los activos de empresas generadoras de energía eléctrica ante posibles pérdidas y/o daños materiales.

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

Nos especializamos en centrales eléctricas:

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

Gracias a la especialización, solidez, capacidad financiera y presencia global, Chubb tiene la preferencia de negocio en este segmento. Los servicios se destacan por su agilidad, pues contamos 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, dado el aumento exponencial del fraude comercial y el entorno progresivamente más litigioso. El mundo cada vez más globalizado, la comunicación y el permanente intercambio de información, han convertido a la seguridad cibernética en una preocupación común. Hoy en día, cualquier empresa podría verse afectada por un mal manejo de la información sensible de sus clientes o colaboradores, impactando de manera negativa 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 en todo el mundo y ha desarrollado un conjunto de soluciones de gestión de riesgos de Líneas Financieras.

El conjunto de productos de seguros de líneas financieras incluye lo siguiente:

### **Seguro de Responsabilidad Civil para Directores y Oficiales (D&O)**

Diseñado para proporcionar protección personal a directores, 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 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 ofrece seguro y protección contra daños que pueda sufrir su carga durante la importación, exportación o distribución en el Ecuador. Es por eso que pone a disposición de los clientes su red mundial de oficinas para asistencia e inspecciones en origen. Así mismo, brinda acceso a la plataforma en línea ([www.acetransportes.com/marine](http://www.acetransportes.com/marine)), por medio de la cual pueden declarar sus embarques de una manera más rápida e innovadora, optimizando su tiempo.

### **Las principales pólizas en Ecuador son:**

- Importación
- Exportación
- Transporte interno
- Multinacionales
- Integrales
- Grandes proyectos - ALOP
- Llave en mano (Transporte - Montaje)
- Contenedores
- Agrupadores como agentes de carga, operadores logísticos, transportistas
- Operadores postales, couriers, ajustados a los requerimientos del ente regulador
- Presuscritas para clientes Pymes Chubb, 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)

Amparamos eventos que, como consecuencia de la operación de su negocio, causen daños materiales o lesiones corporales a terceros. Los productos se ajustan a las necesidades de su negocio, local o internacional, permitiéndole ampliar los horizontes de su actividad.

Chubb cuenta con los siguientes productos de Responsabilidad Civil, para cubrir sus necesidades específicas:

#### Pólizas de Responsabilidad Civil General

Funciona como mono línea de negocio o como parte de un paquete, ya sea una cobertura primaria o en exceso. Esta póliza incluye la exposición de vehículos, contaminación o la responsabilidad derivada de la manufactura y la distribución o comercialización de los productos del asegurado.

#### Responsabilidad Civil Productos

Cuenta con jurisdicción mundial, incluyendo reclamaciones presentadas en el extranjero.

Amparo para funcionarios y empleados de la compañía. Aplica incluso en viajes al exterior, cuando estos son en representación del asegurado.

#### Pólizas de Responsabilidad Civil para Proyectos de Construcción

Diseñada para contratistas individuales o para un "Programa de Seguros Controlado por el Dueño".

#### Multilíneas

Chubb brinda tranquilidad al asegurado y a su familia al precautelar sus vidas y bienes ante eventos imprevistos. A través de socios de afinidad y sponsors, la compañía busca llegar a todos los sectores del Ecuador, sobre todo a los más vulnerables, poniendo a su disposición productos que cubran sus necesidades para minimizar la consecuencia de un siniestro.

El departamento de Multilíneas crea, a partir de varias líneas de negocio, productos más completos, con coberturas amplias y sencillas, lo que permite una mayor y mejor protección para nuestros asegurados. Los productos comercializados en este ramo incluyen seguros de accidentes personales, vida, enfermedades críticas/ graves, desempleo, etc. Adicionalmente, se ofrece cobertura para bienes personales tales como: casa, auto y artículos personales de valor.

### Accidentes Personales

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

#### Vida

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

#### Vida Grupo

Se comercializa a través de brokers y agentes. Está dirigido a empresas que se preocupan por la protección de sus empleados y buscan un paquete de beneficios competitivos para su personal, brindándoles protección a ellos y a sus familias. Su flexibilidad permite a la empresa y a sus empleados seleccionar la cobertura más apropiada. Este seguro también puede ser contratado por asociaciones, fondos o cualquier grupo formalmente establecido. De manera adicional a la cobertura de Muerte por Cualquier Causa, se pueden incluir otras

coberturas como: Incapacidad Total y Permanente (por accidente o enfermedad), Muerte y/o Desmembración Accidental, Cáncer y Enfermedades Terminales, así como una serie de anexos que amplían la cobertura de este seguro.

#### Seguro Colectivo de Vida Deudores o Desgravamen

Diseñado para cubrir deudas con instituciones de crédito, y en caso de muerte del deudor, que su familia no se vea afectada. Coberturas de acuerdo con lo requerido en la ley.

#### Seguro Masivo de Vida

Se comercializa a través de sponsors o socios estratégicos. Tiene como objetivo llegar al consumidor final con precios y coberturas competitivas. También busca fidelizar a los clientes de los socios, creando y diseñando estrategias de ventas que beneficien a ambos. Actualmente se están fortaleciendo canales digitales como E-commerce, Chubb Studio y aplicaciones propias de sponsors para ampliar la difusión de este seguro y tener un mayor alcance.

Es importante destacar que, durante la pandemia, Chubb cumplió con todas las obligaciones con sus clientes de manera oportuna y en los tiempos estipulados en los contratos.







### Líneas Personales

Chubb trabaja permanentemente en la conceptualización y desarrollo de nuevos productos. Con la finalidad de ofrecer soluciones integrales de seguros a las diferentes y cambiantes necesidades de las personas en el desarrollo de sus actividades, la compañía actualiza y potencia los productos existentes, y crea productos nuevos que se ajusten a las necesidades de los asegurados.

Los productos de Líneas Personales ofrecen cobertura al patrimonio de individuos y sus familias. Durante los últimos años se han desarrollado herramientas fáciles de uso para los clientes, simplificando el desarrollo de sus actividades diarias de forma eficiente.

#### Algunos productos disponibles en este ramo:

##### Chubb Auto Protegido

Protección integral enfocada en el conductor y su vehículo, ofreciendo diversas alternativas que le permitirán al asegurado cubrir no solo los daños a terceros, sino también mantener una cobertura completa, amparando pérdidas parciales y totales por daños y/o robo.

Chubb ofrece un servicio de indemnización

ágil y oportuno en caso de que el vehículo se vea afectado por un evento amparado dentro de las coberturas. Además, se diferencia en el mercado con un valor agregado que entrega beneficios adicionales y asistencia vial establecidos en la póliza.

Al contener un nuevo condicionado general, permite añadir coberturas como portabilidad de responsabilidad civil a daños en propiedad ajena y cobertura extraterritorial. En el proceso de cotización y emisión de una póliza, se apoya en la herramienta Autonet, que agiliza el proceso de cotización y emisión en línea en el segmento individual.

##### Chubb Hogar Protegido

En los últimos años se ha observado cómo eventos de la naturaleza ocurren de forma imprevista y pueden impactar directamente al patrimonio. Por esta razón, Chubb desarrolló un seguro de protección integral para viviendas que ampara la inversión más importante ante posibles pérdidas. Presenta seguros tradicionales a través de productos cotizados a la medida del asegurado: Home away, un producto empaquetado de Hogar Protegido da cobertura a los contenidos, desde la primera semana de cobertura.

Home away es ideal para personas que viajan habitualmente o en períodos vacacionales, para ser comercializado a

través de un retail y fomentar la cultura de seguro, asegurando un electrodoméstico nuevo recientemente adquirido.

### Specialty Personal Lines (SPL)

Su función es incrementar el valor agregado y ofrecer excelentes coberturas a precios accesibles. Por ello es comercializado de manera masiva.

Estos seguros están enfocados en atender las necesidades de cada persona, otorgando coberturas para bienes personales, como teléfonos celulares, tablets, tarjetas plásticas (débito y crédito), protección de identidad, seguro para documentos, llaves, neumáticos, bicicletas, mochilas, bolsos, billeteras, lentes, electrodomésticos, contenidos del vehículo y llantas, entre otros.

### Basic Book

Modelo tradicional de comercialización a través de brokers y agentes, dirigido a cuentas corporativas, medianas y pequeñas empresas (pymes).

### Distribución masiva de productos de seguros a través de sponsors utilizando canales como:

- Chubb Studio
- Telemercadeo
- Venta cara a cara
- Medios digitales
- Canales no tradicionales

### Esto permite a los clientes adquirir protección de forma rápida y transparente.

### Chubb ofrece las siguientes coberturas, entre otras:

- Muerte por cualquier causa por enfermedad o accidente
- Muerte y/o desmembración accidental
- Incapacidad total y permanente por accidente o enfermedad
- Gastos médicos por accidente o enfermedad
- Cáncer y enfermedades graves (infarto al miocardio, enfermedades coronarias, accidente vascular encefálico, insuficiencia renal crónica)
- Renta diaria para hospitalización por accidente o enfermedad
- Desempleo involuntario e incapacidad temporal y total por accidente
- Protección para el celular
- Protección para el bolso/maletín
- Protección para las mascotas
- Seguro para vehículos
- Seguro para el hogar



**Giancarlo Malnati Santos**  
Gerente General Segudatiles S.A.  
Agente

Podría tomarme todo el tiempo del mundo en dar mi testimonio sobre mi experiencia y las percepciones que he tenido con esta compañía, pero quiero definir lo que es para mí el significado de ser un socio comercial de Chubb Seguros: profesionalismo, eficacia, solidez, seguridad y óptimo servicio en atención de siniestros.

Debo destacar la atención de siniestros de Chubb. Tengo muy presente un evento que viví junto a un cliente; un siniestro de transporte de exportación, en el cual quedé sorprendido con la agilidad y rapidez con la que se manejó desde inicio a fin este reclamo. El profesionalismo y la técnica superior guiaron y respaldaron al cliente de manera inmediata, buscando la solución idónea.

Agradezco a todos los que son parte de esta gran familia, tanto a nivel nacional como internacional, y quiero rectificar que como socio comercial seguiremos brindándoles apoyo incondicional.

## Comercial

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

Durante la pandemia, Chubb fortaleció la relación con los agentes y los brokers. Fue una de las primeras empresas del Ecuador que actuó en beneficio de sus aliados estratégicos, a través de distintas actividades como Training Digital de Productos, webinars informativos e iniciativas de entretenimiento para toda la familia.

Para 2021, el área comercial de Chubb espera crecer y ampliar la cantidad de agentes con los que se relaciona y, de esta manera, obtener un mayor alcance y cobertura.

Adicionalmente, busca mejorar el sistema de formación de los aliados mediante capacitaciones con instituciones educativas como el Tecnológico de Monterrey, a través del Centro de Desarrollo para Agentes (CDAC), departamento especializado en la fidelización y capacitación de agentes.

## Manejo de siniestros e indemnizaciones

La filosofía corporativa de Chubb se basa en la siguiente premisa: “La gestión de reclamaciones es el momento decisivo para el cliente, es el momento en el que cumplimos con nuestra promesa de pagar todos los reclamos de manera justa, oportuna y con prudencia”. Los esfuerzos que la compañía hace para mantener los más altos índices de liquidez y solvencia le permiten enfocarse en la atención al cliente y en la importancia de recuperar sus recursos en el menor tiempo posible.

El equipo de siniestros se alinea con los objetivos corporativos; conscientes de su rol, saben ejecutarlos y entienden el efecto que esto crea en nuestra cadena de valor. Sin abandonar la técnica y la disciplina que los procesos representan, el personal altamente capacitado, generó y propuso soluciones creativas y proactivas frente a la pandemia. A pesar de que el año 2020 fue atípico, los siniestros se incrementaron de 16.821 en el 2019 a 17.578. En cuanto a los siniestros de vida, se registraron 2.460 casos por COVID-19, representando para la compañía \$14 millones de dólares pagados a nuestros asegurados. Comprometido con proteger la vida de sus clientes, Chubb benefició a alrededor de 2.000 familias durante la pandemia.

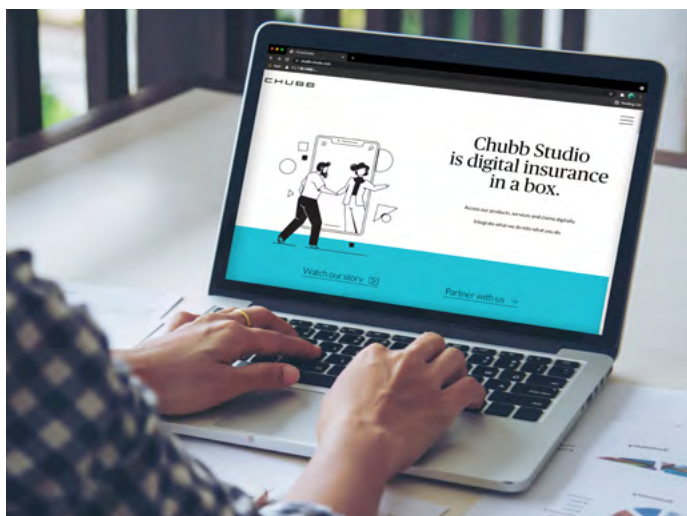
Una de las fortalezas de Chubb es el pago oportuno y justo de reclamos a los clientes y terceros, por lo que el 80% de los siniestros fueron indemnizados en menos de 5 días. A través del Servicio Fast Track, el pago de siniestros inferiores a \$3.500 se realiza en un máximo de 5 días hábiles, mientras que en montos superiores a \$3.500, el pago se hace de 5 a 8 días hábiles.

Chubb invierte constantemente en tecnología e innovación para mejorar los resultados de reclamos. Es por esto que durante el año 2020 se implementó BDEO, una herramienta que permite hacer inspecciones electrónicas remotas desde el celular del cliente, ahorrando tiempo, optimizando el servicio y reduciendo a cero los riesgos de contagio de nuestro personal y clientes. En Ecuador, Chubb es la operación en la región con mayor número de casos de video inspección, demostrando así la rápida respuesta y adaptación a los nuevos servicios ofrecidos.

## Innovación

En un mundo de continuos cambios, Chubb avanza y está en constante innovación; se transforma digitalmente a través del desarrollo de nuevos productos y servicios tecnológicos, que ofrecen una mejor experiencia a los clientes y optimizan el trabajo de sus colaboradores, corredores y sponsors. En el año 2020, la compañía implementó herramientas que permiten la digitalización y automatización de procesos, dentro de las operaciones de la compañía y para los socios estratégicos.

Comprometido con la privacidad de sus clientes, Chubb respalda su información en todas estas plataformas durante todo el proceso, garantizando su seguridad. Además, la compañía está certificada PCI para procesos digitales.



## Chubb Studio

Plataforma digital global que permite el acceso a los clientes de nuestros Socios Estratégicos para la cotización y emisión en línea de nuestros productos y servicios. Es un portal que se adapta a las necesidades de cada uno de los socios y se integra fácilmente a las plataformas de los corredores y sponsors bajo el concepto de micrositiOS.

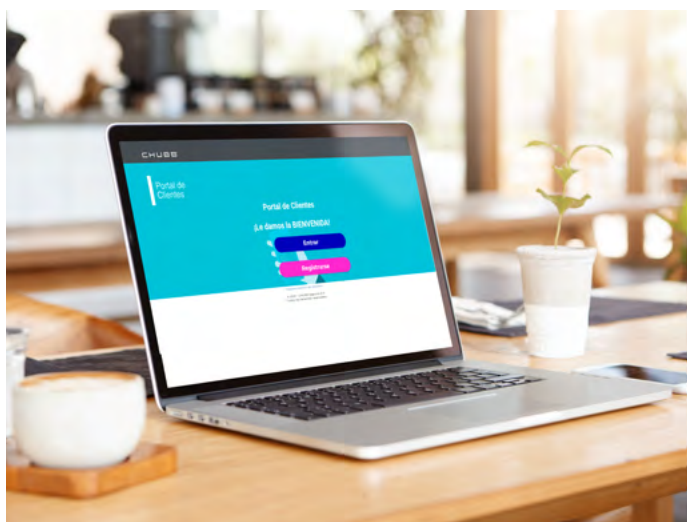
## Plataforma WIS

Permite al corredor cotizar y emitir en línea. Ofrece herramientas para ser más eficiente y tener una ventaja competitiva en la comercialización de productos de Chubb.



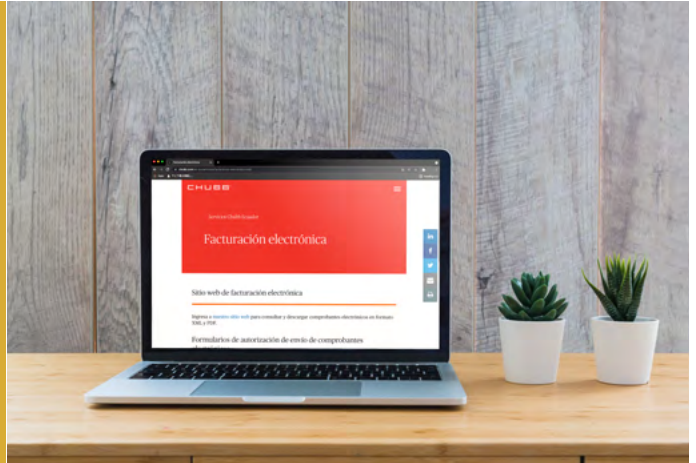
## Póliza electrónica

Plataforma que digitaliza todo el proceso de emisión y firma de pólizas, eliminando la documentación física y reduciendo el tiempo de servicio. Se puede acceder desde cualquier parte del mundo y aporta al cuidado del medio ambiente, reduciendo el uso de papel. Para 2022, se espera que tenga nuevas funcionalidades.



### Link de pagos con tarjeta de crédito

Portal que facilita a los corredores y sponsors el cobro de primas de seguros a sus clientes de manera digital, mediante el envío de un link seguro. Se encuentra disponible en cualquier lugar del mundo y con acceso las 24 horas.



### BDEO

Plataforma para inspección de vehículos de manera digital al momento de un siniestro. Actúa como una herramienta virtual que optimiza el proceso de atención de siniestros, ahorrando tiempo y necesidad de traslado.

### Payment Service

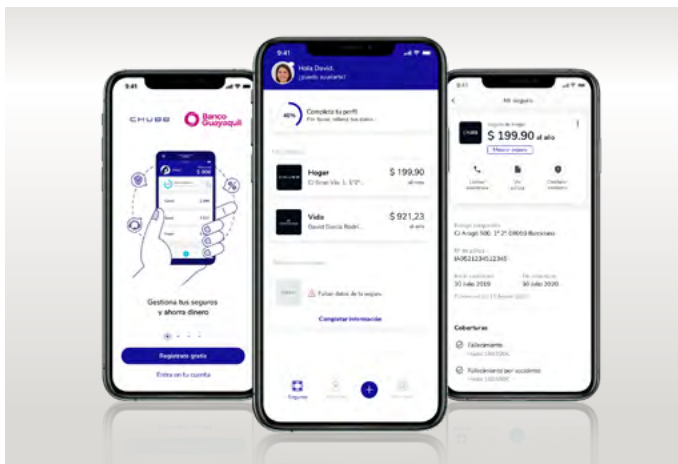
Plataforma interna que digitaliza el proceso de pagos de la compañía, disminuyendo el tiempo de atención en el pago a clientes y proveedores, y aportando al medio ambiente através de la reducción de papel en todo el proceso.



## Proyectos de innovación digital con Sponsors:

### E-Commerce

Plataforma digital de oferta de productos en línea para clientes del Banco de Guayaquil, facilitando la cotización, emisión y servicios de seguros. Permite cotizar y emitir la póliza en menos de 5 minutos.



### Insurance Wallet

Aplicación disponible para todos los clientes del Banco de Guayaquil para administrar sus pólizas de seguro, independientemente de la aseguradora; verificar el estado de protección; y, acceder a nuevos productos y servicios de acuerdo con sus necesidades.



La automatización y digitalización de procesos no solo es parte de nuestra estrategia de transformación digital; también es un aporte a uno de nuestros principales pilares relacionado con el cuidado del medio ambiente. En 2021, Chubb sigue incentivando a los clientes y socios estratégicos la adopción de herramientas tecnológicas, con el objetivo de incrementar el nivel de autogestión y optimizar sus tiempos de servicio. El departamento de operaciones seguirá trabajando en la creación de plataformas y herramientas que faciliten cada vez más el acceso de clientes a todos nuestros productos y servicios.

# Socios de Distribución Independiente

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

Con un equipo de más de 20 personas a nivel nacional, el canal comercial atiende a alrededor de 500 corredores en todo el país, con el objetivo de entregar la propuesta de valor de Chubb a través de la comercialización de productos y servicios de primer nivel. El departamento comercial de Chubb Ecuador es parte del programa regional IDP (Independent Distribution Partners), del cual participan también México, Brasil, Argentina y Colombia en América Latina. La hoja de ruta, articulada alrededor de pilares estratégicos claros y medibles, brinda un entorno estructurado al equipo de ventas y a los socios estratégicos de Chubb.

## Gestión de portafolio

Cada ejecutivo comercial es responsable de un portafolio de corredores asignados (con un promedio de 40 corredores por ejecutivo) y los gestionan de manera integral y personalizada. El corredor que se contacta con Chubb puede, a través de su ejecutivo comercial, tener un solo punto de comunicación integral con la compañía. Cada portafolio tiene un presupuesto de ventas que se mide diaria, semanal y mensualmente, para mantener un control adecuado de los resultados y realizar ajustes oportunos en los planes de acción. El número de cotizaciones del negocio de P&C (Property & Casualty) tuvo un crecimiento significativo en 2020 vs 2019, en cuanto a las oportunidades de negocios, con un crecimiento superior al 187%.

## Visitas

Cada ejecutivo debe cumplir con una meta de visitas que se monitorea semanalmente. Del 2019 al 2020, el volumen de visitas se incrementó en un 100%, dando un mayor acompañamiento a nuestros socios comerciales. Debido a la pandemia, desde marzo de 2020 las visitas para generar oportunidades de venta y entender las necesidades de los socios estratégicos pasaron a ser 100% virtuales, manteniendo el contacto y actividad comercial con nuestros principales socios comerciales. Se siguió un estándar metodológico estructurado y basado en: agenda, minuta y seguimiento, la ejecución de visitas y el reporte de las mismas, que se realizan a través del software CRM (Customer Relationship Management) de Chubb, implementado en 2019.

## Training y capacitación

Constantemente el equipo comercial de Chubb y los socios estratégicos reciben entrenamiento técnico comercial para garantizar un completo conocimiento de los productos desarrollados y comercializados por Chubb. Las capacitaciones comerciales y técnicas se entregan a grupos o de manera individual.

- En todo el año 2020, se realizaron más de 350 horas de capacitaciones a nivel nacional a los agentes, en sesiones grupales e individuales.

- Desde 2019, se implementó el uso de plataformas virtuales para la realización de capacitaciones.

Gracias a este recurso tecnológico y a la capacidad de adaptación, en el 2020, Chubb logró impartir 33 webinars, denominados "Training Digital de Productos" a brokers y agentes, con el objetivo de informar sobre los nuevos productos, así como de reforzar la relación con cada uno de ellos.

- Para 2021, Chubb en Ecuador implementará, junto al CDAC (Centro de Desarrollo de Agentes Chubb), programas de formación tanto profesional como personal, brindando capacitaciones a agentes con el aval del Tecnológico de Monterrey.

## Productos

En coordinación con las líneas técnicas, el departamento comercial participa de la actualización y desarrollo de productos para ofrecer soluciones integrales a nuestros socios y clientes, garantizando los más altos estándares técnicos.

Con el objetivo de brindar mejores opciones de servicio, reducir costos operativos de nuestros socios y mejorar la eficiencia, Chubb desarrolla y adapta sus productos empaquetados. En el año 2020, se actualizaron los paquetes disponibles: Pymes, Hogar, Accidentes Personales, RC Médicos. Asimismo, se lanzó el producto de Edificios y de Responsabilidad Civil en médica e individual por medio de nuestra plataforma WIS.





**Alexei Morales**  
Gerente de Siniestros, Auto  
Chubb en Ecuador  
Colaborador

Trabajando en Chubb se cumplió el sueño de colaborar en una empresa de prestigio, con ética y moralmente orientada en todas sus acciones y gestiones, con los niveles más altos de transparencia. Me siento muy identificado y honrado por pertenecer a esta compañía.

Nuestros departamentos de ventas y gestión de atención al cliente hacen una gestión increíble con el mercado, ya que nuestra oferta está basada en nuestros más altos niveles de servicio; es nuestro ADN.

Chubb es una empresa enfocada en el cumplimiento estricto de las leyes, regulaciones y cualquier disposición que se establezca. Nuestros directivos siempre refuerzan la idea de que lo principal es trabajar con las reglas que se nos presentan, y no buscar pretextos o excusas para no hacer.

Nunca perdemos el objetivo que nos planteamos y buscamos siempre ser mejores cada día.

Hemos venido trabajando con muchas iniciativas y programas de sostenibilidad, lo cual nos hace sentirnos como una empresa referente en el medio local e internacional. Una de las cosas que más valoro de Chubb y de nuestros directivos, es el cuidado de las necesidades de los colaboradores y la comunidad.

## Gestión de riesgos

GRI 102-26, 102-29, 102-30, 201-2, 102-33, 102-35, 103-2, 103-3. Desempeño económico, Presencia en el mercado



Como una compañía de suscripción, asesoramos, asumimos y gestionamos los riesgos con visión y disciplina.

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

Los estándares de gestión y servicio de la compañía son los pilares fundamentales para la consecución de los objetivos que cada año se plantea la empresa, teniendo como principio básico la prevención de riesgos.

Nuestro negocio puede también verse afectado por los cambios climáticos no

pronosticados, los mismos que debido a la naturaleza de los riesgos que asumimos, pudieran incidir en el pronóstico de resultados de la operación.

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

# Marco regulatorio

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

El Directorio delega la facultad de cumplir con las regulaciones al área de Compliance; las cuales se ejecutan por medio de una matriz de cumplimiento en la que cada área determina cuál es la responsable del acatamiento de las normas. El departamento de Compliance local y regional son responsables de garantizar el respeto y cumplimiento de las normas locales e internacionales, normas profesionales, normas éticas y de buen comportamiento definidas.

El área de Compliance requiere un total conocimiento del giro de negocio de la compañía y comprensión del entorno regulatorio. El programa de cumplimiento de Chubb fomenta los valores e incluye las políticas y medidas que rigen todos los niveles de la compañía. Es de vital importancia que la Alta Gerencia, el Directorio, y el Presidente Ejecutivo tengan un comportamiento ejemplar y consistente, que se alinee con los valores institucionales.

## El programa de cumplimiento se enfoca en tres aspectos:

- **Concienciación:** Asegurar que cada empleado esté consciente de la importancia del cumplimiento y la implementación del programa, a través de capacitaciones constantes de reafirmación del código de ética y cumplimiento regulatorio.
- **Asesoramiento:** Mantener estrecha la comunicación con el Directorio, Alta Gerencia, Ejecutivos de la empresa y Área Legal, con el propósito de contribuir en la evaluación de riesgos, especialmente en situaciones puntuales tales como la presentación de nuevos productos o las licitaciones de una nueva norma, entre otras.
- **Informes:** Informar las mejores prácticas a implementar a nivel local y a nivel internacional. Este programa parte del conocimiento del ADN de la compañía y

se correlaciona con la gestión de riesgos, corrupción, reputación, responsabilidad social, etc.

El Comité de Ética apoya la ejecución de este programa mediante el conocimiento y análisis de casos de incumplimiento que pudieran presentarse y la aplicación de las sanciones necesarias. A nivel interno, se realizan auditorías frecuentemente para identificar y controlar riesgos.

A nivel regional, el departamento de Compliance hace una revisión in situ anualmente para verificar el cumplimiento del área local y asegurarse de que no exista ningún contingente regulatorio.

En 2020 no hemos tenido multas ni sanciones debido a incumplimiento del marco regulatorio.







## Privacidad del cliente

*GRI 103-2, 103-3 Privacidad del cliente*

Chubb garantiza el derecho a la protección de datos de todos sus clientes. La compañía se compromete con la seguridad de la información y su buen uso, respondiendo a la confianza entregada y su privacidad. Esta es una de las normas de seguridad más importantes para la compañía, establecida desde la casa matriz y ejecutada en cada país de manera obligatoria, con el fin de resguardar y procesar responsablemente los datos.

Chubb Ecuador protege la información de sus clientes a través de distintas prácticas como mantener un sistema de información cifrada y firmar acuerdos de confidencialidad con colaboradores, aliados y proveedores. Además, a partir de 2018, se implementó la norma PCI DSS (Payment Card Industry, Data Security Standard), para controlar y proteger los datos de las tarjetas de crédito.

Los colaboradores obligatoriamente deben cursar entrenamientos de seguridad de la información y riesgos de datos. De igual modo, son voceros del cumplimiento de las obligaciones de la compañía ante el ente regulador. Esta política se implementa bajo directrices regionales, es manejada por el Área de Operaciones y se evalúa anualmente. En 2021, se implementó en el Ecuador una nueva Ley de Datos.

# Marketing y comunicaciones

GRI 103-2, 103-3 Marketing y etiquetado

La marca Chubb es reconocida mundialmente. Se distingue en el mercado ecuatoriano por su trayectoria en el negocio, al igual que por brindar seguridad, solidez y confianza a sus clientes. El área de Marketing y Comunicaciones se encarga de posicionar la marca y transmitir su promesa y valores a colaboradores, clientes, socios de negocio y accionistas.

A nivel interno, trabaja con el área de Recursos Humanos transmitiendo la cultura organizacional a todos sus colaboradores. Para Chubb, es fundamental que los miembros de la compañía se sientan comprometidos, valorados y reconocidos, convirtiéndolos en embajadores de marca, para que así reflejen la filosofía de la organización. Además, entrega herramientas, información y brinda soporte a todas las líneas de negocio y áreas de la compañía, facilitando el cumplimiento de los objetivos.

El rol externo del área de Marketing y Comunicaciones se basa en fortalecer las relaciones con los grupos de interés de forma constante. Difunde la información de manera transparente sobre los productos y temas de interés a todos los stakeholders. Además, es responsable del diseño y ejecución de campañas, eventos corporativos, lanzamientos de productos e implementación de servicios y herramientas. Durante 2020, la compañía se destacó por brindar capacitaciones y eventos de entretenimiento a sus colaboradores y socios estratégicos, contribuyendo a su crecimiento y bienestar.



Una de las estrategias de posicionamiento de Chubb es apoyar al fútbol ecuatoriano, a través del cual se busca visibilizar la marca. Durante la pandemia, el alcance y la exposición de la marca fue limitada debido a la suspensión de los campeonatos; sin embargo, para 2021, el área de Marketing está organizando la Copa Chubb, un campeonato de fútbol femenino con los equipos auspiciados por la compañía: Guerreras Albas de Liga Deportiva Universitaria, Eléctricas de Emelec Sporting Club, Leonas de Club Deportivo Cuenca y Dragonas de Independiente del Valle, iniciativa que busca promover el compromiso de Chubb por la igualdad de género y reforzar el apoyo en la preparación de profesionales.

En 2020, el área de Marketing y Comunicaciones, con sus respectivos recursos, logró incrementar la cobertura mediática en medios tradicionales y digitales. Para Chubb, es importante dar a conocer los productos y servicios que ofrece, al igual que su compromiso con los grupos de interés, posicionando a sus ejecutivos como líderes de opinión, no solo referentes a la industria aseguradora sino también en temas de interés como la diversidad e inclusión, el medio ambiente, la igualdad de género, entre otros.

El departamento de Marketing y Comunicaciones está alineado con políticas globales que definen los estándares y marcos de acción. Si bien Chubb es una

empresa geográficamente diversa, la adaptación de mensajes y contenidos para cumplir con el mercado local es un desafío que se gestiona de manera estratégica.

Marketing trabaja con actores y stakeholders internos y externos. Junto al área de Compliance se encarga de realizar auditorías cada semestre, con el objetivo de identificar riesgos a los cuales la compañía está expuesta. Además, asegura el uso adecuado de la marca y el cumplimiento de las políticas de comunicación. Los resultados del área se evalúan, como las demás líneas de negocio, a través de indicadores de desempeño que miden el impacto y calidad de las acciones de comunicación.







Napo al Natural  
Por: Juan Pablo Arízaga  
3er lugar concurso de fotografía

## Capítulo 2

### Chubb y la sostenibilidad

---





**Leonardo Sánchez**  
SVP Human Resources, Latam  
Chubb Latin America

Una de mis principales tareas es asegurar que Chubb brinde un ambiente de trabajo donde nuestros colaboradores puedan alcanzar sus objetivos de carrera. Nuestra labor como empresa comprometida con los principios de sostenibilidad, nos convierte en un terreno sólido para que esas metas se hagan realidad.

Los tiempos que vivimos nos han puesto a todos a prueba, y es aquí cuando la cultura de una organización sirve de caparazón para resistir embates tan inesperados como los que hemos enfrentado en los últimos meses. Nuestra cultura en Chubb se ha desarrollado y solidificado a través de muchos años, y el principal aprendizaje que hemos obtenido es que este desarrollo no puede parar. Como empresa de seguros, no tenemos grandes máquinas o fábricas como parte de nuestros activos, pero tenemos algo todavía más valioso: nuestros colaboradores. Gracias a ellos, aprendemos y evolucionamos cada día en la creación de nuestra cultura y nuestros principios como empresa sostenible.

Para mí es un orgullo ser parte de Chubb. Sus valores y principios me han hecho sentir parte del impacto tan positivo que causa la organización en todos los rincones del mundo donde estamos presentes.

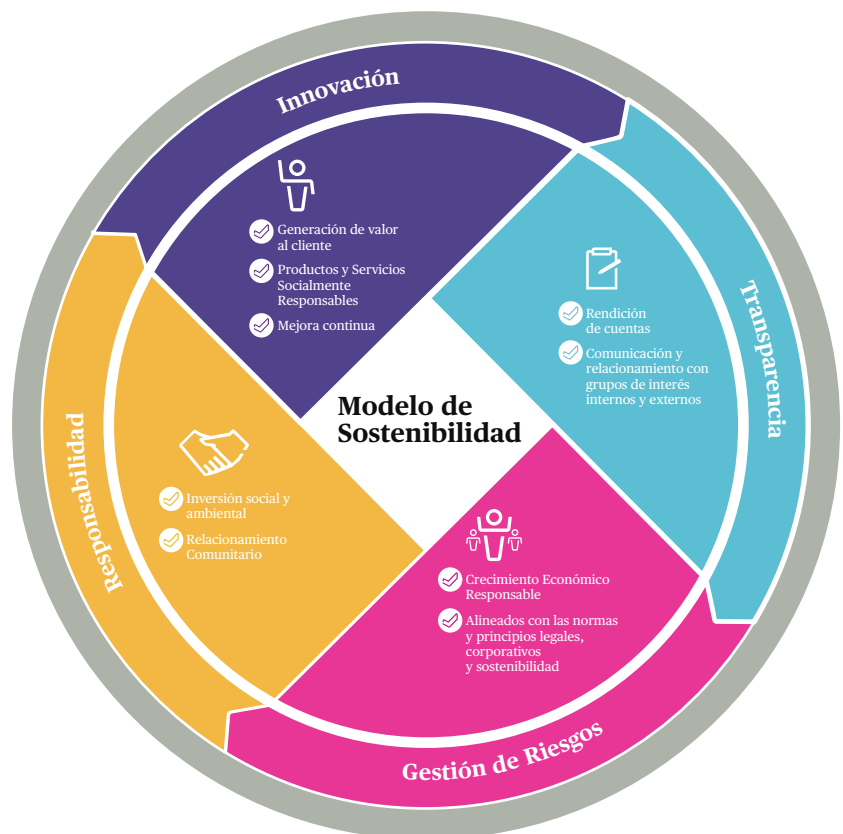
## Modelo de Sostenibilidad

El Modelo de Sostenibilidad de Chubb permite centrar sus acciones en cuatro pilares concretos. Éstos no solo generan valor a la compañía, sino que también impactan positivamente a nuestros distintos grupos de interés (stakeholders).

Este modelo abarca lo económico, social y ambiental, dimensiones esenciales de Responsabilidad Social y Sostenibilidad. Cada uno de estos ejes es la base para generar planes de acción que nos llevan a alcanzar los objetivos de la compañía.

### Estrategia de sostenibilidad

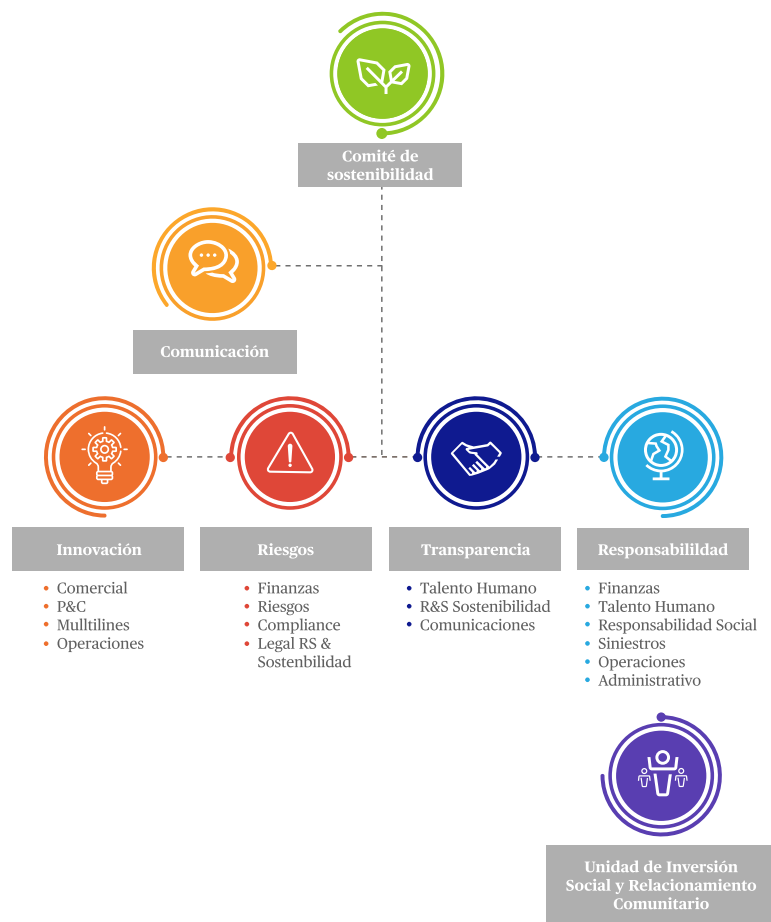
El objetivo es ser referente de sostenibilidad, a través de la mejora continua, creando valor para nuestros stakeholders y fortaleciendo la imagen de la empresa.



# Comité de Sostenibilidad

GRI 102-27

En el proceso de implementación de un modelo de sostenibilidad en Chubb, se vio la necesidad de contar con un órgano que incluya a todas las áreas de la compañía y que, además, esté capacitado para tomar decisiones importantes. Es así como se conformó el Comité de Sostenibilidad de Chubb, cuyos miembros son el Presidente Ejecutivo y su staff gerencial. Este alto nivel permite que la sostenibilidad sea parte de la estrategia del negocio, incluyendo los aspectos económicos, sociales y ambientales. El Comité sesiona de manera periódica para evaluar y monitorear el Plan de Trabajo, analizando el contexto del momento y tomando decisiones según tendencias locales y globales. Todos sus miembros están plenamente alineados con la filosofía de responsabilidad corporativa, que es la base para la toma de decisiones.



## Grupos de interés

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

En enero 2020 se realizó el segundo mapeo para conocer los grupos de interés prioritarios de la compañía. Si bien la organización se relaciona con un vasto número de instituciones, vemos necesario definir los grupos de relación prioritarios. De esta manera, armamos un plan de acción a corto, mediano y largo plazo que se alinea con nuestra estrategia de

sostenibilidad. Chubb definió 11 grupos y 33 subgrupos con los que se inició el mapeo de grupos de interés prioritario.

Anualmente se realiza un diálogo para conocer los asuntos de interés y materialidad de los grupos y subgrupos, contenido que se incluye en la Memoria de Sostenibilidad. El proceso para definir los grupos de interés prioritarios es:



Los grupos de interés prioritarios, resultado de este trabajo de mapeo son:



Existen varios canales de comunicación con nuestros grupos de interés, siendo el principal los colaboradores de Chubb designados para mantener una relación.

En los diálogos hechos con los grupos de interés, la retroalimentación es tomada en cuenta para nuestro proceso de mejora continua.

Grupo de Interés	Canal de comunicación	Frecuencia
Presidente Ejecutivo Alta Gerencia	Comités Gerenciales, diálogo con grupos de interés	Mensual, anual
Directorio Colaboradores	Reuniones de directorio, diálogo con grupos de interés Encuesta clima, desayunos de área, reuniones con RRHH, desayunos con presidencia, diálogo con grupos de interés	Trimestral, anual Anual, cuando aplique
Vicepresidentes	Comités Gerenciales, diálogo con grupos de interés	Mensual, anual
Sponsors	Reuniones con los ejecutivos, diálogo con grupos de interés	Periódicas, anual
Comités	Reuniones mensuales	Mensual
Agentes Brokers	Reuniones con los ejecutivos, diálogo con grupos de interés	Periódica, anual
Asegurados corporativos		
Prestadores de servicios Ajustadores de siniestros		





**Alfredo Vega**  
Gerente General  
Vegamon  
Corredor

El bienestar de las personas, visto desde una óptica de equidad y armonía con el entorno, debe ser la finalidad de todos los actores económicos que conforman la sociedad contemporánea, sin importar si son parte del sector público o del privado. Todos tienen que cumplir con un rol social que genere valor para la comunidad.

Chubb Seguros es una corporación que se ha encargado de generar beneficios y valor para todas las personas que directamente interactuamos con ellos, asegurados, brokers, colaboradores y, mediante sus programas de responsabilidad social, la comunidad en su conjunto, en todos los países en los que mantiene operaciones.

Sentimos que formamos parte de esta estructura, compartiendo la misma filosofía de un verdadero servicio con valor que genera relaciones nutritivas a largo plazo.

## Diálogo con grupos de interés

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

Con el objetivo de conocer la percepción que se tiene de la compañía en un aspecto económico, social y ambiental, se realizó el tercer diálogo entre Chubb y sus grupos de interés prioritarios. Este diálogo consiste en entrevistas con los principales stakeholders, que son hechas por los encargados de la coordinación de Responsabilidad Social y Sostenibilidad de Chubb.

Esta entrevista se socializa al Comité de Sostenibilidad y posteriormente se comunican los resultados en la Memoria de Sostenibilidad. En los diálogos se identifican áreas de oportunidad para generar más valor a nuestros stakeholders, incluyendo mejoras en los tiempos de respuesta, agilización en procesos internos e inversión en tecnología, al igual que más flexibilidad por parte de Chubb.

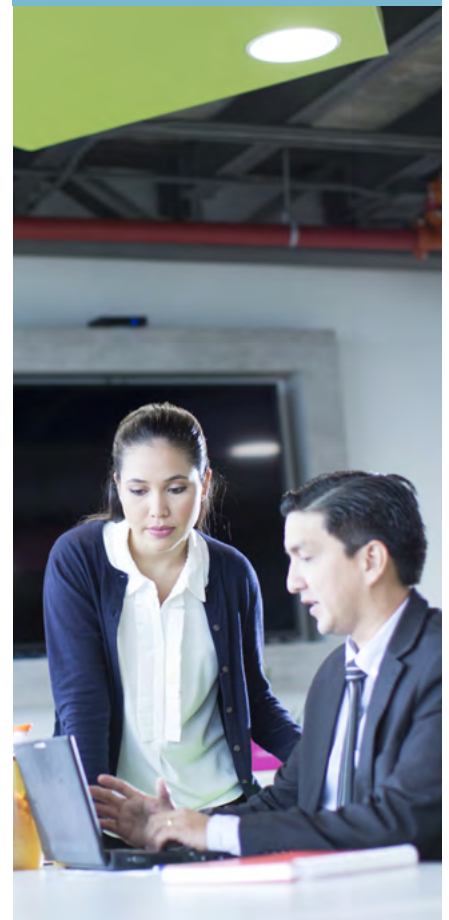
Varias de estas aristas se han trabajado desde 2017, con el objetivo de lograr un servicio óptimo para nuestros grupos de interés. Tomando en cuenta la tendencia en los últimos tres años, podemos concluir que los tiempos de respuesta siguen con una importante oportunidad de mejora; asimismo, tenemos todavía que innovar en tecnología. En términos de posicionamiento de marca, vemos que nuestros esfuerzos han dado frutos, sin embargo, tenemos todavía mucho trabajo por delante para dar a conocer a Chubb tanto en el mercado asegurador como en el país.

Los grupos de interés, como lo son el Directorio y el Público Interno, están enfocados en mejorar la experiencia de nuestros clientes y aliados a través de la agilización de procesos e innovación.

Es de interés de la compañía mejorar la experiencia del colaborador en su ambiente laboral con el propósito de retener el talento.

En un futuro se espera que Chubb continúe creciendo de manera sostenida, de tal forma que los grupos de interés crezcan paralelamente y se consoliden las relaciones a largo plazo.

Nuestro objetivo es que nos vean como una compañía no solo líder en el negocio, sino también líder en la agilidad de procesos, tecnología e innovación.



# Perfil de la memoria

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

Chubb Ecuador publica anualmente su Memoria de Sostenibilidad. La presente Memoria reporta el período que va desde el 1ro de enero hasta 31 de diciembre de 2020. Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.

Es un trabajo realizado por la coordinación de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, revisado por el Comité de Sostenibilidad y aprobado por el Presidente Ejecutivo de Chubb en Ecuador. El contenido y diseño es revisado por el equipo local y regional de Marketing y Comunicaciones.

## 2016

Lanzamiento de la séptima edición de la Memoria de Sostenibilidad en el Museo Capilla del Hombre, en Quito. Los niños de la Orquesta de Colores de la Fundación Facés, bajo la guía y el apoyo de la Sinfónica de Ecuador, interpretaron famosos pasillos, boleros y piezas de músicos clásicos, dirigidos por el Maestro Patricio Aizaga.

## 2015

Lanzamiento de la sexta edición de la Memoria de Sostenibilidad en las instalaciones de Quinta Lucrecia en Cuenca, Ecuador.

## 2017

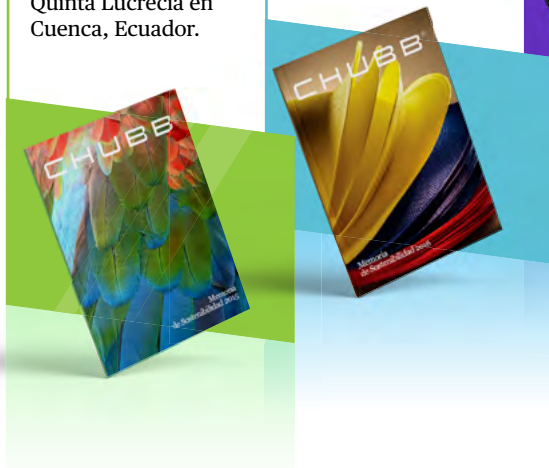
Lanzamiento de la octava edición de la Memoria de Sostenibilidad en la Basílica del Voto Nacional, en Quito. En el evento participó La Orquesta de Colores de la Fundación Facés interpretando los éxitos de The Beatles, junto a reconocidos artistas locales, como Sergio Sacoto, Francisco Terán, Alexandra Cabanilla, John Peter, Anabel Naranjo y Guillermo Cepeda, bajo la dirección del maestro Patricio Aizaga.

## 2018

Lanzamiento de la novena edición de la Memoria de Sostenibilidad en la Iglesia de La Compañía de Jesús en Quito. La Orquesta de Colores de la Fundación Facés presentó el concierto Queen Sinfónico, interpretando varios éxitos de la famosa banda británica. El evento contó con la intervención de los artistas ecuatorianos Mateo Terán, Alexandra Cabanilla, John Peter, Guillermo Cepeda y el maestro Patricio Aizaga.

## 2019

Lanzamiento de la décima edición de la Memoria de Sostenibilidad a través de una experiencia de realidad virtual. Durante el evento, se presentó el concierto “Ecuador Tierra de Pop”, donde participaron destacados artistas ecuatorianos como Sergio Sacoto, Alexandra Cabanilla, John Peter y Vico Rodríguez.



Escanea y disfruta las experiencias musicales.

# Principios

GRI 102-46

## 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.



## 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.

## Inclusión de los grupos de interés

En 2018, Chubb en Ecuador realizó su segundo diálogo con grupos de interés, con los siguientes 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.

## Contexto de Sostenibilidad

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



**Paula Barifouse**  
 VP Regional de Marketing &  
 Communications  
 Chubb Latin America

Para mí es motivo de orgullo lo que la operación de Chubb en Ecuador ha logrado en términos de sostenibilidad. Es una práctica exitosa, no sólo al haber hecho las actividades que entendimos que son las correctas como organización, sino que además tienen relevancia para el negocio y son percibidas como un diferencial competitivo en el mercado.

Ecuador ha sido pionero dentro de la compañía y, con el convencimiento e incentivo de su liderazgo, ha marcado de cierto modo el camino para el resto de la organización en Latinoamérica, pues han tenido un modelo de responsabilidad social incluso antes de que se definiera el modelo de Ciudadanía Corporativa.

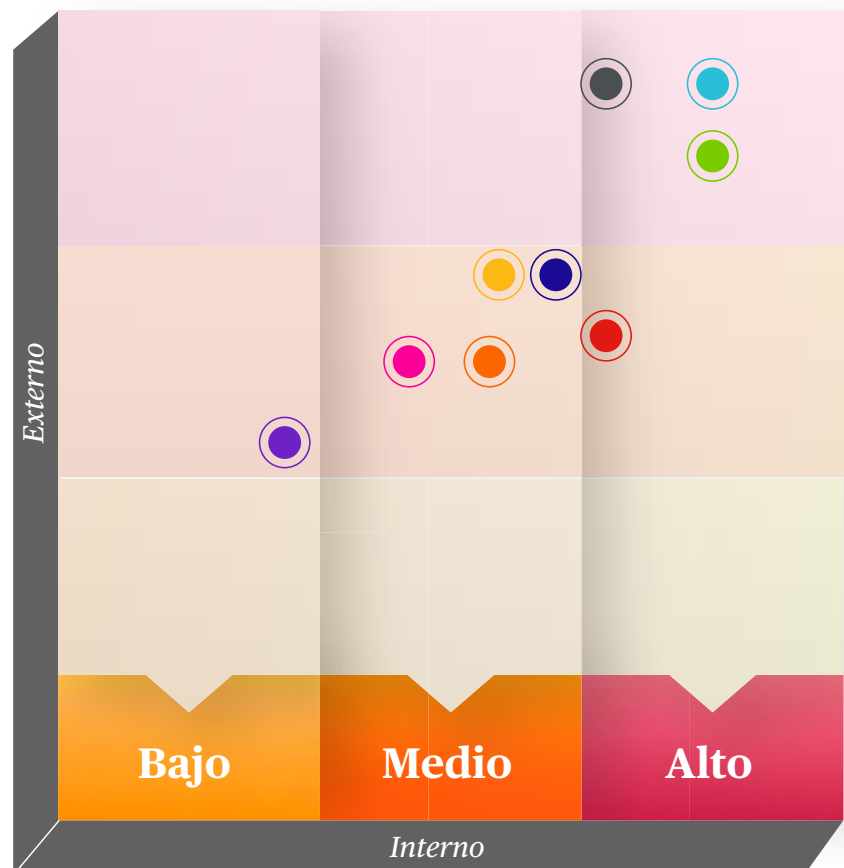
Esta auténtica preocupación por ser mejores ciudadanos corporativos y generar un impacto positivo en las comunidades en las que operamos genera una ola positiva, inspirando, motivando y sentando bases sólidas para que otros países y otras empresas puedan reflejarse para desarrollar sus propios programas de RS.

Mi profunda admiración por todo lo que han logrado localmente con prácticas medioambientales y sociales que abarcan a todos sus stakeholders. Espero que mi equipo y yo podamos ser un aporte para que puedan seguir desarrollando e impactando positivamente en toda la región.

## Temas materiales

GRI 102-47

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



# Estrategia de comunicación sostenible

Al ser un referente en la sostenibilidad, Chubb está consciente de que, para generar un mayor valor en la sociedad, más organizaciones deben trabajar bajo este enfoque y con objetivos comunes. Es por esto que la compañía considera que es fundamental promover el aprendizaje colaborativo entre empresas y otros actores.

En 2020, Chubb y Ekos desarrollaron conjuntamente una estrategia de comunicación con foco en la sostenibilidad, para difundir su importancia dentro de la gestión organizacional, a través de eventos gratuitos por la plataforma Webex.

El webinar “¿Por qué la estrategia de Diversidad e Inclusión tiene un impacto en el compromiso laboral?”, realizado en el mes de marzo, contó con más de 600 asistentes y tuvo la participación de Christian Hidalgo, Gerente de Recursos Humanos de Chubb Ecuador, Leonardo Sánchez, Senior Vicepresident Recursos Humanos de Chubb América Latina y Marisi

Vivas, Directora de Recursos Humanos de Telefónica Ecuador.

Adicionalmente, en diciembre Chubb organizó el evento “Liderazgo para la sostenibilidad”, en el que participaron Marcos Gunn, Senior Vice President y Presidente Regional Chubb América Latina; Camila Hernández, Gerente de Desarrollo Sostenible para Región Andina Deloitte y Jorge Múnera, Socio Líder de Sostenibilidad en Spanish Latin America Deloitte. Con más de 400 asistentes, los panelistas discutieron sobre el rol del CEO para transformar las organizaciones e impulsar el crecimiento económico inclusivo y sostenible para cumplir la Agenda 2030.

Por otro lado, Edwin Astudillo, Presidente Ejecutivo de Chubb Ecuador, fue ponente en el seminario “Modelos de Innovación de Sostenibilidad: Liderazgo Empresarial para enfrentar retos post COVID-19” organizado en junio por CERES y el Centro Internacional de Investigaciones sobre

Ambiente y Territorio de la Universidad de Los Hemisferios.

Para Chubb, es enriquecedor liderar estos espacios, donde, junto a otras organizaciones, se intercambian buenas prácticas empresariales. Para el 2021, la compañía seguirá participando en más eventos y webinars, con el fin de compartir la estrategia de sostenibilidad e incentivar a que más actores se sumen.



**Punto de contacto**  
102-53

**Marketing:**

**Andrea Quiñones**  
Marketing Leader  
andrea.quinones@Chubb.com

**Responsabilidad Social:**

**María Caridad Pástor**  
RSE Coordinator  
maria.pastor2@chubb.com

EKOPARK, Vía a Nayón y Av. Simón Bolívar; Torre IV, Piso 4, Quito, Ecuador +593. 2373. 1810





## Capítulo 3

### Chubb y sus colaboradores

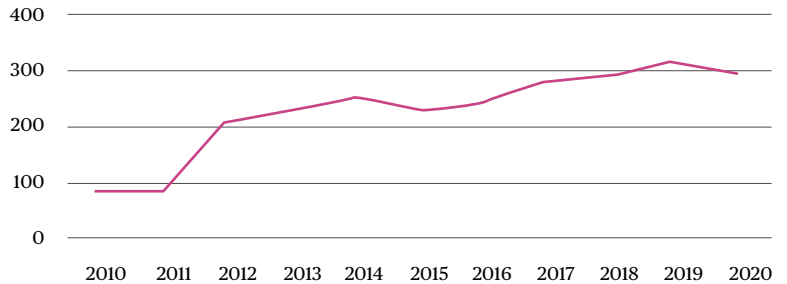


# Chubb Ecuador

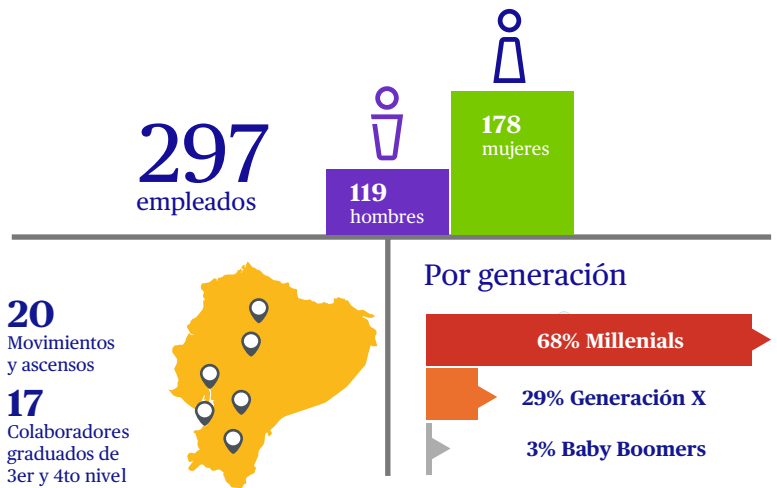
GRI 102-8, 103-2, 103-3, 405-1 *Diversidad e Igualdad de Oportunidades*

Desde 2010 hasta 2020, el número de colaboradores se incrementó en un 200%, reflejando así el crecimiento del negocio y su solidez. El capital humano representa para Chubb su mayor recurso; todos los miembros de la organización tienen la posibilidad de proponer y ser parte de las iniciativas que se promuevan. Recursos Humanos implementa y propone diferentes programas e iniciativas; el Comité Directivo, las apoya e impulsa, y los colaboradores forman parte de este proceso.

## Crecimiento de la fuerza laboral



## Chubb en números



## Nuestra gestión







### Plantilla por región y sexo

Ciudad	2018			2019			2020		
	Total	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino
Quito	146	96	50	155	94	61	151	92	59
Cuenca	17	13	4	18	13	5	15	11	4
Guayaquil	118	66	52	132	77	55	124	69	55
Ambato	4	3	1	4	4	-	3	3	-
Machala	1	1	-	1	1	-	1	1	-
Santo Domingo	1	-	1	1	-	1	1	-	1
Loja	1	1	-	1	1	-	1	1	-
Manta	1	1	-	2	1	1	1	1	-
<b>Total</b>	<b>289</b>	<b>181</b>	<b>108</b>	<b>314</b>	<b>191</b>	<b>123</b>	<b>297</b>	<b>178</b>	<b>119</b>



### Plantilla por contrato y sexo

	2018			2019			2020		
	Total	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino
Contrato indefinido	226	165	101	270	166	104	286	173	113
Pasantías	15	10	5	15	8	7	1	1	-
Temporal	-	-	-	15	7	8	4	2	2
Servicios complem.	5	3	2	6	4	2	2	-	2
Honorarios profesionales	3	3	-	8	6	2	4	2	2
<b>Total</b>	<b>289</b>	<b>181</b>	<b>108</b>	<b>314</b>	<b>191</b>	<b>123</b>	<b>297</b>	<b>178</b>	<b>119</b>

# Diversidad e inclusión

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

Chubb promueve en su día a día la empatía, solidaridad, justicia y respeto hacia todas las personas, interna y externamente. Como parte de este compromiso, la compañía impulsa una cultura basada en la diversidad e igualdad de oportunidades, a través una estrategia de inclusión, valorando a todos sus stakeholders, colaboradores, socios y comunidad.

La implementación de este modelo es responsabilidad de todas las personas que conforman Chubb, las que, bajo la guía de los líderes y en base al respeto,

uno de los valores institucionales de Chubb, se traduce en las diferentes acciones. Para garantizar este compromiso, el Comité de Diversidad e Inclusión, conformado por colaboradores de diferentes áreas de la compañía, se encarga de la creación de políticas, del desarrollo y de la implementación de buenas prácticas en género, intergeneracionalidad, discapacidad y minorías.

En cuanto a la gestión de talento humano, Chubb está compuesto por 60% de mujeres y 40% de hombres,

fomentando así la igualdad de género, tanto en mandos ejecutivos como medios. Por otro lado, la compañía promueve un ambiente sano y libre de competencia, donde millennials y centennials trabajan de la mano con la generación X y baby boomers, dejando a un lado la brecha generacional. De igual manera, se busca sensibilizar sobre la discapacidad, fomentar la tolerancia y el respeto a las minorías.

**En este contexto, se impulsaron las siguientes iniciativas:**

## • Chubb Women Force:

Programa destinado a tratar temas que promuevan el desarrollo integral de las mujeres que forman parte de Chubb.

## • Principios de Empoderamiento de las Mujeres (WEPs):

Iniciativa de ONU Mujeres que consiste en un conjunto de buenas prácticas empresariales para promover la igualdad entre mujeres y hombres en todas las áreas de gestión.

## • Nuevas masculinidades:

Iniciativa orientada a la implantación de nuevos conceptos en los roles del hombre en el hogar.



## • Chubb Signatures:

Crear un espacio en el que los colaboradores que forman parte de las nuevas generaciones en Chubb expongan sus experiencias y opiniones sobre su camino profesional dentro y fuera de la industria, destacando sus percepciones sobre los temas actuales relacionados con la dinámica de trabajo.



## • Chubb Next:

Programa de Digital Coaching protagonizado por talentos junior para intercambiar y formar competencias y habilidades digitales con los líderes senior, facilitando su vida profesional y personal.

## • Líderes por los ODS:

Lideramos la Mesa del ODS 5 “Igualdad de Género” de Pacto Global de las Naciones Unidas, en la que uno de los principales objetivos fue el desarrollo del Manual de Igualdad de Género junto a las organizaciones participantes en mesa. Se lanzó el programa de Mentoring “Camino hacia la Igualdad”.

## • Chubb Start:

Promover a nivel regional embajadores que lideren la diversidad y la inclusión en todas sus prácticas. la diversidad y la inclusión en todas sus prácticas.

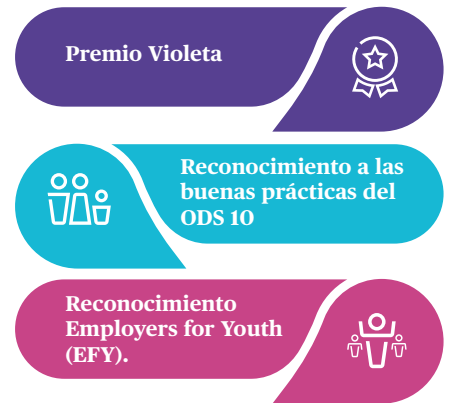
Las iniciativas que se ejecutan localmente se basan en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en los Women Empowerment Principles (WEPs) y en las estrategias del equipo de Recursos Humanos regional de Chubb en Latinoamérica. Estas acciones posicionan a Chubb Ecuador como un referente de excelencia en administración de procesos con mujeres, jóvenes y minorías, lo que se ha visto reflejado en distintos premios con los que la compañía ha sido galardonada en 2020, tales como:

- Premio Violeta, otorgado por el gobierno ecuatoriano, el mismo que reconoce la promoción de empleo, políticas de equidad

de género y erradicación de la violencia contra las mujeres.

- Reconocimiento a las buenas prácticas del ODS 11, Reducción de las Desigualdades.

- Reconocimiento como una de las mejores empresas para jóvenes profesionales por Employers for Youth (EFY).



Para Chubb, la diversidad y la igualdad de oportunidades representan, además de un ambiente positivo de crecimiento, un enriquecimiento cultural, el cual brinda a los colaboradores un espacio participativo y libre de discriminación, ya que involucra y respeta a todos los actores. Además, garantiza oportunidades dentro de la organización y fortalece el compromiso de todos los miembros de la compañía. Hoy,

este modelo de diversidad e inclusión se ha convertido en un ejemplo para los distintos stakeholders y para otras organizaciones del país. Es por eso que Chubb, a través de mentorías, busca brindar un soporte para fortalecer o implementar buenas prácticas relacionadas con la igualdad de oportunidades.

El presupuesto de capacitación considera la ejecución de la estrategia de diversidad, siendo que muchas iniciativas no tienen costo y asignamos recursos propios para el desarrollo integral de nuestros colaboradores. Nuestro mejor recurso es la predisposición de nuestros stakeholders internos.



# Salud y bienestar

GRI 103-2, 103-3, 403-1, 403-2, 403-3, 404-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10 Salud y la seguridad en el trabajo

Chubb se compromete con el cuidado y el bienestar de todos los colaboradores, tomando en consideración la importancia de mantener un estilo de vida saludable para mejorar el desempeño en el trabajo.

La ejecución de un programa de Seguridad y Salud Ocupacional mejora el clima laboral, disminuye el ausentismo e incrementa la retención del personal, aumentando la productividad del colaborador. La correcta gestión del programa de SSO permitió dar cumplimiento a varios requerimientos legales planteados por las entidades de control como son el Ministerio de Trabajo MDT, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS y el Cuerpo de Bomberos.

Chubb cuenta 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 en las principales ciudades de su operación (Quito, Guayaquil y Cuenca), tales como:

- Comité Paritario
- Comité de Salud y Seguridad
- Ocupacional Brigadistas

En 2020, Chubb fortaleció su compromiso con la salud y la seguridad de todos sus colaboradores. Desde el inicio de la pandemia de COVID-19, facilitó las herramientas para que cada uno pueda desempeñar sus funciones a través de teletrabajo, así como equipos e implementos de protección personal para afrontar la pandemia.

El alcance de la gestión de SSO cubrió a la totalidad de trabajadores de la organización, quienes por la condición de trabajar en modo teletrabajo recibieron de una u otra manera las directrices, acompañamiento, evaluación o recomendaciones de trabajo desde las diversas formas gestionadas en medio de la nueva realidad proveniente del COVID-19.

**Entre los servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo que se ofrecieron en el 2020 están:**



✓ Redacción y actualización de documentos requeridos.

🛡️ Gestión de riesgos críticos

👂 Vigilancia de la salud

🏠 Exámenes de detección de COVID-19

📞 Atención de telemedicina

👋 Capacitación en temas relevantes

Los datos obtenidos se almacenaron en carpetas con acceso únicamente a los profesionales médicos en lo que tiene competencia única los médicos y con acceso al técnico y a los médicos en lo que tienen competencia ellos, además los informe no revelan datos personales de los trabajadores, asegurando de esta forma la confidencialidad de los datos.

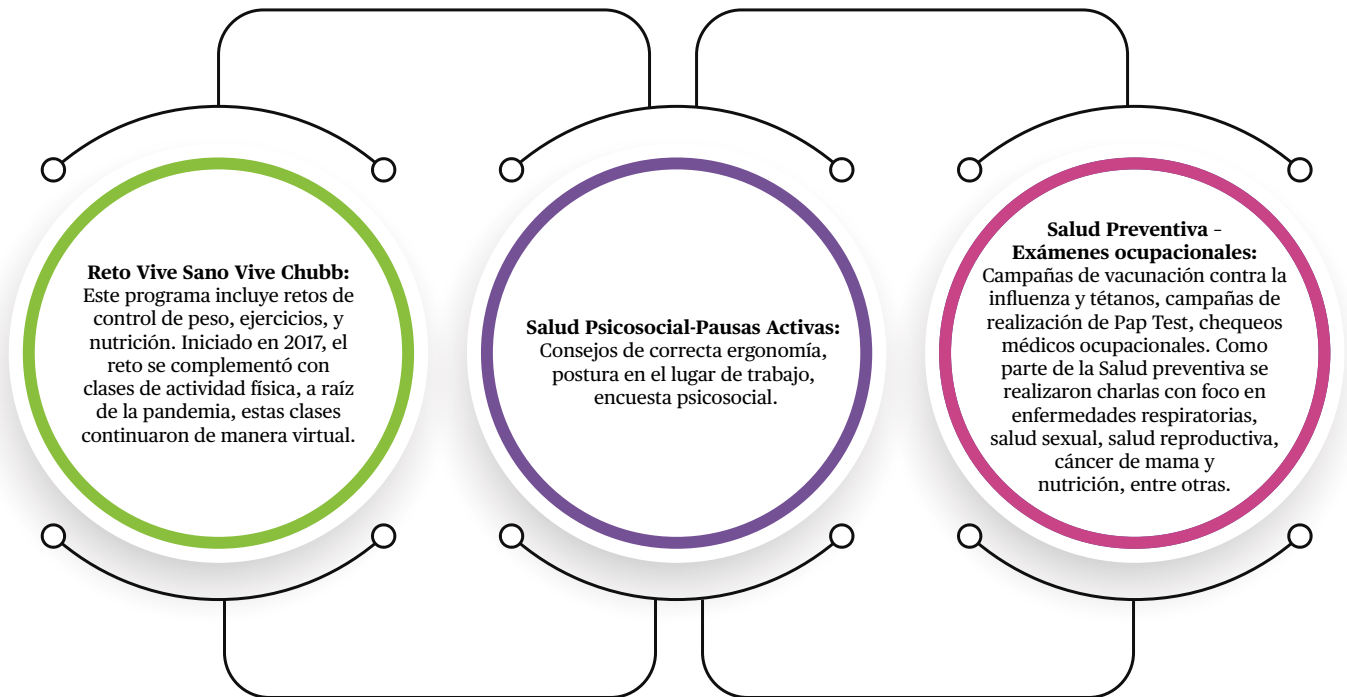
De la misma manera, se implementaron recursos, incluyendo un programa de telemedicina, con una línea abierta de atención para sintomatología. A lo

largo de los meses, la compañía informó constantemente sobre consejos de higiene, bioseguridad y fortaleza psicológica para afrontar la realidad del país y la situación que se estaba viviendo.

Se implementaron distintas iniciativas para los colaboradores, con el objetivo de conciliar la vida personal y profesional durante la pandemia. Se realizaron webinars, actividades como yoga y baile, eventos de entretenimiento para toda la familia y talleres profesionales y personales.

También se han mantenido instancias e iniciativas como el Comité de Seguridad y Salud, las brigadas de emergencia, las llamadas de emergencia para siempre estar conectado con el colaborador y su familia y los programas que Chubb administra con un enfoque preventivo y de cuidado ocupacional.

De igual manera, se dio seguimiento médico a la salud sexual y reproductiva y se realizaron charlas y capacitaciones sobre



VIH-Sida. El uso y consumo de drogas se midió a través de encuestas. Por último, se hicieron reuniones del Comité y Subcomité Paritario para tratar temas relacionados con el riesgo psicosocial.

El programa de vida saludable ha impactado de manera positiva en la salud de los colaboradores, generando hábitos de buena alimentación y reduciendo indicadores de colesterol, sobrepeso y obesidad. Chubb tiene como objetivo transmitir hábitos de correcta alimentación, cuidado personal y ejercicio a la familia de los colaboradores.

Adicionalmente, como parte de la gestión de Seguridad y Salud Ocupacional se realizaron los programas obligatorios SSO, con el objetivo de mejorar las condiciones de los trabajadores. En este sentido, se levantó una Matriz de Riesgo utilizando Metodología NTP330 para el análisis de riesgos generales realizado en las oficinas con personal presente, esta es una metodología de aplicación periódica. Los resultados de este análisis se manifiestan en las actualizaciones de la matriz de riesgos, no pasa por un filtro de algún ente de control interno como el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo y su incorporación define o ajusta las políticas y

directrices de la gestión, se toma en cuenta la gestión previa realizada previamente para minimizar permanentemente los niveles de riesgo.

También se realizó la Evaluación Psicosocial Metodología PIENSO, esta evaluación fue esporádica y se contó con el apoyo del autor de la metodología y su equipo de trabajo, los resultados ayudaron a identificar riesgos procedentes a las dimensiones psicosociales y tomar medidas para acoplar la nueva normalidad y trabajo producto del COVID-19. Esta evaluación si paso por conocimiento del Comité de Seguridad y Salud en el trabajo para ajustar las recomendaciones a la realidad de la empresa.

La identificación de peligros se realiza a través del análisis de las actividades de cargo, su interacción con fuentes potenciales de daño y se establece los riesgos que podrían generar accidentes.

En base a los estudios realizados el factor de riesgo que mayormente se evidencia en Chubb es ergonómico, seguido y últimamente a la par del factor psicosocial.

Hasta la fecha Chubb ha tenido cero

accidentes y lesiones laborales en 584,000 horas laboradas entre todos sus colaboradores. Se han registrado 615 casos de dolencias o enfermedades laborales, principalmente como enfermedades gastrointestinales, oftalmológicas y endocrino-metabólicas.

Las medidas que se toman para minimizar el riesgo van relacionadas a cada tipo de factor de riesgo concluyente y se enfocan en eliminar el riesgo, en sustituir el riesgo, en establecer controles de ingeniería, o la realización de señalización de advertencias, así como controles administrativos y por último la gestión del Equipo de Protección Personal.

# 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 ellas se reconocen el desempeño, la participación, creatividad, liderazgo y trabajo en equipo con incentivos y premios. El costo lo cubre Chubb. Así se 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 da 15 días laborables 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 1/2 en lugar de 8 horas. (Pendiente hasta retorno a oficinas)
Tickets y servicio de alimentación	Si	Si	Si	Se otorgan tickets de alimentación y se tiene convenios con locales ubicados por el sector de las oficinas. Los costos son cubiertos por Chubb. 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 en un 100% por Chubb., Fomenta la 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 alcanzan 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.
Anticipos de sueldos	Si	No	No	Posibilidad de anticipar sueldos u otros beneficios monetarios para el financiamiento de bienes o gastos emergentes.
Descuentos	Si	No	No	Descuentos en rol de pagos como gimnasio, crédito navideño, compra de equipos tecnológicos, universidad, entre otros.
Salud	Si	Si	Si	Charlas médicas de prevención, bienestar emocional y físico, retos para mejorar la actividad física de nuestros colaboradores.
Horario viernes	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.
Temporada escolar	Si	Si	Si	Convenios para la compra de útiles con 15% de descuento, descuento vial rol de pagos hasta 6 meses.
Seguro de vehículos	Si	Si	Si	Póliza corporativa con tasa preferencial para nuestros colaboradores.

# Desarrollo y formación

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

Chubb reconoce que su mayor recurso es el talento humano. Cada vez, el mercado es más competitivo y exige a los colaboradores nuevas competencias, conocimientos y habilidades. Es por esto que Chubb entiende que la formación es fundamental para el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores y se compromete a invertir en formación en temas de salud y bienestar; formación profesional y formación técnica de seguros a través de distintos programas.

En 2019, la compañía implementó la Escuela de Seguros, con el objetivo de formar a su personal en las distintas ramas. Debido a la pandemia, en 2020 el programa se realizó

de forma virtual a través de la plataforma Webex Training, con la participación de 55 alumnos. Además, se reforzó la formación de los colaboradores con una malla más extensa a través de la iniciativa Talent Portal, enfocada en brindar capacitaciones técnicas de seguros, y se complementó con LinkedIn Learning, que fortalece el desarrollo de competencias duras y blandas. Todos los colaboradores pueden realizar cursos de manera voluntaria, adicionales a los que son asignados por la compañía.

Recursos Humanos y los líderes de la organización son los encargados de crear oportunidades de desarrollo, según las necesidades del negocio. El apoyo al

desarrollo profesional y personal de la compañía se ve reflejado en la satisfacción y el compromiso de los colaboradores. Ellos son los principales embajadores de la marca Chubb y representan a Chubb frente a todos los grupos de interés, construyendo una reputación basada en la credibilidad y la integridad de cada colaborador de la compañía.

## Formación continua

GRI 103-2, 103-3 Formación y Enseñanza

Chubb se distingue por tener colaboradores con capacidades integrales en aspectos técnicos, profesionales y personales. La formación continua es clave para la organización y representa una inversión significativa. Para lograr el impacto proyectado, se han implementado herramientas en línea que fomentan el perfeccionamiento de habilidades y el desarrollo de competencias.

Chubb busca fortalecer el liderazgo y potenciar al talento con formación profesional. La política de formación permite a los colaboradores cursar estudios de pregrado o postgrado, dentro o fuera de Ecuador; Chubb ofrece opciones de financiamiento. En 2020, alrededor de 27 colaboradores culminaron sus estudios y recibieron títulos de tercer y cuarto nivel. Además, a través de la formación, Chubb promueve el crecimiento dentro la organización.





## Programa



## Descripción

Desarrollo profesional	Pago de un porcentaje o la totalidad (30% al 100%) de estudios ya sea de pregrado o postgrado, a los empleados considerados clave y con potencial según evaluación.
Entrenamiento talent portal	Entrenamiento regional orientado a reforzar la cultura organizacional, mejorar competencias de liderazgo y conocimientos técnicos.
Job posting local y regional	Opción de aplicar a postulaciones internacionales para promover el desarrollo profesional y holístico dentro de la compañía.
Plan asociados latam	Entrenamiento internacional donde se potencia el desarrollo profesional.
Modelo integral de capacitación	Modelo basado en tres dimensiones: conocimiento técnico, desarrollo profesional y desarrollo personal.
Capacitaciones internas	Programas de capacitación diseñados y ejecutados por los profesionales de Chubb Ecuador y de otros países. Así se refuerza la certeza de que los mejores profesionales del mercado están en esta compañía.
Capacitaciones internacionales	Los colaboradores son enviados a capacitarse con profesionales en oficinas de Chubb a nivel mundial.
Cursos de idiomas	Dirigido a colaboradores con potencial que requieren mejorar sus habilidades de idioma para su desarrollo profesional, enseñanza a través de plataforma en línea.
Plan individual de desarrollo	Programa que provee estructura, propósito y compromiso para el apoyo del desarrollo de los colaboradores. Contiene los siguientes elementos: objetivos, habilidades y conocimientos, acciones concretas, establecimiento de plazos, monitoreo de progreso.
Capacitaciones en línea	A nivel global se envían capacitaciones en línea para todos los colaboradores, entre las que se incluyen: Código de Conducta, Buen uso de los ordenadores, Prácticas de Negocios, Seguridad de Datos e Información. También existen cursos especiales para cargos específicos.
Talent mapping	Proceso que se crea con el propósito de evaluar los puntos fuertes del desempeño reflejado en las evaluaciones PMP y el potencial de cada colaborador, con el objetivo de priorizar acciones estratégicas para el manejo del talento.

## Capacitaciones

GRI 103-2, 103-3 Formación y Enseñanza

Chubb busca desarrollar y potenciar a sus colaboradores, a través de un modelo integral de formación centrado en tres ejes principales:

- Capacitación técnica
- Capacitación personal
- Capacitación profesional

En 2020, debido a la pandemia, el 83% de las capacitaciones fueron en línea, fortaleciendo las competencias digitales de los colaboradores. De igual manera, para hacer frente a la crisis, el personal se capacitó con la empresa de coaching To Be durante marzo y abril.

**10.949**  
Total horas de capacitación







## 2018

Grado	# Colaboradores	Horas cap	Promedio/ empleado	Femenino	Masculino
26-32	12	59	5	3	2
23-25	25	621	25	12	13
20-22	84	3293	39	22	17
15-16	28	1136	42	25	15
10	177	3899	33	30	5
Total	266	9008	144	92	52



## 2019

Grado	# Colaboradores	Horas cap	Promedio/ empleado	Femenino	Masculino
26-32	11	322	29	16	13
23-25	34	1369	40	22	18
20-22	87	3245	37	21	16
15-16	33	1082	33	19	14
10	129	3717	29	19	10
Total	294	9735	168	97	71



## 2020

Grado	# Colaboradores	Horas cap	Promedio/ empleado	Femenino	Masculino
26-32	13	361	28	15	13
23-25	34	1540	45	25	20
20-22	94	3650	39	22	17
15-16	36	1217	34	18	16
10	114	4181	37	24	13
Total	291	10949	182	104	78

Chubb incentiva a los colaboradores a formarse y desarrollarse cada día más. Como buena práctica tenemos mediciones de cada programa de formación y recibimos retroalimentación de los participantes.



**Gabriela Orti**

Key Account Manager Telemarketing,  
Multilines  
Chubb en Ecuador  
Colaborador

En Chubb, siempre he tenido el apoyo para explorar mi creatividad, innovar y aportar desde mi posición, hacia la comunidad y hacia mis compañeros de trabajo. Sé que así se forma nuestra cultura, dándole forma y vida a todas esas ideas que nacen desde la inspiración.

Soy parte del Comité de Diversidad e Inclusión, y como Comité hemos podido realizar varias actividades que comunican y generan un impacto sobre temas como la inclusión y la igualdad; también pude involucrarme en el proyecto del liderazgo de la mesa del ODS 5, Igualdad de Género, que para mí ha sido muy enriquecedor; y he podido aportar en diferentes actividades de nuestra Fundación FACES. Cada uno de estos espacios forma parte importante de mi crecimiento.

Chubb es una empresa excepcional. La preparación, la anticipación y la organización que vi y que viví durante el 2020, para mí, definen la admirable personalidad de la compañía. Sin duda han sido tiempos diferentes y complejos y, a pesar de ello, Chubb estuvo listo para continuar todos sus procesos sin interrupción.

Me siento muy orgullosa y agradecida de formar parte de esta gran compañía.

## Desempeño

GRI 102-28, 404-3

El proceso de gestión de desempeño anual, conocido como el PMP (de su sigla en inglés Performance Management Process) anual es una herramienta para establecer estándares de desempeño superior y respaldar el desarrollo de los colaboradores.

El proceso comienza cuando se establecen objetivos significativos según el área de trabajo. Luego, se fomentan las discusiones constantes durante el año. El proceso finaliza con una revisión de desempeño de fin de año.

El proceso de PMP permite una evaluación objetiva del desempeño de cada colaborador. Esta herramienta identifica a los colaboradores con mejor desempeño y fomenta una cultura de desarrollo basada en una retroalimentación significativa y una compensación diferenciada según la contribución individual.



## Personal con evaluación de desempeño

2018					
Grado	Número de Colaboradores	Femenino	Masculino	Ciudad	
26-32	114	71	43	Quito	114
23-25	102	56	46	Guayaquil	102
20-22	16	12	4	Cuenca	16
15-16	4	3	1	Ambato	4
10-12	1	1	-	Loja	1
10-12	1	1	-	Manta	1
10-12	1	-	1	Sto. Domingo	1
	1	1	0	Machala	1
<b>TOTAL</b>	<b>2400</b>	<b>145</b>	<b>95</b>		<b>240</b>

2019					
Grado	Número de Colaboradores	Femenino	Masculino	Ciudad	
26-32	132	82	50	Quito	132
23-25	114	67	47	Guayaquil	114
20-22	12	9	3	Cuenca	12
15-16	3	3	-	Ambato	3
10-12	1	1	-	Loja	1
10-12	1	1	-	Manta	1
10-12	1	-	1	Sto. Domingo	1
	1	1	-	Machala	1
<b>TOTAL</b>	<b>265</b>	<b>164</b>	<b>101</b>		<b>265</b>

2020					
Grado	Número de Colaboradores	Femenino	Masculino	Ciudad	
26-32	141	84	57	Quito	132
23-25	119	69	50	Guayaquil	114
20-22	16	12	4	Cuenca	12
15-16	3	3	-	Ambato	3
10-12	1	1	-	Loja	1
10-12	1	1	-	Manta	1
10-12	1	-	1	Sto. Domingo	1
	1	1	-	Machala	1
<b>TOTAL</b>	<b>283</b>	<b>171</b>	<b>112</b>		<b>265</b>





## Capítulo 4

### Chubb y la comunidad

---



# Iniciativas y adhesiones

GRI 102-12, 102-13



2004

En 2004, se inicia la Fundación Faces, cuya misión es aportar a la educación de niños y adolescentes en situación de riesgo a través de una propuesta integral de garantía, mediante planes de educación y becas. La fundación trabaja con un modelo de autogestión, es decir, con colaboradores y con trabajo voluntario de parte de nuestra comunidad.



2010

Desde 2010, Chubb se somete a mediciones de clima y compromiso laboral con herramientas especializadas. A partir de los resultados, se elaboran planes de acción y se plantean metas y objetivos.



2011

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



2015

Desde 2015, Chubb a nivel global está suscrito a una compañía de E-Learning la cual envía cursos a todos los colaboradores. Los cursos incluyen: Código de Conducta, Buen Uso de los Ordenadores, entre otros. Es obligatorio y aplica directamente a los colaboradores de Chubb e indirectamente a todos los grupos de interés.



## 2018

Desde 2018, Chubb es parte de una iniciativa de ConQuito, que promueve la contratación de talento joven, y ha sido acreditado con la certificación plata. Es voluntario y aplica a los colaboradores.

En 2018, Chubb se registra en las mesas de trabajo de los ODS, iniciativa del Pacto Global. Estas mesas son: 1. Fin de la Pobreza; 5. Igualdad de Género; 8. Trabajo Decente y Crecimiento Económico, y 11. Ciudades y comunidades sostenibles. Es voluntario y aplica a la comunidad.



## 2020

En 2020, Chubb asume el liderazgo de la mesa y entrega el Manual de Igualdad de Género elaborado por los miembros de la Mesa de Trabajo del ODS5, 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 el 2020, la Consultora de Desarrollo Sostenible y Responsabilidad Corporativa YPSIOM posicionó a Chubb en el puesto 18 del ranking de las 30 empresas referentes en sostenibilidad de Ecuador.

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

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

Para el periodo 2021-2022, Chubb mantendrá el liderazgo de la Mesa de Trabajo del ODS5.



## 2019

En el 2019, Chubb recibió el reconocimiento “Sello Empleo Joven” categoría oro, otorgada por ConQuito por su compromiso con la empleabilidad juvenil.

En 2019, por segundo año consecutivo, Chubb recibe el reconocimiento a la marca empleadora número uno en la Industria Aseguradora en el Employer Branding Ecuador 2018, organizado por la consultora Feria 360.

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

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

En 2019, Chubb participa en la Mesa de Trabajo del ODS 5. Igualdad de Género y trabaja con sus miembros en un proyecto que asegure la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo en todos los niveles de decisión de la vida política, económica y pública. Es voluntario y aplica a la comunidad.





**Pedro Neira**  
Líder de Siniestros Chubb en Ecuador  
Colaborador

El solo hecho de hablar de Chubb ya es un privilegio y trabajar en esta compañía, un orgullo y una satisfacción. Desde que ingresé, he experimentado un constante aprendizaje y crecimiento, no solo en lo personal sino también en lo profesional. La experiencia que se adquiere aquí no la dan las universidades ni otras compañías. La amplitud de acción de Chubb es infinita; nada es imposible, todo lo que se requiere hacer para ayudar, innovar, servir y proteger se hace de una manera sutil, elegante y discreta.

Chubb hace la diferencia y entrega un gran legado al estar comprometida con muchos ámbitos importantes: medio ambiente, cultura, deporte, servicio, bienestar y educación. Participa y contribuye constantemente no solo en el ámbito profesional y en el mercado de seguros, sino también en el desarrollo económico del país.

Con el deporte siempre presente, allí se reconoce a Chubb por su apoyo y colaboración innegable. El cuidado y protección del medio ambiente son una prioridad. Y la diversidad de su gente, un estilo de vida.

Eso es para mí Chubb: la oportunidad de servir, crecer y contribuir. Estoy siempre agradecido de ser parte de este gran proyecto, de esta gran compañía, y sobre todo de este gran grupo de gente.

## Programas de impacto ambiental

GRI 102-11

Chubb es la mayor aseguradora de bienes y servicios en cotizar en la bolsa y, como tal, tiene la responsabilidad de controlar su impacto ecológico, contribuir a causas ambientales y minimizar riesgos. El bienestar de la sociedad depende de un ambiente saludable, eje principal de una economía global fuerte. Chubb reconoce que el cambio climático afecta a todos sus clientes, colaboradores, accionistas, socios comerciales y a las personas que viven y trabajan en las comunidades a las que servimos.

El Programa Ambiental Corporativo de Chubb cumple su décimo tercer año, y su prioridad sigue siendo abordar la implicancia del cambio climático en todas las áreas del negocio. Estamos orgullosos de los progresos que hemos logrado y comprometidos a seguir adelante con acciones que logren mejoras significativas en el ambiente. Las soluciones de Chubb incluyen coberturas para responsabilidades de contaminación y proyectos de limpieza ambiental, así como servicios de consultoría que permitan la reconstrucción después de una pérdida. Además, Chubb ofrece incentivos y descuentos para clientes cuyas prácticas sean amistosas para el medioambiente.

### Pilares en los que Chubb trabaja por el medio ambiente.





## Eficiencia operativa

Chubb es consciente de la realidad del cambio climático y del impacto sustancial de la actividad humana en nuestro planeta.

En constante innovación, la compañía busca automatizar y digitalizar procesos; la transformación digital representa un aporte significativo al cuidado del medio ambiente, reduciendo de manera importante el uso de papel.

En 2020, Chubb desarrolló varias herramientas digitales que permiten optimizar las operaciones. Implementó el portal de Póliza Electrónica, que facilita la emisión y entrega de pólizas y endosos a clientes de manera electrónica, sin necesidad de recibir documentación física. Esta plataforma tiene un impacto positivo al medio ambiente, evitando la tala de 193 árboles y la emisión de 99154 kg de CO2.



### Programa de impresoras

Desde 2018, Chubb decidió sumarse al gran reto de implementar prácticas medio ambientales a través de la adquisición de equipos de impresión HP, que han obtenido la certificación de Verificación del Inventario de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero, cumpliendo con la normativa ISO 14064. El uso de estos equipos en el medio ambiente, sino que también representa un ahorro económico para la compañía.

Además, Chubb forma parte del programa Planet Partners, iniciativa que permite reciclar de forma correcta los suministros de impresión. Cada tres meses, se reciben los certificados de reconocimiento por cumplir con esta gestión.

Como efecto de la pandemia, el 2020 registró la mayor reducción de CO2 a nivel mundial.

Ahorro	2018	2019	2020
Ahorro en impresiones	30.649	34.140	2.702.137
Árboles	3.23	4.10	193,67
CO2	866	1.089	86.198,17
Ahorro en hojas	19.271	20.135	1.613.843
Ahorro en resmas de papel	38	41	3.228
Ahorro en kWh	1.457	1.823	144.294,12

**En comparación con 2019, las prácticas medio ambientales de Chubb mejoraron significativamente:**

Se puede observar un gran aporte en el ahorro en impresiones, árboles, CO2, hojas, resmas de papel y kWh.



**Julio Moreno**  
 Presidente del Directorio  
 Pacto Global de las Naciones Unidas,  
 Red Ecuador  
 Comunidad

Chubb Ecuador, miembro de la red de Pacto Global de Naciones Unidas, es una empresa comprometida con la sostenibilidad que desde el 2020 tomó el liderazgo de la mesa de trabajo del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 5 - Igualdad de Género.

A través de la mesa ODS 5 y con el acompañamiento técnico de ONU Mujeres, Chubb Ecuador lleva a cabo el proyecto “Programa de Igualdad de Género”, el cual fomenta la igualdad de género en todos los niveles, organizaciones y sus cadenas de valor, asegurando la participación plena de las mujeres en el ámbito laboral.

Quiero reconocer la ardua labor que ha desempeñado Chubb Ecuador para dar un impulso a la sostenibilidad en cada una de sus estrategias y operaciones y así desarrollar criterios sociales, económicos y ambientales que permitan asegurar la continuidad de su negocio y, al mismo tiempo, proteger los derechos humanos de sus colaboradores, socios y clientes, contribuyendo decididamente al avance de la Agenda 2030 en Ecuador.

### Proyecto ambiental de salvamento

Chubb, coherente con los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y comprometido con el fomento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, identificó la oportunidad de iniciar un proceso de reciclaje junto a aliados estratégicos que permitan promover una mayor responsabilidad ambiental.

El “Proyecto ambiental de salvamento” es una iniciativa que nació en 2015 en Cuenca, Ecuador, con el objetivo de gestionar residuos de manera más eficiente. Consiste en retirar todos los salvamentos de talleres aliados, para luego ser revisados, separados y clasificados por parte de un segundo socio estratégico, la empresa Toro Loco. De

esta manera los salvamentos pueden ser reutilizados y se convierten en una solución para personas que no poseen un seguro y no pueden acceder a un repuesto nuevo.

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

En 2020, esta actividad decreció en comparación a otros años, debido a que fue afectada por la reducción de siniestros como efecto de la pandemia. Sin embargo, las operaciones del proyecto nunca se detuvieron.

Mes	Aluminio	Metal	Total Mes
Enero	5	53.5	58.5
Febrero	4	23.5	27.5
Marzo	-	-	-
Abril	-	-	-
Mayo	-	-	-
Junio	-	-	5
Julio	5	26.5	-
Agosto	40	-	66.5
Septiembre	-	20	-
Octubre	-	-	20
Noviembre	-	3	-
Diciembre	-	240	3
<b>Total en kilos</b>	<b>54</b>	<b>366.5</b>	<b>429.5</b>

La compañía es responsable de cada desecho generado en toda la cadena de valor, producto del giro del negocio. Chubb promueve una economía circular a través del mantenimiento de materiales y recursos en la economía el mayor tiempo posible, disminuyendo la generación de residuos. Comprometidos con esta labor, en 2021, el proyecto quiere expandir sus operaciones a Quito y Guayaquil para retirar salvamentos importantes de estas dos ciudades, potencializando el impacto medio ambiental.

# Programas de impacto social



## ODS 4- Educación de calidad

Fundación Faces se fundó en 2004, a partir de una iniciativa de los colaboradores de Chubb (ACE en ese entonces). Cuenta con proyectos en Quito, Guayaquil y Cuenca, las principales ciudades del país, donde se abordan formaciones artísticas, multidisciplinarias, deportivas y financieras. Funciona con un modelo de autogestión, trabajo voluntario y abierto a la comunidad.

### Misión

Promover la educación integral de niños y jóvenes en situación de riesgo a través de programas de arte y cultura, brindando herramientas que les permitan transformar su vida.

### Visión

Soñamos con transformar las vidas de niños y jóvenes en situación de riesgo.



## Proyectos

### Quito

#### Casa de Colores

Proyecto de formación artística para niños y niñas. En esta iniciativa se imparten clases de teatro y artes visuales con la finalidad de fomentar el talento individual mientras se fortalece su identidad. El arte es el vehículo que permite que sus sueños de hagan realidad.

#### Nuevos Colores

Proyecto multidisciplinario con clases de teatro, danza y música.

#### Grandes Talentos, Multicolores

Se otorgan becas en diferentes disciplinas artísticas, por rendimiento académico y/o por logros deportivos para formación artística y fortalecer capacidades en música y artes escénicas.

#### Sinfónica de Colores FACES

Proyecto de formación musical, con una orquesta sinfónica con niñas y niños en situación de riesgo.

### Cuenca

#### Elevando la dignidad a través de la invisibilidad:

Proyecto que busca atender un importante segmento de niños y jóvenes que, con la ilusión de ser jugadores de fútbol profesional, llegan solos desde diferentes lugares del país, con recursos limitados. A través de este proyecto se dota de instalaciones adecuadas para el desarrollo de actividades deportivas, extracurriculares y se trabaja para potenciar sus habilidades sociales y emocionales.

En 2020, a raíz de la epidemia de COVID-19, las actividades de la fundación tuvieron que parar. Sin embargo, el compromiso de la Fundación Faces por el bienestar de los niños y de sus familias se reflejó al inicio de la pandemia, al entregar a las familias beneficiarias 70 kits de alimentos básicos. Para 2021, se planea reactivar los distintos proyectos y seguir transformando las vidas de niños y jóvenes en situación de riesgo. De igual manera, se está trabajando en un proyecto con el Municipio de Quito.

### Guayaquil

#### San Andrés de Colores:

Proyecto que busca fomentar un espacio adecuado para que reciban una educación digna y formación musical y artística.

# Voluntarios Chubb

El programa de Voluntariado Corporativo se consolidó en 2019 con el propósito de que más personas tengan un impacto positivo en la comunidad y formen parte de las iniciativas de la compañía, con 2 ejes centrales: social y medio ambiental.

En 2020, como efecto del Covid-19, la gestión se pudo efectuar durante los

primeros meses, donde aproximadamente 120 niños y adolescentes formaron parte del Programa Educativo Faces, el cual les capacita en varios temas relacionados con actividades del día a día.

En las ciudades de Quito y Guayaquil, ambos programas trabajan con niños de 4 años hasta adolescentes de 19 años. Estos

niños actualmente forman parte de los distintos proyectos y enfoques que tiene la Fundación Faces; Casa de Colores 1 (4-7 años), Casa de Colores 2 (8-12 años), Monteserrín (7-11 años), Multicolores 1 (12-15 años), y Multicolores 2 (15-19 años).



## Diversidad e Inclusión

### Objetivos:

- Reforzar la empleabilidad en jóvenes que forman parte de la Fundación Faces.
- Desarrollar estudiantes beneficiados con la capacidad de emprender y entender conceptos básicos de la empresa.

**Para lograr estos objetivos, se desarrollará un cronograma de talleres que incluye temas como:**

- Administración del tiempo
- Creciendo en valores
- Nuevas tecnologías

**A raíz de la pandemia, quedó pendiente el desarrollo de los siguientes talleres, los que se espera poder continuar en 2021:**

- La empresa
- Marca personal
- Finanzas personales

Desde pequeños, la educación y los valores se vuelven parte fundamental de la formación de personas íntegras, con principios que complementan las habilidades y conocimientos académicos. A través del programa educativo se les enseña a los niños y niñas de la fundación valores base como el respeto, la responsabilidad y la autoconfianza, entre otros. En Chubb, queremos reforzar habilidades que no necesariamente se enseñan en las instituciones educativas; contribuyendo al desarrollo personal y profesional de los niños de nuestra fundación.



**Natalia Garzón**  
Directora Ejecutiva  
Fundación Bien - Estar,  
Encargada de la gestión de RSE de Mutua-  
lista Pichincha  
Comunidad

Mutualista Pichincha participó con otras empresas privadas en la iniciativa de Pacto Global Líderes por los ODS, a fin de promover, junto con Chubb, la equidad de género en nuestras organizaciones. Fue una experiencia muy agradable y de gran aprendizaje, ya que nos permitió discutir y proponer iniciativas que derivaron en la construcción del Manual de Igualdad de Género.

Tuvimos la oportunidad de participar en la iniciativa para implementar estrategias de equidad de género con el apoyo de un mentor. En esta etapa contamos con el apoyo y la asesoría de Chubb, quienes en su calidad de líderes nos transmitieron sus buenas prácticas y lecciones aprendidas, con el objetivo de desarrollar una estrategia fuerte que pueda ser implementada por la organización.

Coincidimos en que la igualdad es uno de los retos en las estrategias de Responsabilidad Social; y nuestro rol desde las empresas privadas es promoverla dentro y fuera de éstas. Creemos que estos esfuerzos no son en vano; al contrario, la visión de equidad de género es una oportunidad no solo para generar negocios, sino también para incidir de forma positiva en las comunidades en las que vivimos y operamos.

Felicitamos a Chubb por el proceso.

## Gestión social a través del fútbol

Chubb está consciente de que el fútbol tiene el poder y el alcance para difundir mensajes, generar proyectos que transformen vidas y lograr cambios en la sociedad. Desde hace más de 10 años, la compañía apoya al fútbol ecuatoriano, no solo como auspiciante, sino como socio estratégico comprometido en generar un cambio positivo, promoviendo la igualdad de oportunidades y el empoderamiento femenino.

La compañía auspicia a varios equipos del fútbol ecuatoriano en sus primeras divisiones, en las formativas y divisiones femeninas. Actualmente, Chubb es auspiciante de: Club Deportivo Cuenca, en la primera división masculina y femenina; Liga Deportiva Universitaria de Quito, primera división masculina; Club Sport Emelec, formativas y femenino y equipo de primera división, formativas y femenino del Club Deportivo Independiente del Valle.

Chubb ha sido pionero en apostar por el fútbol femenino. Cree en el potencial de cada una de las jugadoras a nivel personal, deportivo y en su capacidad de liderazgo.

Es por eso que busca capacitarlas, apoyarlas y entregarles herramientas que apoyen su desarrollo integral, para que puedan demostrar su valor en la cancha y en su vida personal.

Para 2021, se está organizando la Copa Chubb, un campeonato de fútbol femenino cuyo objetivo es presentar a los 4 equipos auspiciados, donde puedan enfrentarse a sus contrincantes de manera “informal y amigable” y medir el alcance de las jugadoras.

Esta iniciativa busca promover el compromiso de Chubb por la igualdad de género y por promover un espacio seguro y de igualdad para todos.

Por otro lado, Chubb retomará el proyecto “Cambiamos el Juego”, iniciado en 2019, de la mano con Fudela y ONU Mujeres, que busca empoderar a las jugadoras y entregarles las herramientas necesarias para formar líderes y alcanzar los más altos logros deportivos a través de la excelencia.



## Liderazgo Mesa ODS 5



En 2018, Pacto Global Red Ecuador lanzó la iniciativa “Líderes por los ODS”, la cual, a través de mesas de trabajo, busca generar un espacio articulado entre los sectores privado y público, los organismos internacionales, la academia y la sociedad civil, que promueva el diálogo, la gestión de conocimiento, el intercambio de buenas prácticas y la creación de proyectos relacionados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Desde 2019, Chubb, junto a 29 organizaciones, es parte de la Mesa de Trabajo por el ODS 5 - Igualdad de Género. El objetivo de esta mesa es asegurar la participación plena y efectiva y la igualdad de oportunidades de las mujeres en la vida política, económica y pública.

En mayo 2020, Chubb asumió el liderazgo de la Mesa ODS 5 y de los proyectos relacionados con la Igualdad de Género. Estos proyectos se basan en la creación de un plan que promueva estrategias con enfoque de género para crear valor en las organizaciones miembro de la mesa y en sus respectivas cadenas de valor.

Para lograr esto, se desarrolló un manual con diferentes recursos, guías de implementación y herramientas de autoevaluación de uso práctico para cualquier tipo de organización que busque replicar las iniciativas de Chubb y/o de

aliados.

El Manual de Igualdad de Género elaborado por las organizaciones de la Mesa de Trabajo 5, con asesoría técnica de ONU Mujeres y el apoyo de Pacto Global de las Naciones Unidas Red Ecuador, se entregó en septiembre 2020 y tiene el objetivo de guiar a organizaciones que estén interesadas en implementar procesos en este campo. El manual presenta 10 temas claves: Diagnóstico, Estrategia igualdad de género, Reclutamiento y Selección, Desarrollo Profesional, Capacitación, Medidas de conciliación entre vida familiar, personal y laboral, Compensación, Acciones contra violencia de género en el entorno laboral, Igualdad de género y bienestar, y Comunicación. Cada capítulo incluye metodología, recursos, áreas responsables y ejemplos de buenas prácticas para facilitar la aplicación de acciones y reforzar la estrategia de igualdad de género. El manual está diseñado para que pueda ser aplicado por todo tipo de organizaciones: empresa privada, empresa pública, organizaciones sin fines de lucro, pymes, empresas familiares, locales.

Como parte de la gestión de esta Mesa de Trabajo, se lanzó en octubre 2020 el programa de Mentoring “Camino hacia la Igualdad”, una metodología práctica

destinada a desarrollar el potencial de las personas y de las empresas, basada en la transferencia de conocimientos y en el aprendizaje a través de la experiencia. Funciona como una “Escuela de Mentoring”, en la que los mentores sirven de guía para contribuir al desarrollo del *mentee*, quien asume la responsabilidad de dirigir su propio desarrollo cumpliendo objetivos y un marco de diálogo efectivo con su mentor.

Este proceso de mentoring comienza con la aplicación de los Principios de Empoderamiento de la Mujer (WEPs) y busca implementar los procesos referidos en el manual.



**Franklin Tello**  
Presidente  
Club de Alto Rendimiento  
Independiente del Valle  
Comunidad

Independiente del Valle encontró en Chubb un socio estratégico que le ha permitido crecer en distintos aspectos trascendentales. Uno de ellos es la sostenibilidad, que para nuestro club es un eje dentro del modelo de gestión.

Chubb ha sido el mentor de IDV en la elaboración de sus Memorias de Sostenibilidad (elaborado bajo GRI Sustainability Reporting Standards), un ejercicio que nos ha llevado a ser el primer club del país y uno de los pocos clubes en la región en contar con un ejercicio de transparencia y compromisos firmes con nuestros grupos de interés, que a su vez se enfocan en pilares como los Objetivos de Desarrollo Sostenible del Pacto Global 2030.

La relación con Chubb también nos ha llevado a luchar por temas de igualdad de género, fundamentales en una industria de absoluta inequidad como es el fútbol. Es así como nuestro equipo Dragonas ha logrado profesionalizar un plantel entero, con los estándares más exigentes, y entregando las mismas herramientas a todos nuestros equipos de alto rendimiento.

Aprendemos de Chubb y de su gente. Definitivamente es una relación estratégica que se cimienta desde principios y valores.

## Programas con cadena de valor

Sabemos que, para consolidar un modelo sostenible en una institución, un factor clave es su talento humano. Es por eso que Chubb, comprometido con aportar valor a los aliados, brindó soporte al Club Independiente del Valle en su gestión de recursos humanos en 2020.

El objetivo de esta consultoría fue la contratación e inducción de la jefatura de talento humano, la construcción del clima laboral, y el levantamiento de iniciativas

como la implementación de una escuela de formación de líderes. Por otro lado, desde 2018, Chubb da soporte al Club, no solo con recurso humano, sino también con todo su conocimiento y experiencia, para que pueda publicar su propia Memoria de Sostenibilidad.

A través de la estrategia de sostenibilidad, Chubb se ha comprometido en apoyar a todas las organizaciones en la cadena de valor que se hayan identificado con potencial para llevar a cabo iniciativas de responsabilidad social.

La compañía está consciente de que mientras más organizaciones trabajen bajo un mismo enfoque y con objetivos comunes, más valor se genera en la sociedad.









## Capítulo 5

### Chubb frente al COVID-19

---



# Chubb frente al COVID-19

El 2020 fue un año lleno de desafíos para todas las organizaciones. Durante la pandemia, Chubb representó seguridad, estabilidad y confianza y demostró ser un soporte para todos sus stakeholders por su capacidad de respuesta ante la crisis. Consciente de la importancia de cada uno de ellos, fortaleció las relaciones al escuchar sus necesidades y requerimientos.

continuidad del negocio. La compañía se adaptó rápidamente por su gestión eficiente, su sistema tecnológico y su buen control de riesgos, lo que le permitió mantener el funcionamiento del 99% de las actividades operativas y administrativas en teletrabajo y el 100% de atención de siniestros y líneas comerciales.

Gracias a su solvencia y su resiliencia, Chubb mantuvo su rentabilidad y la

## Colaboradores

Durante la pandemia, Chubb reflejó su compromiso por el bienestar y por mantener la tranquilidad y estabilidad laboral de su capital humano. La compañía creó el Comité de Continuidad de Negocio, con el objetivo de cuidar la salud de cada colaborador y de sus familias, evaluar riesgos constantemente, establecer equipos de toma de decisiones de emergencia y comunicar estratégicamente.

**Las principales acciones que se llevaron a cabo dentro de la compañía fueron:**



Como parte de la gestión durante la pandemia, se atendieron 196 casos de telemedicina curativa y 143 de medicina ocupacional. Adicionalmente, los colaboradores pudieron acceder a beneficios como la adquisición de sillas ergonómicas vía rol de pagos, scooters eléctricos y artículos de cuidado personal.

Chubb, con el propósito de acompañar a sus colaboradores y promover el equilibrio entre la vida familiar y personal, realizó distintas actividades:



### Vive Sano Vive Chubb

Clases de baile, yoga y ejercicios. Se promovió el cuidado de los niveles de estrés y se incentivó a aumentar su energía. La telemedicina fue clave para atender a los colaboradores.



### Talleres para padres durante la pandemia

Soporte a padres, para que puedan organizarse y apoyar a sus hijos en las formas de estudio requeridas durante la crisis y para que puedan también atender sus necesidades emocionales.



### Escuela para padres

Talleres con enfoque en técnicas de control emocional para niños y adolescentes; salud mental y cuidados preventivos en el adulto mayor.



### Monitoreo de bienestar

Contacto constante con todos los colaboradores para conocer su nivel de bienestar y conciliación de vida laboral y familiar durante la pandemia.



### Talleres profesionales y personales

Talleres de liderazgo, escucha activa, trabajo virtual y oportunidades en tiempos de crisis.



### Consejos de higiene y bioseguridad

Tips sobre cómo desinfectar, ir de forma segura al supermercado, limpiar el celular y usar la mascarilla, además de consejos psicológicos.



### Actividades y experiencias familiares

Opciones de programas de aprendizaje en línea para niños, tutorías, visitas a museos virtuales, apoyo en prevención y denuncia de violencia intrafamiliar. Además, se dio acceso a plataformas de entretenimiento, de eventos como Cirque du Soleil.



### Shows y conciertos

Se organizaron conciertos de Alberto Plaza y Ricardo Perotti, y shows de comedia de Juan Fran de la Foch y Andrés López. Para el día del niño, se planificó el Kid's Talent Show, con el objetivo de que los niños muestren sus talentos.



### Programas de formación continua y capacitaciones

Estos programas se fortalecieron gracias a los sistemas virtuales y plataformas de conectividad, funcionando en un 83% de manera virtual y potenciando la transformación digital de Chubb.

# Iniciativa “Más juntos que nunca”

Nace en abril de 2020, con el objetivo de crear un espacio que permita a los colaboradores de Chubb estar conectados y compartir durante la pandemia. A través de un blog, se publicaron diferentes videos de tips, recetas y consejos, entre otros, enviados por los miembros de la compañía que participaron activamente de esta iniciativa.

“Mas juntos que nunca” no solo permitió conocer mejor a los colaboradores de Chubb, sus familias y sus hogares; sino que también fortaleció el sentimiento de cercanía y de unión en tiempos difíciles.

**Segmentos que tuvimos en nuestro Blog:**



**Chubb Nature**



**Chubb Humor**



**Chubb Homes**



**Chubb Family**



**Chubb Kids**



**Chubb Cooks**



**Chubb Tips**

## Catálogo de emprendimientos

El COVID-19 impactó directamente en la economía de las familias.

Como parte de sus iniciativas durante la pandemia, Chubb creó un catálogo con el objetivo de promocionar los emprendimientos de los colaboradores y apoyar para que estos negocios puedan crecer.

El catálogo incluye productos y servicios, como accesorios y joyas, alimentos y bebidas, decoración, diseño e impresión, línea infantil, regalos a domicilio, salud, servicios profesionales, seguridad, supermarket a domicilio, tecnología, turismo y vestimenta.





## Agentes y brokers

Consciente de la importancia de la formación de los brokers y agentes, Chubb implementó un programa de capacitaciones en línea a través de la plataforma corporativa Webex. De marzo a julio de 2020, se realizaron 170 capacitaciones digitales con 223 horas de entrenamiento.

Adicionalmente, se realizaron 33 webinars masivos, con más de 1000 asistentes, y se impartieron talleres sobre

las líneas de negocio de Chubb. Para garantizar la continuidad del negocio, la compañía implementó las visitas virtuales, aumentando en un 100%, en comparación con 2019.

Por otro lado, Chubb invitó a sus socios a eventos virtuales, como conciertos y espectáculos de comedia, con el propósito de entretener, compartir tiempo con sus familias y sobrellevar de mejor manera la pandemia.

## Proveedores

Durante la pandemia, la solvencia financiera de Chubb fue un punto seguro y de estabilidad para todos los grupos de interés. Los proveedores son parte fundamental en la cadena de valor, por lo que, a pesar de que el 2020 fue un año atípico, no se registraron cambios respecto al número de proveedores.

La transformación digital de Chubb le permitió cumplir con todas las actividades relacionadas con el manejo de proveedores. Esto fue clave para mantener el tiempo de pago en máximo 72 horas, sin registrar ningún retraso dentro del proceso adecuado de norma y contratación.



## Clientes

El pago oportuno y justo de reclamos a los clientes es una de las fortalezas de Chubb. A pesar de la situación del 2020, la compañía continuó con sus operaciones y con la atención de siniestros al 100% durante toda la pandemia. La capacidad de pago cumplió los límites de tiempo, sin incumplimientos ni retrasos. El 80% de los siniestros fueron indemnizados en menos de 5 días, a través del servicio de Fast Track.

Gracias a la constante innovación de Chubb y a la implementación de plataformas digitales, se facilitaron los procesos de pago e inspección, reduciendo a cero los riesgos de contagio de los clientes.

# Chubb Charitable Foundation



Chubb Charitable Foundation tiene como misión apoyar a comunidades a nivel mundial, beneficiando a la sociedad, colaboradores y a la empresa.

Se compromete con proyectos que resuelven problemas y contribuyen a:



- Ayudar a aliviar la pobreza
- Mejorar la salud de las poblaciones en riesgo
- Proporcionar acceso a una educación de calidad
- Proteger el medio ambiente

Cada proyecto que Chubb Foundation apoya es previamente evaluado por un Comité Regional. En América Latina, Ecuador lidera este proceso y es el responsable de elegir las organizaciones y los proyectos a los que la fundación beneficia.

Como parte de su gestión, Chubb se suma a combatir los efectos de la pandemia a nivel mundial. En abril de 2020, la fundación hizo una donación de \$10 millones destinados a personas, programas que brindan servicios de emergencia en primera línea y a quienes se han visto más afectados por la misma.



## Fundación Faces

Comprometida con el bienestar y la salud de sus beneficiarios, la fundación donó 70 kits de alimentación a los niños durante el confinamiento.



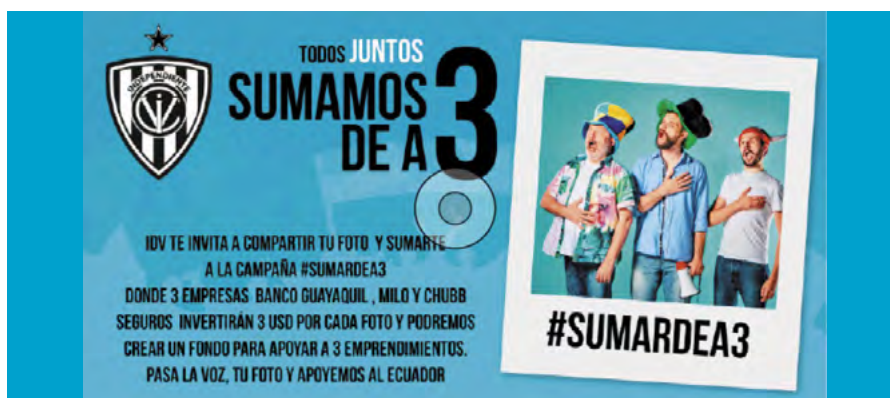
## Alianza Club Independiente del Valle

Con el objetivo de apoyar al sistema médico nacional Chubb realizó, junto al Club Independiente del Valle, una donación de 20.000 mascarillas.



## Campaña #SUMARDEA3

Junto a Nestlé, Banco Guayaquil e Independiente del Valle, esta iniciativa premió con un valor monetario a tres emprendimientos que demostraron buenas prácticas alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



## Salvar Vidas

A nivel nacional, Chubb se sumó a la iniciativa Salvar Vidas con una donación de \$250.000. El proyecto consiste en la compra de equipo médico, incluidas máscaras, equipo respiratorio y trajes de protección, para atender la emergencia sanitaria en hospitales públicos y privados en el país.



## Club Deportivo Cuenca

Donación de canastas con productos de primera necesidad a jugadores y personal del club, con el propósito de solventar sus necesidades debido a la pandemia de COVID-19.









**Anexos**

---

# Cobertura

GRI 103-1

Aspecto material	Cobertura dentro de la organización	Cobertura fuera de la organización
Deseampeño 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 para contribuir en la sociedad con individuos que se han formado en desarrollo integra, con Con énfasis en temas de ética, solidaridad, compromiso y responsabilidad, entre otros. Además de contar con un desarrollo profesional que les permite ser un aporte positivo en cualquier ámbito de su vida.
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 de la 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 de su cumplimiento es muy alto. 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 la operación y sostenibilidad del negocio.
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 el 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 los 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.

Aspecto material	Cobertura dentro de la organización	Cobertura fuera de la organización
<p>Socios de Distribución Independientes</p>	<p>Su impacto dentro de Chubb sigue siendo alto. 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.</p>	<p>El impacto fuera de la organización es especialmente alto en el mercado de seguros. Seguimos creciendo con agenciados, los que se convierten en socios estratégicos que, al generar negocios para nosotros, están creciendo. Nuestra capacidad de acción es mayor y el contacto con la industria es más fuerte.</p>

# Comunicación del Progreso del Pacto Global de Las Naciones Unidas: COP

## Comunicación del Progreso del Pacto Global de Las Naciones Unidas: COP

Principio	Compromiso	Acciones	Resultados
1	Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.	<p>Chubb desempeña un papel importante en el fomento de condiciones que promueven los derechos humanos. Identificamos oportunidades de negocio en países en desarrollo de América Latina, donde las tendencias a largo plazo apuntan al crecimiento del PIB. El acceso a seguros, que ofrece protección a las familias y empresas de riesgos y amenazas impredecibles, es uno de los elementos que ayudan a impulsar el crecimiento en las economías. La actividad económica dinámica impulsa el surgimiento y expansión de la clase media. La función de asunción de riesgos de las aseguradoras tiene un impacto profundo y positivo en la vida de personas, empresas, economías y, en definitiva, los derechos humanos.</p> <p>Código de conducta, el cual incluye varios temas de derechos humanos: empleo equitativo, un lugar de trabajo sin acoso, trato justo a los grupos de interés, entre otros. Este código es presentado a todos los colaboradores al momento de su inducción, reforzado a lo largo del año, y está a disposición de todos.</p> <p>Beca del Estado de Derecho de Chubb:</p> <p>Chubb, a través de su fundación caritativa, apoya la beca Chubb Rule of Law Fellowship. Esta beca crea nuevos caminos para que los estudiantes construyan carreras en el gobierno internacional de Derecho y derechos humanos. Los graduados de Penn Law seleccionados para la beca obtienen una valiosa experiencia en una organización de defensa reconocida mundialmente, lanzando sus carreras en el campo del estado de derecho y los derechos humanos.</p> <p>Línea de ayuda de ética de Chubb</p> <p>Un canal confidencial para que los empleados informen posibles infracciones al Código de conducta o a cualquier ley, norma o reglamento, incluidos posibles abusos a los derechos humanos. Los empleados pueden contactarse con la línea de ayuda de ética las 24 horas del día, los siete días de la semana. La línea de ayuda de ética de Chubb está integrada por especialistas externos en ética y cumplimiento.</p>	El 100% de los colaboradores conoce nuestro Código de Conducta y se apega a él. <i>GRI 102.16</i>
2	Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.	Inclusión de cláusula de apego a los DDHH en todos los contratos.	100% de los contratos firmados con proveedores contienen cláusula de DDHH.
3.	Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	No aplica.	No aplica.

**Comunicación del Progreso del Pacto Global de Las Naciones Unidas: COP**

Principio	Compromiso	Acciones	Resultados	
	<p>actividades en las que el derecho a la libertad de asociación pueda correr riesgo.</p> <p>La compañía respeta los derechos de los trabajadores, y muestra total apertura en el caso que nuestros colaboradores deseen asociarse libremente.</p>			
4.	<p>Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción</p>	<p>El Código de Conducta de Chubb sostiene que “Todos los empleados de Chubb merecen realizar su trabajo con libertad y en un entorno respetuoso, sin comportamientos que generen condiciones laborales hostiles u ofensivas.”</p>	<p>Nuestro Código de Conducta incluye varios temas de derechos humanos: empleo equitativo, un lugar de trabajo sin acoso, trato justo a los grupos de interés, entre otros. Este código es presentado a todos los colaboradores al momento de su inducción, reforzado a lo largo del año, y está a disposición de todos.</p>	<p>El 100% de los colaboradores conoce nuestro Código de Conducta y se apega a él. <i>GRI 102.16</i></p>
5.	<p>Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.</p>	<p>Chubb promueve que cada empleado apoye los esfuerzos para eliminar abusos como el trabajo infantil, la esclavitud, la trata de personas y el trabajo forzoso. Se puede reportar cualquier sospecha o evidencia de abusos a los derechos humanos en nuestras operaciones o en las de nuestros socios comerciales, recordando que el respeto por la dignidad de los seres humanos comienza con las interacciones diarias entre nosotros y con nuestros clientes.</p>	<p>Nuestro Código de Conducta incluye varios temas de derechos humanos: lucha contra el trabajo infantil, empleo equitativo, un lugar de trabajo sin acoso, trato justo a los grupos de interés, entre otros. Este código es presentado a todos los colaboradores al momento de su inducción, reforzado a lo largo del año, y está a disposición de todos.</p>	<p>El 100% de los colaboradores conoce nuestro Código de Conducta y se apega a él. <i>GRI 102.16</i></p>

**Comunicación del Progreso del Pacto Global de Las Naciones Unidas: COP**

Principio	Compromiso	Acciones	Resultados
<p>6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.</p>	<p>El trabajo en equipo y el respeto son las piedras angulares de nuestra forma de trabajar y creemos que las mejores soluciones son las que surgen de diversas ideas y perspectivas. Consideramos a todos nuestros empleados responsables de nuestro éxito y aspiramos a crear un entorno laboral comprensivo, tolerante y gratificante, en el que todo el mundo tenga la oportunidad de aportar su granito de arena. Chubb se compromete a cumplir las leyes de igualdad de oportunidades en el empleo, así como los demás derechos civiles, humanos y laborales vigentes. Cumplimos con nuestras obligaciones respetando las leyes que velan por los derechos de las personas con discapacidad.</p>	<p>Chubb tiene varias iniciativas que promueven la inclusión y diversidad en cuatro ámbitos: género, generación, minorías y discapacidad.</p>	<p>Composición del capital humano por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Género: 60% de mujeres y un 40% de hombres</li> <li>• Generación: 68% Millennials 29% Generación X 3% Baby Boomers</li> </ul> <p>GRI 103-2, 103-3 Diversidad e Igualdad de Oportunidades</p>
			<p>En 2020, Chubb recibió varios premios por su estrategia de inclusión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento a las buenas prácticas del ODS 11, Reducción de las Desigualdades.</li> <li>• Premio Violeta, otorgado por el Gobierno Ecuatoriano, que reconoce la promoción de empleo, las políticas de equidad de género y la erradicación de la violencia contra las mujeres.</li> <li>• Reconocimiento como una de las mejores empresas para jóvenes profesionales por Employers for Youth (EFY). GRI 103-2, 103-3</li> </ul> <p>Diversidad e Igualdad de Oportunidades</p>

**Comunicación del Progreso del Pacto Global de Las Naciones Unidas: COP**

Principio	Compromiso	Acciones	Resultados	Ref.	
7.	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	“Chubb procura que nuestros lugares de trabajo sean ambientalmente sustentables. Trabajamos para ser tan eficientes como sea posible en nuestro uso de recursos naturales, y estamos comprometidos con cumplir o superar todas las leyes, normas y reglas ambientales que se apliquen a nuestro trabajo.” *Código de Conducta.	Chubb tiene tres iniciativas principales para hacer frente a los retos del medio ambiente: desarrollo de productos y servicios, Reducción del impacto ambiental de nuestras propias operaciones, apoyo actividades ambientales en todo el mundo.	Chubb redujo a nivel mundial el 22% de su emisión de gases de efecto invernadero (GHG) de 2016 al 2019.	<a href="https://www.chubb.com/content/dam/chubb-sites/chubb-com/us-en/global/citizenship-reports/documents/pdf/2020-chubb-environmental-report.pdf">https://www.chubb.com/content/dam/chubb-sites/chubb-com/us-en/global/citizenship-reports/documents/pdf/2020-chubb-environmental-report.pdf</a>
8.	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	“Chubb cree que todos nosotros, tanto individuos como corporaciones, tenemos una responsabilidad con el planeta. El bienestar de la sociedad depende de un medio ambiente sano, piedra angular de una economía global fuerte. Creemos que la ética da el equilibrio sostenible entre el desarrollo y la conservación”. Evan Greenberg.	Chubb Ecuador desarrolló herramientas y plataformas digitales que promueven la reducción de consumo de energía, papel y plástico en las oficinas.	Chubb redujo a nivel mundial el 22% de su emisión de gases de efecto invernadero (GHG) del 2016 al 2019.  En 2020, se ahorró 7815% de impresiones, 7915% de hojas, 7773% resmas de papel y 7815% de kWh gracias al programa de impresiones. Capítulo 4	
9.	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	Chubb está comprometido con el cuidado del medioambiente por lo que procuramos que todas nuestras tecnologías cumplan con estándares ambientales actuales.	Nuestra compañía también se centra en la reducción de su huella de carbono en todo el mundo.	Chubb redujo a nivel mundial el 22% de su emisión de gases de efecto invernadero (GHG) de 2016 al 2019.  En 2020, la implementación del programa de impresoras ahorró 7815% de CO2. La póliza electrónica evitó la emisión de 99154 kg de CO2. Capítulo 4	<a href="https://www.chubb.com/content/dam/chubb-sites/chubb-com/us-en/global/citizenship-reports/documents/pdf/2020-chubb-environmental-report.pdf">https://www.chubb.com/content/dam/chubb-sites/chubb-com/us-en/global/citizenship-reports/documents/pdf/2020-chubb-environmental-report.pdf</a>
10	Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	Cada uno de los administradores, directores y empleados es responsable por el cumplimiento del Código de Ética de Chubb, que engloba aspectos de corrupción, prácticas comerciales, abuso de drogas, lavado de dinero, respeto a los derechos humanos, etc.	El 100% de nuestras líneas de negocio es sometida a controles para prevenir riesgos relacionados con la corrupción. Contamos con una Matriz de Riesgos manejada por el Departamento de Compliance. Durante el año se realizan varias auditorías tanto internas como externas.	El 100% de los colaboradores recibe formación en temas de anticorrupción y lavado de activos. En el periodo del informe no se registraron incidentes de corrupción, tampoco en los años anteriores.	

# Índice de contenidos GRI

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



GRI 102-55

Índice de contenidos GRI			
Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Omisión
<b>Contenidos generales</b>			
GRI 101: Fundamentos 2016			
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-1 Nombre de la organización	18	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	12,13 y 22	
	102-3 Lugar donde se encuentra la sede de la organización	18	
	102-4 Lugares donde opera	18	
	102-5 Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	18	
	102-6 Mercados a los que sirve	22	
	102-7 Tamaño de la organización	19 y 22	
	102-8 Información de empleados y otros trabajadores	48	
	102-9 Cadena de suministro	21	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	En el periodo de reporte no hubo cambios significativos en la organización o cadena de suministro	
	102-11 Principio o enfoque de precaución	64	
	102-12 Iniciativas externas	62	
	102-13 Afiliación a asociaciones	62	
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6	
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	7	
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	14 y 15	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y conducta ética	14 y 15	
	102-18 Estructura de gobernanza	16	
	102-19 Delegación de autoridad	16	



### Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Omisión
<b>Contenidos generales</b>			
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo en temas económicos, ambientales y sociales	16	
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	41	
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	16	
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	Marcos Gunn, SVP Chubb Group; y Presidente Regional para Lationamérica, fue designado Presidente del Directorio debido a la relevancia de su cargo dentro de la región y por su experiencia en la corporación. Conoce las políticas de la casa matriz y está familiarizado con el mercado ecuatoriano y sus regulaciones.	
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	16	
	102-25 Conflicto de intereses	16	
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	14, 16 y 31	
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	39	
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	16 y 58	
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	16 y 31	
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	16 y 31	
	102-31 Evaluación de temas económicos, sociales y ambientales	16	
102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	42		

### Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Omisión
<b>Contenidos generales</b>			
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	16 y 31	
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	41	
	102-35 Políticas de remuneración	16 y 31 El marco de compensación de Chubb incluye una combinación de salario base y pago variable (incluidas bonificaciones en efectivo y / o incentivos a largo plazo). Ofrecemos una compensación total competitiva que refleja el desempeño de la empresa y diferencia las recompensas en función del desempeño individual de cada colaborador.	
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	La remuneración se determina tomando en cuenta algunas variables: salario mínimo sectorial, estudios salariales globales y sectoriales, perfil y desempeño. No intervienen consultores en este proceso.	
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	La remuneración se establece de manera local. El único grupo de interés con injerencia en este asunto es nuestra casa matriz, que dispone el porcentaje total de incremento anual.	
	102-38 Ratio de compensación total anual	La persona mejor pagada en la organización es el Presidente Ejecutivo.  El ratio de la compensación total anual de la persona mejor pagada frente a la mediana de la compensación anual de todos los empleados es de 39:1  En este cálculo se consideran salario, bono y comisiones.	
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	2017: Persona mejor pagada 4%. Restos de personas: 5.03% 2018: Persona mejor pagada 4%. Resto de personas: 4%. 2020: Incremento de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización: 7% Incremento porcentual de la compensación total anual media de toda la plantilla: 2.5% Persona mejor pagada frente a la mediana anual del total de empleados es de 3:1	
	102-40 Lista de grupos de interés	39	
102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Chubb no tiene empleados cubiertos con acuerdos de negociación colectiva.		

## Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Omisión
<b>Contenidos generales</b>			
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	39	
	102-43 Enfoque para la participación de grupos de interés	39	
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	41	
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Chubb Seguros Ecuador S.A. es la única entidad que figura en los estados financieros	
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	43	
	102-47 Lista de temas materiales	44	
	102-48 Reexpresión de la información	No existen reexpresiones de la información	
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	No existen cambios en la elaboración de informes	
	102-50 Periodo objeto del informe	42	
	102-51 Fecha del último informe	42	
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	42	
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	45	
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad los estándares GRI	42 Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.	
	102-55 Índice de contenidos GRI	88	
102-56 Verificación externa	Chubb ha decidido no verificar externamente este reporte		

## Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Omisión			
<b>Contenidos generales</b>						
<b>Temas materiales</b>						
<b>Desempeño económico</b>						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	82				
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	19, 20, 31 y 32				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	19, 20, 31 y 32				
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	31				
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	54				
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Chubb no recibe ayuda financiera del gobierno				
<b>Presencia en el mercado</b>						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	82				
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	19, 20, 31 y 32				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	19, 20, 31 y 32				
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo, frente al salario mínimo local	#	Rango Salarial	Femenino	Masculino	
		12	400-600	7	5	
		7	6001-900	3	4	
		6	901-2000	1	5	
	2	2000 en adelante	1	1		
202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	El 100% de los altos ejecutivos de Chubb son contratados localmente. El 100% son de nacionalidad ecuatoriana					
<b>Salud y Seguridad en el Trabajo</b>						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	82				
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	52				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	52				

## Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Omisión
<b>Contenidos generales</b>			
<b>Temas materiales</b>			
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>			
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	52	
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	52	
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	52	
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	52	
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	52	
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	52	
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	52	
	403-9 Lesiones por accidente laboral	52	
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	52	
	<b>Formación y Enseñanza</b>		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	82	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	55 y 56	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	55 y 56	
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	55	
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	55	

## Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Omisión		
<b>Contenidos generales</b>					
<b>Temas materiales</b>					
<b>Formación y enseñanza</b>					
GRI 404: Formación y Enseñanza 2016	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y desarrollo profesional	58			
<b>Diversidad e Igualdad de Oportunidades</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	82			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	48			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	48			
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	48			
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	# Ingresos	Rango salarial	Femenino	Masculino
		36	\$396-\$499	15	21
		61	\$500-\$600	40	21
		78	\$650-\$840	47	31
		92	\$841-\$2700	55	33
		24	\$2700-\$6000	15	9
		6	\$6000-\$10000	4	2
3	\$10000-20000	1	2		
<b>Marketing y etiquetado</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	82			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	34			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	34			
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información de etiquetados y productos	18 y 22			
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	32			
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	32			

## Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Omisión
<b>Contenidos generales</b>			
<b>Temas materiales</b>			
<b>Privacidad del cliente</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	82	
	103-2 El Enfoque de gestión y sus componentes	33	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	33	
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentales relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	32	
<b>Cumplimiento socioeconómico</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	82	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	32	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	32	
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	32	
<b>Plan de Agentes de Distribución Independiente</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	82	
	103-2 El Enfoque de gestión y sus componentes	30	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	30	

# CHUBB

**Quito**

Centro Corporativo Ekopark,  
Torre 4, Planta Baja.  
Avenida Simón Bolívar, vía Nayón.  
T: 593.2.373.1810

**Guayaquil**

C.I. World Trade Center  
Torre A, Piso 15  
Kennedy Norte.  
T: 593.4.373.1810

**Cuenca**

Edificio Atlantis, 5to. Piso  
Alfonso Cordero 3 - 77.  
T: 593. 7.373.1810

**Ambato**

Av. Rodrigo Pachano y Montalvo  
Edificio Ficoa Park, 3er piso, Ofic.308  
T: 593.4.373.1810 ext.6301

**Loja**

Calle José Antonio Eguiguren y Bernardo  
Valdivieso, 1er. Piso Alto.  
T: 593.4.373.1810 ext. 6000

**Machala**

Edificio de la Gobernación de El Oro. Rocafuerte  
y Junín.  
T: 593.4.373.1810 ext. 6101

1700111999  
[www.chubb.com/ec](http://www.chubb.com/ec)