

INFORME SOBRE EL IMPACTO SOCIAL 2024

Informe sobre el impacto social y demás informes de ley sobre el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2024, para la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de **Colmena Seguros de Vida S.A.**



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA Colmena Seguros de Vida S.A.

 **Colmena**
Seguros
Adelante valientes

UNA EMPRESA DE
 **FUNDACIÓN**
GRUPO SOCIAL



INFORME SOBRE EL IMPACTO SOCIAL Y DEMÁS INFORMES DE LEY SOBRE EL EJERCICIO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2024, PARA LA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS DE COLMENA SEGUROS DE VIDA S.A.

ÍNDICE

1. ESTRATEGIA

- A. Sobre Fundación Grupo Social
- B. Estrategia, Posicionamiento y Marca

2. CONTEXTO

3. IMPACTO SOCIAL EMPRESARIAL

- A. Planteamiento sobre el impacto social empresarial
- B. Evolución de la actividad en el 2024
 - I. Satisfacción de verdaderas necesidades
 - II. Construcción y Desarrollo de una Comunidad de Personas: Cultura Organizacional
 - III. Generación de máxima riqueza para la sociedad en su conjunto
 - IV. Responsabilidad como Actor Clave de la Sociedad Civil
 - V. Relación con la naturaleza

4. SISTEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO

5. CONSIDERACIONES FINALES



1. ESTRATEGIA

A. SOBRE FUNDACIÓN GRUPO SOCIAL

Colmena Seguros de Vida pertenece a la Organización liderada por **Fundación Grupo Social**, una entidad con 114 años de trayectoria, dedicada a la misión de:

“Contribuir a superar las causas estructurales de la pobreza para construir una sociedad justa, solidaria, productiva y en paz”

Su misión se constituye en su objeto irrenunciable e irrevocable, y hace de ella una entidad destinada únicamente a un fin de utilidad común. Ha sido transmitida de generación en generación a través de su Legado^[1].

La Organización actúa con visión estratégica. La estrategia responde a criterios de largo plazo y objetivos duraderos que parten del análisis de la realidad y los retos que cada época impone. La actual estrategia de actuación de la Fundación fue definida en 2012 cuando *“se concluyó que el extremo individualismo de la Sociedad Colombiana, que privilegia en la cultura y la forma de actuar, en grado extremo, el beneficio particular sobre el bien común es un serio determinante de la pobreza, sobre el cual la Fundación tiene posibilidades reales, aunque muy retadoras, de intervenir...”*^[2]

El resultado de esta reflexión se traduce en el siguiente objetivo estratégico, el cual guía toda su presente actuación:

“Es indispensable que la Fundación Contribuya de manera relevante a desarrollar en el país una nueva cultura mucho más basada en la solidaridad, la ética, los valores trascendentes, la búsqueda del bien común y el desarrollo de los sectores marginados. Para ello, deberá emprender y promover formas de actuación económica y convivencia social más acordes con ese propósito”

Así mismo, por considerar el abandono del campo como otra causa fundamental de la pobreza, además definió un objetivo complementario que busca:

Emprender, “de manera experimental proyectos puntuales que promuevan el desarrollo en áreas rurales del país en el entendido que superar el abandono de este sector es un reto fundamental para el desarrollo y la convivencia”.

Fundación Grupo Social se ha propuesto, sin ningún ánimo de protagonismo, ser testimonio de que es posible alcanzar transformaciones profundas y duraderas en la sociedad, según su objetivo estratégico. El testimonio está dado en las cosas que hace y logra a través de los dos instrumentos con los que actúa de cara a la sociedad, sus Territorios Progreso y sus Empresas.

Con los Territorios Progreso a través del acompañamiento a comunidades excluidas, situadas en distintos territorios del país, busca que ellas logren las condiciones para su propio desarrollo y alcancen un mejoramiento sostenible en su calidad de vida, entendida esta no solo en el aspecto material, sino en la auténtica realización integral de las personas, en un marco de ética y valores. Hoy se encuentra en 7 territorios: Cartagena, Necoclí y Buriticá en Antioquia, Algeciras en Huila, Tangua en Nariño y Bilbao y Sierra Morena en Bogotá. Con este trabajo busca mejorar la calidad de vida a más de 250.000 colombianos.

Por su parte, las Empresas: tienen como objetivo ser experiencias reales de una forma de organización económica diferente, guiada por la ética y los valores, orientada al bien común, la solidaridad y la preocupación por los más débiles, en compatibilidad con la generación de riqueza para la sociedad, la solvencia, la viabilidad económica y el retorno justo para los accionistas.^[3] Hoy cuenta con 11 empresas en las cuales es accionista mayoritario distribuidas en cuatro sectores: Ahorro y Crédito (Banco Caja Social, Fiduciaria Caja social, Entre Amigos, Promotora de Cobranzas y Colmena Capitalizadora); Protección

^[1] El Legado es un documento que plasma la manifestación de los elementos esenciales de la Fundación que constituyen los fundamentos de su actuar, sus rasgos, la forma como actúa en la sociedad y sus fuentes de pensamiento, por ello, toda la organización que lidera debe ceñirse a él en todas sus actuaciones. Representa la interpretación actual del querer de su fundador y recoge los fundamentos que constituyen el ser de la Institución.

^[2] Legado Fundación Grupo Social. Sección H La Estrategia

^[3] Legado de Fundación Grupo Social, página 8.

(Colmena Seguros Riesgos Laborales, Colmena Seguros de Vida y Colmena Seguros Generales); Construcción (Deco Inversiones y Deco Construcciones); Turismo (Servir); y la Gestora de Proyectos Empresariales, con la cual incursiona en proyectos relativamente pequeños, que implican acompañamiento cercano y relaciones especiales con emprendedores. Adicionalmente participa en el capital accionario de 11 empresas en el sector Financiero y de Ahorro y Crédito (Vehigrupo, Titularizadora Colombiana, Credibanco, Redeban, ACH y Bolsa de Valores de Colombia), Protección (Colmedica, Aliansalud, Prever y Calucé) y en lo rural (Vive Agro).

En esta medida, las Empresas de Fundación Grupo Social, como Colmena Seguros de Vida, no deben ser vistas como meras financiadoras de una obra social, sino como obras sociales en sí mismas, completamente orientadas a trabajar para construir una sociedad distinta más basada en valores como el bien común y la solidaridad. Existen primordialmente para Servir a la Sociedad. Desde esa perspectiva invitamos a dialogar con este informe.

Finalmente, es de destacar el tercer elemento que hace parte de su modelo de gestión, su cultura Organizacional. Es la palanca que mueve con fuerza sus dos instrumentos de actuación cuyo accionar se vio en los párrafos precedentes. Es mucho más que una forma de trabajar; es la esencia de cómo piensa, se expresa y actúa la Organización. Además de ser un factor clave para gestionar el talento humano, la cultura es la garantía de que el Legado perdure en el tiempo. Su sostenibilidad depende de las personas que le dan vida: todos y cada uno de sus colaboradores.

B. ESTRATEGIA, POSICIONAMIENTO Y MARCA

Durante el 2024, en un entorno político, normativo y macroeconómico complejo y en algunos momentos incierto, la Compañía continuó consolidando su estrategia de diferenciación por Servicio, basada en cuatro aspectos fundamentales: la orientación a los segmentos populares y a aquellos que no encuentran fácilmente soluciones de protección, ofreciéndoles productos y servicios que atiendan sus verdaderas necesidades de protección, con un proceso de buena venta fundamentada en una explicación clara y

oportuna del contenido del seguro y sus exclusiones, y prestándoles los servicios de prevención y de atención de las enfermedades y los accidentes de trabajo con oportunidad y solidaridad.

Los avances detallados más adelante siguen siendo potenciados por la implementación del programa de transformación que inició en el 2022. Este programa aporta cada vez con mayor fuerza a que Colmena Seguros de Vida avance de manera acelerada en la ejecución de su propósito, teniendo como pilar principal el empoderamiento y visibilidad de los colaboradores en todos los niveles de la Compañía, quienes participan en la identificación de ideas ambiciosas, su análisis, la planeación detallada de las iniciativas resultantes, su ejecución y su seguimiento hasta la generación sostenida de los resultados esperados. Esta nueva manera de trabajar más participativa permite que los colaboradores, desde su rol, puedan aportar al desarrollo de capacidades digitales, de innovación y de transformación de procesos, y contribuyan así de manera efectiva a la implementación de la Visión que nos ha sido encomendada.

Durante el 2024, COLMENA ha seguido promoviendo la nueva plataforma de marca Adelante Valientes, que busca exaltar a los colombianos que, a pesar de las dificultades, se esfuerzan día a día por salir adelante, y a quienes desea acompañar para que no se sientan solos. La valentía es, muchas veces, el único motivo que tienen millones de colombianos y empresarios para seguir adelante; colombianos que no se derrumban con el primer obstáculo, lo asumen como un nuevo reto; empresarios que se la juegan toda por crecer y hacer crecer, a través de sus empresas que contribuyen a la construcción del tejido social de nuestro país. La campaña ha tenido gran aceptación por parte de todos estos colombianos que son verdaderos valientes, que impulsan el desarrollo de Colombia, generando un importante avance en el posicionamiento de la marca.



2. CONTEXTO

El entorno del año 2024 contiene tanto la mirada macroeconómica, como de asuntos normativos y legales. Identificar y analizar el entorno le permite a la Compañía comprender los principales elementos que permean su negocio y el marco para: **I)** continuar trabajando en la satisfacción de las verdaderas necesidades de su segmento objetivo; **II)** adoptar decisiones estratégicas que sean acordes con las condiciones del país; **III)** anticiparse a los cambios e implementar, de manera integral, la nueva normativa y **IV)** gestionar adecuadamente los riesgos relacionados con las variables económicas y normativas.

CONTEXTO MACROECONÓMICO^[4]

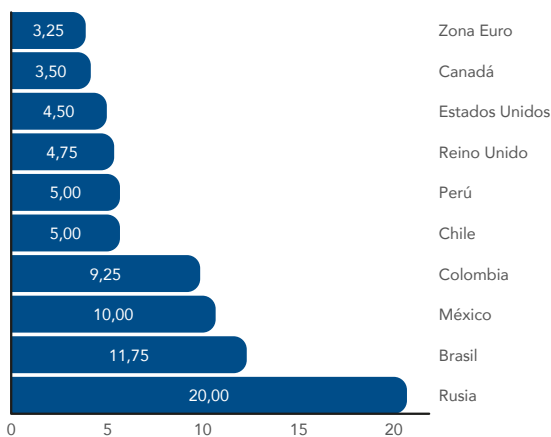
En 2024, la economía global continuó enfrentando un contexto de incertidumbre, caracterizado por un crecimiento moderado de la actividad económica y un entorno político que aumentó la volatilidad. Pese a las expectativas de normalización de tasas de interés, los bancos centrales optaron por una postura cautelosa respecto a la flexibilización de sus políticas, debido a que la inflación se mantuvo por encima de los objetivos establecidos.

A nivel internacional, los conflictos geopolíticos y las tensiones entre grandes potencias siguieron repercutiendo en la economía mundial, afectando las dinámicas del comercio, la inversión y las cadenas de suministro. Esta inestabilidad reforzó la preferencia de los inversionistas por activos refugio, mientras que la posibilidad de reducción de tasas fue pospuesta hasta inicios de 2024.

En Colombia, la actividad económica muestra una recuperación en comparación con los niveles de años anteriores; sin embargo, permaneció por debajo de su potencial de crecimiento a largo plazo. Este avance se explicó principalmente por el desempeño positivo de las actividades artísticas y de entretenimiento, así como por la recuperación del sector agropecuario.

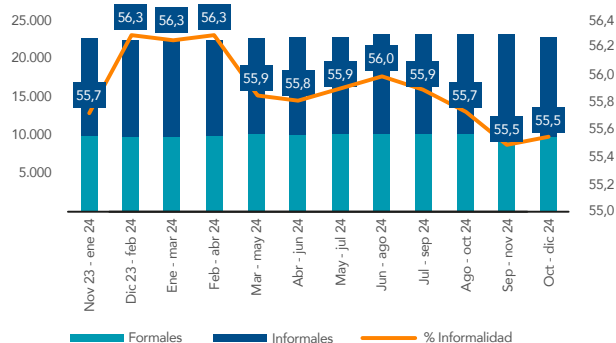
En el ámbito laboral, los indicadores resultaron favorables, destacando una tasa de desempleo en un solo dígito. Sin embargo, persisten altos niveles de informalidad, que superan el 55%, mientras que la creación de empleo ha mantenido un ritmo lento a lo largo del año. A estas problemáticas se añadió la negociación del salario mínimo, que, pese a una inflación más baja, continúa ampliando el diferencial salarial en 4,3 puntos porcentuales para 2025.

TASA DE INTERVENCIÓN POR PAÍS 2024

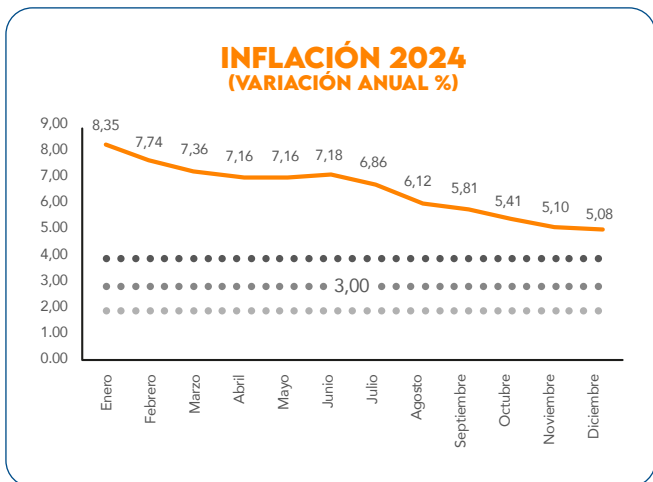


Fuente: bloomberg

INFORMALIDAD 2024 (MILES)



Fuente: DANE



Fuente: DANE

En cuanto a la inflación, durante 2024, mantuvo una senda decreciente, cerrando en 5,20%^[5] al final del periodo, frente al 9,28% registrado en diciembre de 2023. A pesar de los esfuerzos para converger hacia el objetivo inflacionario, a la fecha de redacción de este informe la brecha sigue siendo amplia y podría verse afectada por factores como la devaluación del peso colombiano, eventos climáticos y presiones externas, como los aranceles.

Frente a este escenario, la Junta Directiva del Banco de la República implementó una política monetaria enfocada en la reducción de la tasa de intervención. Sin embargo, las preocupaciones sobre la inflación y los factores externos que podrían afectar la economía llevaron a comenzar con recortes de 25 puntos básicos, seguidos de seis reducciones de 50 puntos básicos, para finalmente realizar un último recorte de 25 puntos básicos. Al cierre del año, la tasa se situó en 9,50%, con una disminución total acumulada de 350 puntos básicos durante 2024.

En el mercado cambiario, la Tasa Representativa del Mercado (TRM) en Colombia experimentó varios puntos de inflexión, influenciados principalmente por factores fiscales y las elecciones en Estados Unidos. Durante este periodo, la TRM registró una devaluación del 15,36%, cerrando el año en \$4.409,2. El promedio anual se situó en \$4.073,7, con un máximo de \$4.478,2 y un mínimo de \$3.763,4.

Como resultado, el riesgo país aumentó un 35,2% en comparación con el cierre de 2023, alejándose cada vez más de los niveles prepandemia, que en promedio se situaban en 99,25 puntos. Este aumento refuerza las

preocupaciones sobre un posible incumplimiento de la regla fiscal y las crecientes presiones sobre las finanzas públicas.

En conclusión, la economía global y local se encuentra en un escenario caracterizado por desafíos inflacionarios y un panorama incierto respecto a las tasas de interés. Además, las decisiones políticas y las nuevas medidas implementadas generan un ruido adicional que incrementa la incertidumbre económica.

CONTEXTO DEL MERCADO ASEGURADOR

Con respecto a los resultados del mercado asegurador, las compañías de seguros de vida reportaron primas emitidas por valor de \$30.6 billones a diciembre de 2024, frente a \$26.8 billones al mismo período del año anterior, lo que corresponde a un crecimiento del 14,3%. Por su parte la siniestralidad del mercado a diciembre de 2023 se ubicó en 87,6% incluyendo la actualización de la reserva matemática, indicador que disminuyó 12 puntos porcentuales frente al registrado en 2023 cuando se ubicó en el 99,6%; La siniestralidad disminuyó en Vida Individual (-2%, 30% en 2023 a 28% en 2024), Accidentes Personales (-1,7%, 25,2% en 2023 a 23,5% en 2024) y Salud (-4%, 75,1% en 2023 a 71,3% en 2024).

A diciembre de 2024, el sector registró una pérdida técnica de -\$6,4 billones equivalente a un margen técnico de -20,9%, disminuyendo la pérdida del año anterior, la cual se ubicó en -\$7,7 mil millones equivalente a un margen técnico del -28,7%.

La rentabilidad de las inversiones presentó una disminución al pasar de 12,4% en 2023 a 9% en 2024; finalmente, la utilidad neta a diciembre de 2024 se ubicó en \$2.5 billones, lo que representa un margen del 8,3% frente a \$2.8 billones, que representó un margen del 10,6% a diciembre de 2023.

CONTEXTO LEGAL

En relación con la normativa expedida este año de interés para el sector asegurador se destaca que el 15 de octubre, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público expidió los Decretos 1271 y 1272 de 2024. El primero incorpora la Norma de Información Financiera NIIF 17 que establece los principios para el reconocimiento, medición, presentación e información a revelar de los contratos de seguros. Lo anterior, con el objetivo de que los estados financieros contengan información homogénea y así, las autoridades

[5] Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE)

inversionistas y analistas puedan comparar los resultados de las aseguradoras. Por otro lado, el Decreto 1272 de 2024 ajusta el régimen de reservas técnicas de las aseguradoras, con el propósito de: **I)** converger de manera ordenada al estándar de regulación basado en riesgos de Solvencia II y a la NIIF 17 (definida en el Decreto 1271), **II)** contar con reservas acordes con el nivel y la naturaleza de los riesgos asumidos, que garanticen los derechos e intereses de los tomadores y asegurados, y **III)** contar con una mejor estimación de las obligaciones a cargo de las aseguradoras. El Decreto 1272 trae consigo la obligación de calcular las reservas técnicas a partir de dos criterios esenciales: la mejor estimación de las reservas técnicas y el ajuste por riesgos no financieros. Con el ánimo de que las Compañías inicien las modificaciones de cara a ajustarse a esta nueva reglamentación, la vigencia de ambas disposiciones inicia el 01 de enero de 2027, sin perjuicio de que algunos de sus apartes entran en el régimen de transición, acorde con la reglamentación que expida la Superintendencia Financiera de Colombia. La Compañía ha revisado estos decretos de manera articulada y viene trabajando en un plan para su implementación.



En el marco político, finalizó la primera mitad del período del Gobierno e inició el tercer año de su mandato. La reforma pensional fue aprobada. Al momento de escribir este documento, la reforma a la salud y la laboral aún se encuentran en trámite. Adicionalmente, el Gobierno Nacional, incorporó en su agenda legislativa otras iniciativas que se encuentran en trámite en el Congreso, entre ellas, la reforma a la justicia y al Sistema General de Participaciones.

La reforma laboral propuesta apunta a actualizar la regulación laboral conforme a las sentencias que se han venido profiriendo, busca recuperar la jornada laboral diurna, la formalización laboral para los campesinos y trabajadores del sector rural e incluir disposiciones para los trabajadores de plataformas digitales de reparto. A partir de los análisis que se vienen realizando, el eje central de esta reforma puede impactar la contratación de trabajadores en el sector empresarial privado y desestimular la creación y mantenimiento de empleo formal.

El proyecto de reforma a la salud pretende cambiar el esquema de aseguramiento centralizando el control de las finanzas en una entidad (ADRES), y transforma la naturaleza jurídica de las que hoy se conocen como EPS. Aún no se conocen los impactos fiscales de esta medida.

A pesar de ello y del entorno complejo en esta materia, la Compañía, a partir del análisis de esta iniciativa, de los riesgos que se observan en el sistema actual y al tratarse de un tema esencial para todos los colombianos, viene trabajando en identificar y desarrollar oportunidades que le permitan Servir mejor, y así satisfacer de manera oportuna las necesidades del segmento objetivo de la Compañía

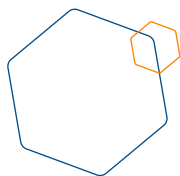
3. IMPACTO SOCIAL EMPRESARIAL

COLMENA SEGUROS DE VIDA como una empresa de Fundación Grupo Social está llamada a contar con las condiciones que le permitan permanecer en el tiempo fiel a su esencia, persiguiendo el propósito que se ha fijado para la sociedad, logrando impactarla eficazmente haciéndola cada vez más digna del ser humano. Esta concepción es la que ha acompañado, a lo largo de los años, el pensamiento de la Organización a la que pertenece en torno a la sostenibilidad. Así, esta empresa es sostenible en la medida en que, de manera permanente, consistente y perdurable, cumpla, a través de su gestión, su propósito generando un impacto positivo en las personas con las que ella se relaciona y en general en la sociedad.

Ahora bien, el concepto de sostenibilidad visto como se ha expresado, encierra para una empresa el compromiso de satisfacer los intereses legítimos de todas las personas que participan en su cadena de valor, con criterios de justicia, en un horizonte de largo plazo. Implica contar con la capacidad de asumir el impacto –negativo y positivo– que conlleva su quehacer, así como la capacidad de adaptarse rápidamente al entorno económico, político, social, ambiental, entre otros, en el cual se desarrolla su actividad. Conlleva preguntarse, incluso, por su eventual compromiso o la responsabilidad de extender la generación de riqueza a “otros actores” excluidos que no participan, dada su vulnerabilidad, del bienestar que produce el desarrollo del sistema económico.

Fundación Grupo Social y sus empresas, siendo conscientes de su responsabilidad con la sociedad, han considerado que “lo social” es inherente al quehacer empresarial y no debe buscarse afuera de él a manera de “externalidad” o de “algo más” adicional a la gestión en sí misma. Considera que Ser empresa conlleva necesariamente, efectos serios –negativos y positivos– pero serios para la sociedad, lo cual incluye el entorno^[6] en el cual se desarrolla, y el bien común.

En consecuencia, esta Organización es administrada con una alta competencia profesional, responsabilidad, eficiencia y conforme a los valores de su cultura organizacional, para el logro de su objeto, que no es otro que el de trabajar por superar las causas estructurales de la pobreza en Colombia para construir una sociedad justa, solidaria, productiva y en paz, a través del logro de cada uno de los objetos específicos de las entidades que la conforman. Lo anterior, de manera tal que se preserven, incrementen y estimulen con éxito, a través del tiempo, los intereses que en la Organización tienen: la sociedad en general y las poblaciones beneficiarias de los Territorios Progreso en los que actúa, los clientes de las empresas que la conforman, sus colaboradores, sus accionistas, sus proveedores, el Estado, y por supuesto aquellos otros actores que se encuentran excluidos del sistema económico.



A. PLANTEAMIENTO SOBRE EL IMPACTO SOCIAL EMPRESARIAL

Son **cuatro las funciones inherentes** del quehacer empresarial a partir de las cuales debe interpretarse su función social, y son estas cuatro funciones por las cuales de manera deliberada ha decidido la Organización que lidera Fundación Grupo Social que sea interpretado su trabajo.

Tales funciones son:

I. SATISFACER VERDADERAS NECESIDADES

Desde el punto de vista ético, los medios de producción “son” de la comunidad, y ella “los entrega” a unos entes económicos, llamados empresas, nada menos que para que los administren en su nombre y para un fin último: la satisfacción de sus necesidades. De esa función de “administración delegada” no puede librarse empresario alguno. Por eso se suele afirmar que no existe actividad empresarial socialmente neutra. Las simplísimas preguntas de “qué y para quién producir”, en cuya respuesta juegan las empresas un papel protagónico, generan ya una profunda responsabilidad con la sociedad. Y ella, por supuesto, no está “fuera” del quehacer empresarial; es de su esencia.

Esta es la razón por la cual, desde su origen, Fundación Grupo Social enfoca su gestión empresarial en **I)** sectores que cuentan con un altísimo potencial dinamizador del desarrollo, palancas fundamentales para la inclusión al sistema productivo^[7], **II)** con énfasis y vocación especial hacia los mercados masivos populares.

El modelo de actuación de la Organización y por ende su modelo empresarial, busca, en las realidades donde opera, a través de sus servicios, productos, canales y procesos, la satisfacción de necesidades prioritarias y la apertura de caminos de inclusión y oportunidad para quienes no lo han tenido; para los sectores populares que no son atendidos adecuadamente por la oferta tradicional formal. Esa es su apuesta. En otras palabras, intenta, con el apoyo de sus palancas, nuevas rutas para la convivencia, la igualdad de oportunidades, la inclusión y el bienestar de todos aquellos con los cuales se relaciona.

^[6] Incorpora la dimensión ambiental

^[7] Las empresas de la Fundación Grupo Social están presentes en la actividad financiera, de ahorro y crédito; en la actividad de protección; en el sector de la construcción; y, en el sector de turismo.

II. GENERAR LA MÁXIMA RIQUEZA PARA LA SOCIEDAD EN SU CONJUNTO

Generar riqueza no es un derecho sino una obligación del aparato empresarial; y cómo distribuir ese valor agregado entre colaboradores, accionistas, proveedores, Estado y la sociedad misma, es fundamental cuando quiera que se hable de impacto social empresarial.

Considera Fundación Grupo Social que su actividad empresarial ha de estar orientada de manera prioritaria al suministro de servicios y productos claves para el mercado popular, pero con viabilidad económica, de manera sostenible y con una razonable rentabilidad. Lo contrario, así a corto plazo parezca atractivo, es, a la larga, destructor de valor para la sociedad en su conjunto. Esta función impone para las empresas el reto de ser altamente productivas y rentables.

Como principal accionista del grupo empresarial, la Fundación destina al desarrollo de su Misión la totalidad de los ingresos que percibe en forma de dividendos de las compañías, es decir, a la actividad empresarial y a las comunidades de sus programas denominados Territorios Progreso. En estos programas de largo plazo (que pueden tomar más de 10 años), a través del acompañamiento a comunidades excluidas, situadas en distintos territorios del país, busca que ellas logren las condiciones para su propio desarrollo y alcancen un mejoramiento sostenible en su calidad de vida, entendida ésta no solo en el aspecto material, sino en la auténtica realización integral de las personas, en un marco de ética y valores.

III. CONSTRUCCIÓN Y DESARROLLO DE UNA COMUNIDAD DE PERSONAS: CULTURA ORGANIZACIONAL

En las empresas conviven personas con quienes existe una profunda responsabilidad: la de su desarrollo integral. Ese desarrollo pasa entre otras muchas dimensiones por el asunto de la remuneración, y en él a su turno se juega una parte importante de la justicia en el reparto de la riqueza que genera la actividad empresarial. La Organización liderada por la Fundación ha abordado esta cuestión a partir de un reconocimiento expreso de los valores que, fundamentados en las fuentes de pensamiento que la inspiran, orientan los comportamientos tanto institucionales como personales y que debe hacer realidad en su día a día.

El desafío de llevar los valores a la práctica en el quehacer cotidiano deja de ser una cuestión puramente axiológica para convertirse en un problema gerencial. Fundación Grupo Social y sus empresas han basado su esfuerzo en este frente en un proceso deliberado de construcción de Cultura Organizacional, actuando de manera estratégica y sistemática. El Sistema de Cultura Organizacional, construido desde hace más de treinta años, y que fue potenciado en el año 2012, establece las características de la cultura deseada, es decir, el perfil referente al que aspira la Organización, así como las variables que funcionan como palancas dinamizadoras para alcanzar este objetivo. Cada una de las variables tiene definidos planes de acción con objetivos concretos que deben cumplirse año a año.

IV. RESPONSABILIDAD COMO ACTOR CLAVE DE LA SOCIEDAD CIVIL

Apunta al reconocimiento que debe hacer la empresa de su pertenencia a la sociedad civil. El actuar de cara a los grandes temas de la sociedad es una responsabilidad directa del empresario y del administrador, aun en los casos que van más allá del giro mismo de su actividad.

Las empresas de Fundación Grupo Social cumplen su tarea de participar activamente en el debate y solución de los grandes temas que afectan el bienestar de toda la sociedad, con una auténtica preocupación por el bien común. En este ámbito intentan ser un referente de una actuación proactiva, propositiva, veraz y crítica, cuando ello es necesario, no en función de sus intereses particulares o de los que realcen su protagonismo, sino de aquellos que considera relevantes para el interés colectivo. Esta visión está presente en todas sus relaciones no solo con el Estado, sino con los numerosos espacios colectivos en que actúa: gremios, asociaciones, órganos de la sociedad civil, alianzas, ambientes académicos, entre otros.

En las líneas anteriores la Compañía ha expresado el planteamiento que por años en materia de Impacto Social Empresarial ha construido y desarrollado la Organización a la cual pertenece. En los apartes siguientes, este informe dará cuenta del trabajo en cada uno de estos frentes y los pasos recorridos durante el 2024 en el camino que se ha trazado Colmena Seguros de Vida para contribuir con su quehacer a generar bienestar a la sociedad y a los individuos que la conforman. Su apuesta para su Sostenibilidad.

B. EVOLUCIÓN DE LA ACTIVIDAD EN EL 2024

I. SATISFACER VERDADERAS NECESIDADES

Durante este año la gestión de la Compañía se focalizó en cubrir a más personas a través de un número creciente de clientes vinculados a través de las alianzas de Afinidad, fortaleciendo la estrategia de banca seguros con Banco Caja Social y estabilizando la operación de la línea de Seguros Institucionales, que permite llegar a los empleados de las empresas con las soluciones de protección de la Compañía. Así mismo, en continuar mejorando la oportunidad y solidaridad en la atención de las indemnizaciones mediante el aprovechamiento de nuevas tecnologías. Adicionalmente, se desarrollaron capacidades para una llegada más decidida a la micro y pequeña empresa (MyPe) y para ello se diseñó una sistemática comercial, que supone una forma diferente de venta que incorpora al modelo de venta consultiva el seguimiento constante de la gestión de cada consultor y se estructuró la fuerza de ventas integral, avanzando así en dirección a la visión de atender integralmente las necesidades de protección de este segmento, de manera articulada, entre COLMENA SEGUROS RIESGOS LABORALES, COLMENA SEGUROS DE VIDA y COLMENA SEGUROS GENERALES.

En cuanto a los avances en la implementación de la estrategia de Afinidad, que consiste en llegar a clientes de los segmentos misionales mediante alianzas con empresas de sectores diferentes al asegurador que ya tienen alguna relación con esas personas, se avanzó en cubrir a más clientes a través de un número creciente de alianzas de Afinidad cerrando el 2024 con 18 alianzas que dan acceso a más de 8 millones de clientes potenciales. Estas alianzas son potencializadas con un equipo de comercialización puerta a puerta conformado por personas de las comunidades atendidas, generando así empleos de calidad y logrando mayor cercanía con el segmento objetivo.

Se continuó avanzando en el fortalecimiento de la sistemática comercial en Banco Caja Social, para llegar de manera costo eficiente al segmento objetivo, que es la razón de ser de la Compañía, apalancado con un equipo comercial experto, un modelo de acompañamiento cercano, capacidades de gestión y seguimiento, y un robusto modelo de gobierno.

Se desarrollaron valiosos productos nuevos para clientes del Banco Caja Social, que permitieron complementar la oferta para mitigar en los asegurados la pérdida de su capacidad para generar ingresos, la planeación hacia el futuro y la protección de gastos extraordinarios.

Los principales productos incluyen: Tu Ingreso Protegido, seguro de desempleo de libre destinación orientado especialmente para quienes dependen de sí mismos,

con el fin de que puedan atender sus obligaciones cotidianas. Vida Protegida que cubre muerte por cualquier causa o enfermedades graves como cáncer, pensando en la protección del núcleo familiar, especialmente de quienes deben asumir responsabilidades financieras y emocionales cuando ocurren sucesos que dejan al hogar en estado de vulnerabilidad. Accidentes Personales Plus para proteger el futuro de los asegurados y sus familias en caso de muerte accidental o incapacidad total y permanente por accidente, además de contar con asistencias legales y médicas. De igual manera, se obtuvo la aprobación por parte del regulador del ramo Colectivo Vida, que permitió desarrollar soluciones de protección para trabajadores de seguridad y vigilancia, que hacen parte de nuestro mercado misional, para que los riesgos inherentes a su labor no generen un impacto en sus hogares, con cobertura de muerte accidental, muerte por cualquier causa, incapacidad total y permanente y auxilio exequial. Así mismo, con la aprobación de este ramo, se desarrolló otro producto para que los trabajadores que hacen parte de la cadena de producción de la industria petrolera, cuenten con coberturas robustas en caso de muerte o incapacidad temporal e incapacidad total y permanente. Adicionalmente, se desarrollaron nuevos productos tales como pólizas de accidentes personales de corto plazo y pólizas de accidentes personales escolares. Es relevante mencionar también que se fortaleció la participación en licitaciones de vida grupo de entidades públicas. Estas acciones permitirán a la Compañía ofrecer productos que satisfacen necesidades de protección a cada vez más personas de los segmentos objetivo.

En COLMENA una Buena Venta es aquella venta que contribuye de manera efectiva a que el cliente se sienta y se encuentre informado, protegido, comprometido y tranquilo. Se siente informado, pues tiene claridad de las coberturas y exclusiones de la protección que adquirió, pues recibió información completa y clara de todo lo importante. Está y se siente protegido, con la solución que escogió de acuerdo con su necesidad, porque la vinculación se cumplió de manera completa y precisa, y sabe que cuenta con el respaldo de COLMENA. Se siente comprometido con cumplir su parte para que la protección que escogió se mantenga y funcione de manera efectiva. Se siente tranquilo pues sabe que gracias a la protección que escogió podrá enfrentar de mejor manera las dificultades que le preocupaba que se pudieran presentar para él y para los suyos.

En Buena Venta la Compañía continuó avanzando en el fortalecimiento de la capacitación en productos y en la sensibilización frente al rol de los asesores del principal aliado de distribución en banca seguros, el Banco Caja Social, y del equipo de apoyo comercial de la Aseguradora. Así mismo, se mejoraron y evolucionaron los videos que presentan información clara y estandarizada antes de la compra del seguro por parte de los potenciales clientes, al igual que la entrega del

portafolio de bienvenida una vez realizada la compra, en el cual se presenta de manera clara la información necesaria para que el cliente le pueda sacar el mayor provecho a su seguro. El nivel de utilización de estas herramientas viene creciendo.

Estas acciones se reflejan en la disminución de quejas por ofrecimiento comercial que pasaron de 2.473 quejas en 2023 a 909 en el 2024, con una reducción del 63,2% y el Índice Neto de Satisfacción de los clientes con la atención comercial recibida estuvo en niveles cercanos al 70%^(*).

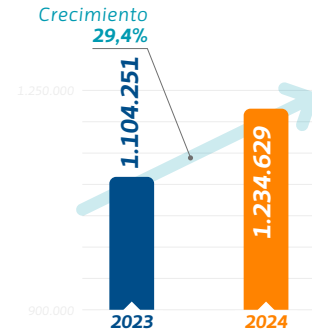
Es necesario mencionar también algunos datos que reflejan los resultados de la gestión realizada durante el año por **COLMENA SEGUROS DE VIDA**, enmarcada como siempre en su razón de ser:

La Compañía experimentó un crecimiento significativo, pasando durante el 2023 de 1.104.251 asegurados a 1.234.629 asegurados en el 2024, con un crecimiento del 11,8%. Estas personas cuentan con soluciones a sus necesidades de protección frente a la pérdida de su capacidad de generar ingresos, frente a gastos extraordinarios, o frente a su planeación hacia el futuro. Es así como las solicitudes de indemnización notificadas pasaron de 16.414 en 2023 a 21.224 en 2024, con un incremento de 29,3%, y los pagos de indemnizaciones pasaron de \$68.600 millones en 2023 a \$88.700 en 2024, con un incremento también del 29,3%.

Simultáneamente se presentaron avances en la oportunidad y solidaridad en la atención de indemnizaciones. El tiempo desde la solicitud hasta el pago de las solicitudes de indemnización (incluyendo tiempos de clientes) fue de 16,22 días, mejorando en un 31,8% frente a los 23,8 días del 2023. Se avanzó en agilizar la atención de las solicitudes de indemnización, desde la solicitud hasta el pago, llegando a resolver en menos de 3 días el 50% de las solicitudes en el mes de diciembre (sin contar los tiempos de cliente). Y el porcentaje de solicitudes en espera por documentos de los clientes (suspensión de términos) pasó de 9,1% en 2023 a 6,1% en 2024, disminuyendo en un 32,9% (indicador a octubre, medido con 2 meses de desarrollo). En consecuencia, en el 2024 el índice de satisfacción de clientes y beneficiarios que solicitaron indemnizaciones de seguros fue de 61,7% en 2024, y el índice de recomendación fue de 41,2%^(**). Y de cara al próximo año, es importante mencionar que el nuevo soporte innovador al proceso de indemnizaciones, el Gestor de Indemnizaciones, implementado en un módulo del Gestor de Relacionamiento con Clientes (CRM por sus siglas en inglés) se puso en producción en el mes de diciembre.

Como consecuencia de estas y otras mejoras, el número total de quejas registradas en el 2024 fue de 2.882, lo cual representa una disminución del 54% frente al año anterior, y mejoró la satisfacción integral de nuestros clientes. El índice neto de satisfacción general de los clientes pasó de 61% en 2023 a 71% en 2024, y el índice neto de recomendación pasó de 53% en 2023 al 59% en 2024^(***). Esta evolución respalda el compromiso de la Compañía en su propósito de Servir y es indicativa de que está recorriendo los pasos necesarios para avanzar hacia el cumplimiento del propósito de apoyar la búsqueda del bienestar y el progreso por parte de las personas, mediante la atención integral de sus necesidades de protección.

ASEGURADOS



SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN

atendidas en menos de 3 días para el

20,3%

de las solicitudes.

El número total de quejas registradas en el 2024 fue de

2.882

Con una disminución del

54%

frente al año anterior.

ÍNDICE NETO DE SATISFACCIÓN GENERAL**



ÍNDICE NETO DE RECOMENDACIÓN***



^(*) Escala de Satisfacción (INS): Alto >= 88,9, Medio <= 88,8 y >= 73,3, Bajo < 73,3. Estudio transaccional finalizado en diciembre de 2024.

^(**) Escala de recomendación (NPS): Alto >= 70, Medio < 70 y >= 50, Bajo < 50. Escala de Satisfacción (INS): Alto >= 88,9, Medio <= 88,8 y >= 73,3, Bajo < 73,3. Estudio transaccional finalizado en diciembre de 2024.

^(***) Escala de recomendación (NPS): Alto >= 70, Medio < 70 y >= 50, Bajo < 50. Escala de Satisfacción (INS): Alto >= 88,9, Medio <= 88,8 y >= 73,3, Bajo < 73,3. Estudio relacional finalizado en junio de 2024.



Es importante mencionar también los avances en las capacidades habilitadoras transversales. En el marco de las capacidades digitales, y con el fin de asegurar la disponibilidad y el servicio a los clientes, se continuó modernizando la infraestructura y las aplicaciones que soportan el negocio; se avanzó en la renovación de aplicaciones como el caso el portal web y el portal de clientes, entre otros; se actualizaron aplicaciones existentes a las últimas versiones disponibles, fortaleciendo también su arquitectura tecnológica; y la capacidad de integración de las aplicaciones con diferentes ecosistemas de negocio continuó evolucionando, lo cual agilizará la conexión a clientes y aliados. Por último, las metodologías aplicadas evolucionaron hacia el desarrollo ágil de software, lo que permitirá entregar productos y servicios de manera más ágil y segura a los clientes.

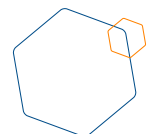
La Compañía implementó en la nube las principales fuentes de información para la creación de dominios de datos que permiten el acceso oportuno y flexible a información confiable para la toma de decisiones, mencionando especialmente el apoyo al mejoramiento de procesos prioritarios para la mitigación de riesgos legales y reputacionales, así como para continuar fortaleciendo la gestión de las diferentes áreas y permitiendo brindar un mejor Servicio a los clientes.

Y junto con las áreas organizacionales de Tecnología y de Seguridad se mejoraron procesos del Modelo Operativo de Tecnología alineado con las exigentes prácticas ITIL (Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información, por sus siglas en inglés) y se definieron el gobierno, las políticas y procesos de Ciberseguridad.

En cuanto a los procesos intervenidos por la Oficina de Efectividad Organizacional, se fortaleció la labor de cobranza de primas a los clientes de Negocios Institucionales, apoyando así el mantenimiento de las coberturas de sus seguros por parte de los trabajadores, y liberando valioso tiempo de los consultores comerciales. A nivel transversal, se están interviniendo los procesos de cierre contable, buscando mayor agilidad y la reducción de cargas operativas para orientar el tiempo de los equipos a la realización de actividades que agreguen más valor.

COLMENA depende de la información, tanto de la que es entregada por los clientes como de la que se genera internamente, para poder prestar en todo momento el mejor Servicio. Por ello se realizan esfuerzos permanentes por mejorar el manejo de este valioso activo y así responder a esa confianza que los clientes han depositado en la Compañía. Esto se hace en dos grandes frentes: el adecuado manejo de los datos de los clientes y la protección de toda la información que posee la Compañía.

En lo referente a la protección de la información, se articuló el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad (SGSI&CS) en la Organización, adoptando normas y políticas para fortalecer la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Teniendo en cuenta las necesidades cambiantes del negocio, se desarrolló un programa de sensibilización y concientización a los colaboradores, se definió y adoptó un proceso integral de participación de seguridad de la información y ciberseguridad en proyectos, se dio continuidad a la identificación de activos de información y riesgos de los procesos vitales y misionales de la Organización según metodología definida, y se fortaleció el monitoreo de eventos de ciberseguridad al igual que las capacidades de respuesta ante incidentes de este tipo.



II. CONSTRUCCIÓN Y DESARROLLO DE UNA COMUNIDAD DE PERSONAS: CULTURA ORGANIZACIONAL

Para Fundación Grupo Social, dueña de Colmena Seguros de Vida, la cultura organizacional merece un capítulo aparte. En el marco de su modelo de gestión, es la palanca que mueve con fuerza sus dos instrumentos de actuación cuyo accionar se vio con profundidad en los capítulos anteriores. Es mucho más que una forma de trabajar; es la esencia de cómo piensa, se expresa y actúa. Además de ser un factor clave para gestionar el talento humano, la cultura es la garantía de que el Legado de la Institución que, constituye su ser, los rasgos que la identifican, y que contiene los fundamentos de su actuación, perdure en el tiempo y sea transmitido de generación en generación a sus colaboradores, lo que le permite mantenerse fiel al querer de su fundador. Su sostenibilidad depende de las personas que le dan vida: todos y cada uno de sus colaboradores.

La cultura organizacional también es el corazón de su actuación coherente. Trabajar diariamente por una sociedad basada en la solidaridad, la ética, los valores trascendentes, la búsqueda del bien común y el desarrollo de los sectores marginados, demanda que estos valores se vivan en cada rincón de la Organización para ser un espejo de esa transformación que sueña para el país.

Describir la cultura de una empresa de Fundación Grupo Social, como Colmena Seguros de Vida, es describir la forma en que una **comunidad de personas**, inspirada en unos **valores**, trabaja en busca de un **propósito** común: la construcción de una sociedad más digna del ser humano. Ese propósito, permea la vida de cada colaborador, y contribuye a darle sentido de trascendencia a su entrega cotidiana, y al mismo tiempo, lo motiva a actuar con responsabilidad, eficiencia y profundo sentido ético.

Los **valores** de la Organización: **dignidad humana, bien común, subsidiariedad y solidaridad**, orientan los comportamientos tanto de la institución como de las personas que la conforman, son a su vez, expresión de la continua reflexión que hace sobre sí misma, y que junto con el análisis permanente que hace del entorno y de la realidad, son también característica propia de su forma de ser y de actuar.



Los 385 colaboradores de Colmena Seguros de Vida tienen edades, estudios, procedencia, ubicación, género, creencias, ideologías, gustos, habilidades distintas, ello enriquece profundamente la construcción de esta comunidad que los reconoce a cada uno como un ser único e irrepetible y valora su autenticidad. Es propio de la cultura de la Organización, que exista una actitud de reconocimiento, aceptación y respeto ante diferentes posiciones y formas de pensar. En ese marco de actuación, se realiza un trabajo decidido y estructurado hacia la creación de una cultura en la que se viven el **pluralismo, la tolerancia y la fraternidad**, entendida como la creación de vínculos afectivos positivos entre personas que se reconocen unas a otras.

En este mismo sentido, la cultura organizacional exige y tiene la expectativa de que sus colaboradores encarnen también un **estilo de actuación** propio de la forma de ser de la Organización, de manera que su actuación y su comunicación se dé con autenticidad, humildad, sencillez, veracidad y actitud de servicio y compromiso con los más débiles que son razón de su existencia. Es la opción preferencial por los más vulnerables, parte de su naturaleza y su ser.

Se trata al mismo tiempo de una cultura con un **enfoque promocional** que al reconocer el valor y potencial de cada individuo le anima a desplegar toda su capacidad y talento para hacer lo mejor y lograr lo mejor de cara a ese propósito superior.

Fundación Grupo Social entiende que está conformada por seres humanos que encuentran en el trabajo un vehículo para su perfeccionamiento, y reconoce por ello que la cultura organizacional descrita en los párrafos anteriores es una verdadera aspiración, en torno a la cual ha construido por más de 114 años, con énfasis en los últimos 30 años, tras una labor decidida y estructurada, un Sistema de Cultura Organizacional, repotenciado con ocasión de la revisión de la estrategia de la Entidad en el año 2012. Ese sistema establece las características de la cultura deseada, así como las variables que funcionan como palancas dinamizadoras de los comportamientos de la institución y de sus colaboradores para acercarse cada día más a esa aspiración. Cada una de las variables tiene definidos planes de acción con objetivos concretos que deben cumplirse año a año.

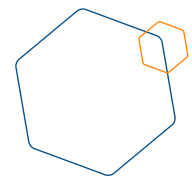
A continuación, se destacan los aspectos más relevantes de la gestión de Colmena Seguros de Vida en el marco de cada una de las **variables de la cultura**.

- La **Formación** tuvo avances significativos en el año 2024 particularmente en lo que respecta a **Formación para el Cargo** y el Plan de Formación Integral que gira alrededor de 6 ejes orientados al ser, saber y hacer de los colaboradores. Se contó con programas como espacios de reflexión en los que se refuerza el autoconocimiento y la capacidad de realizar reflexiones profundas a la luz de los valores; se profundizó el *Conocimiento de la Organización y su historia* con metodologías tradicionales, acompañadas de experiencias vivenciales, se fortalecieron las competencias en materia de liderazgo, se ofreció preparación para aspectos relacionados con el entorno y la gestión de riesgos como formación en ciberseguridad, atención de emergencias, entre otros.

En materia de **Formación para las Rutas de Carrera**, la Organización trabajó en fomentar un ambiente de continuo desarrollo, motivado no solamente por la necesidad de contar con habilidades y conocimientos necesarios para el desempeño integral del cargo actual, sino apuntando al desarrollo de trayectorias profesionales durante la vida del colaborador en la Organización.

- La **Comunicación Organizacional** tuvo como foco cuidar y fortalecer la **cultura** en medio del momento de transformación que atraviesa la Compañía (Creciendo con Propósito, Creciendo para Trascender) y las nuevas formas de trabajo, y contribuir, a su vez, a que se dieran los cambios que la **transformación** demandaba.

- La **Gestión de Cambio** orientada a proteger los inmutables de la cultura, y garantizar al tiempo la adopción y sostenibilidad de los cambios dentro de las dinámicas de la organización, jugó un papel relevante en los procesos de transformación que vive COLMENA. Durante 2024 se aplicó la metodología de gestión de cambio en un grupo importante de colaboradores. Todo esto, a través de la generación de capacidades, disposición, conocimiento y apropiación en las personas que vivían esos cambios.
- La **Gestión de Clima Organizacional**, propia de una organización cuya cultura tiene sólidos pilares en el reconocimiento del otro y la fraternidad, desplegó su decidida acción a partir de escuchar con cercanía a los colaboradores de la Organización por vía de la encuesta de clima 2023 que tuvo una participación del 96%, el programa Más Cerca de Usted (MCDU) que tuvo cobertura a 76 personas y los demás canales de escucha que mantiene la entidad a disposición de sus colaboradores, generando a partir de allí planes de acción concretos que buscan fortalecer el cuidado de las personas y sus relaciones.
- En materia de **Desempeño y Desarrollo** el 2024 se enfocó en el afianzamiento del sistema y avance en nueva población, con el fin de tener esquemas de medición alineados con la estrategia de la empresa. A su vez, se cuenta con un mecanismo denominado Evaluación para el Desarrollo, para aquellos colaboradores que se mantienen en el modelo anterior, lo que permite garantizar que la Organización cuenta con una mirada integral y completa del desempeño de todas las personas.
- En relación con el **liderazgo**, en el marco del Modelo de Competencias, conceptualizamos ese conjunto de cualidades y virtudes, competencias y habilidades que son necesarias para desplegar el liderazgo que la Organización necesita para materializar su misión. El año 2024 tuvo un énfasis particular en fortalecer las relaciones de apertura y confianza, así como el facultamiento.



- En relación con la **Política de Remuneración Justa**, el año 2024 fue un año en que la compañía, fiel al marco de actuación con el que cuenta, y en un esfuerzo mayor en favor de sus colaboradores, aplicó incrementos salariales que garantizaron la suficiencia^[8] en la compensación lo que permite que el colaborador y su familia tengan acceso a una vida digna. Así mismo, se aseguró de realizar análisis de remuneración comparativos con empresas de diferentes sectores que le permiten entender que particularmente en el nivel operativo que es el grueso de la población de la Organización, la compensación de sus colaboradores es muy favorable. Como complemento a la compensación, no solo mantuvo todos los beneficios extralegales si no que los fortaleció.

En materia de **Administración Estratégica del**

- **Talento Humano**, se destaca el esfuerzo que de tiempo atrás realiza la compañía para que el cubrimiento de nuevos cargos se dé con sus propios colaboradores de forma que ellos encuentren oportunidades de crecimiento y desarrollo de forma que se privilegia los procesos de selección con convocatorias internas.

En los últimos años se han venido realizando **ejercicios de medición** que han permitido el entendimiento de cómo su cultura se acerca a estas características, esta medición ha tenido un proceso de acotamiento, ajuste, consolidación y ampliación que poco a poco ha adquirido un mayor nivel de madurez.

III. GENERACIÓN DE MÁXIMA RIQUEZA PARA LA SOCIEDAD EN SU CONJUNTO

La creación de riqueza no se agota en la obtención de utilidades, ni tiene a estas como único propósito; debe mirarse desde la generación de valor agregado del proceso productivo inherente al quehacer empresarial. Cómo distribuir ese valor agregado entre colaboradores, proveedores, Estado, clientes, la sociedad en general y el accionista, es primordial desde el punto de vista social y ha sido motivo de reflexiones profundas y de decisiones por parte de la Organización a la cual pertenece Colmena Seguros de Vida, todas ellas sustentadas en su Legado y axiología.

A continuación, se señalan los planteamientos que con el transcurrir del tiempo se han definido como derroteros en el compromiso de distribuir, con criterio de justicia, la mayor riqueza posible entre los actores con quienes se relaciona la Organización y que intervienen en su proceso productivo generador de valor.

- **Los colaboradores.** En 1991, la Organización estableció su política de remuneración justa, cuyo aspecto central (más allá que la simple referencia de mercado) es la suficiencia del salario para proporcionar una vida digna tanto al trabajador como a su familia, especialmente, cuando se trata de los niveles no directivos. Adicionalmente, esta política tiene en cuenta el bien común, considera las condiciones y capacidades de la empresa, hace relación al impacto del cargo y al desempeño, así como propende por la firme decisión de aplicar el principio de "a trabajo igual, salario igual", que implica que las decisiones que se tomen en esta materia estén desprovistas de cualquier consideración discriminatoria.
- **Los proveedores.** Sin perjuicio de la aplicación de criterios de eficiencia a los cuales está muy obligada la Compañía, pero consciente de la corresponsabilidad en el bienestar y crecimiento de aquellos con los que interactúa, busca y promueve la negociación de condiciones equilibradas en términos de justicia, con el fin de asegurar la satisfacción plena de los intereses de todas las partes intervinientes. En esa línea, son características de esta dimensión la determinación de retribuciones a precios de mercado, la eventual modificación de lo pactado cuando quiera que se vean alteradas las circunstancias que sirvieron de base para la contratación, así como el rigor en el cumplimiento de obligaciones.

La Compañía sostiene vínculos comerciales con 1.345 proveedores. Del total de proveedores, el 67% - 897- corresponde a MiPyMes, esto es micro, pequeña y mediana empresa, así: 617 son micro empresas, 192 pequeñas empresas y 88 medianas empresas. Durante el 2024, el valor de pagos a proveedores que realizó la Compañía ascendió a \$102 mil millones y el 19% de este

^[8] La Organización cada año realiza estudios en relación con la suficiencia y la competitividad de la compensación de sus colaboradores que son insumo para la toma de decisiones y que permiten garantizar los principios de una remuneración justa para ellos.

monto, es decir \$19 mil millones, fue destinado a pagos para proveedores MiPyMes. El tiempo de pago de sus facturas es 5 días promedio desde la radicación. Estas cifras hacen sentir una gran satisfacción a la Compañía, pues demuestran el cumplimiento de su propósito de apoyar la búsqueda del bienestar y el progreso de las personas.

- **El Estado.** La Compañía ha sido absolutamente rigurosa en su compromiso con la contribución a las rentas públicas, en el marco de la normatividad vigente, en el entendido de que la existencia del Estado y su buen desempeño constituyen un motor fundamental para el bien común.
- **Los clientes.** La Compañía como empresa de Fundación Grupo Social se debe preocupar por generar bienestar. Por ello, en el marco de la definición de Servicio que escribe con S mayúscula, busca la construcción de ofertas de valor que satisfagan efectivamente sus verdaderas necesidades y en un ejercicio constante revisa las condiciones de sus productos y servicios, de manera que los clientes encuentren razonablemente cubiertas sus expectativas. En relación con esta dimensión, está llamada con ahínco a la mejora integral en términos de canales de atención, oportunidad, pertinencia, procesos, precio e incluso, y muy importante, a la generación de acceso para aquellos que no cuentan con oportunidades.
- **La Sociedad en general.** La Organización a la cual pertenece Colmena Seguros de Vida cuenta con instrumentos que permiten validar de manera permanente el impacto de su quehacer con el fin de ajustar lo que corresponda en beneficio de la sociedad. Recientemente ha finalizado la reflexión en torno a los criterios con los cuales medirá el impacto de su actividad desde la perspectiva ambiental. Mas adelante en este informe se explica en detalle esta dimensión.
- **El accionista.** Ahora bien, no es posible desconocer que el mayor o menor impacto, en términos de justicia, en las relaciones a las que hemos hecho referencia, sin lugar a duda depende de la manera como la Organización a la cual pertenece la Compañía se aproxime a la aplicación de este criterio en la generación de riqueza para el

accionista, que para el caso de la Fundación Grupo Social se traduce en su condición de propietaria y gestora de empresas. Uno de los retos más relevantes que tiene esta Institución consiste en atreverse a determinar cuál es el retorno considerado justo para una inversión de capital. Esta es, por decirlo así, la “prueba de fuego” de todo el planteamiento, puesto que en “el retorno justo”, enfrentado “al retorno máximo” (paradigma central en la realidad de las decisiones empresariales) se juega la verdadera voluntad de compartir con los demás agentes de la sociedad el valor generado en la actividad productiva. Hoy se cuenta para cada una de las actividades empresariales de Fundación Grupo Social, incluida la de Colmena Seguros de Vida, con las tasas específicas de retorno que deben considerarse justas. Estas tasas constituyen un insumo fundamental para el direccionamiento de las empresas de cara al propósito de generar el mayor bienestar a la sociedad.



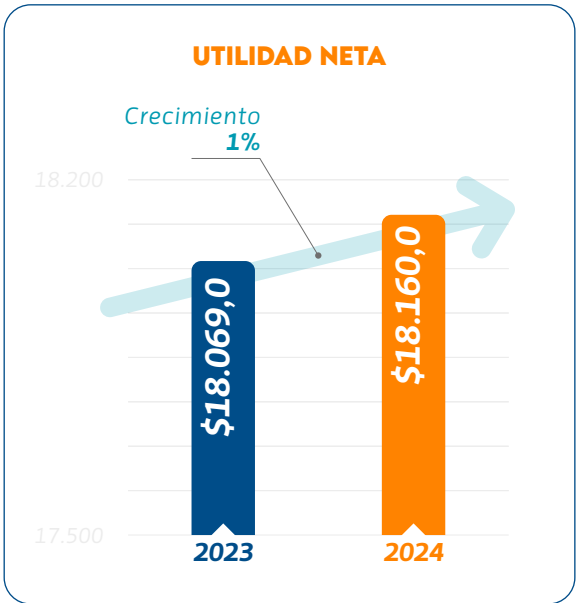
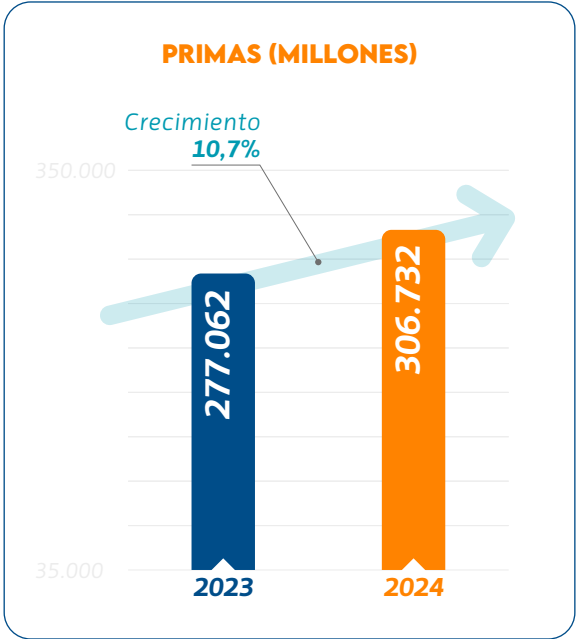
Colmena Seguros de Vida, durante el ejercicio correspondiente a 2024, la Compañía alcanzó un volumen de primas emitidas de \$306.732 millones frente a \$277.062 millones en 2023, lo que representa un incremento del 10.7%. La tasa de siniestralidad se ubicó en 31,0% de las primas devengadas netas de reaseguro, frente al 36,7% del año 2023. Así mismo, se registró un índice de gastos administrativos y de personal de 34,7% de las primas emitidas, mientras que en 2023 este indicador se ubicó en 33.6%.

Se destacan las inversiones realizadas para instalar nuevas capacidades y fortalecer las actuales, con el objetivo de avanzar de manera significativa en la diferenciación por Servicio para los asegurados, para de esta manera poder atender las necesidades de protección de más personas a través del crecimiento y desarrollo sostenible de alianzas con un proceso de venta con información clara y oportuna, soportado en capacidades de distribución multicanal, innovación y excelencia operativa. La Compañía continuará con el desarrollo de capacidades sistemáticas para identificar las necesidades de protección no adecuadamente atendidas en los segmentos objetivo y para lograr que todas las solicitudes de indemnización sean atendidas con criterios de Solidaridad y Oportunidad. Así mismo incorporará capacidades digitales y de datos de analítica, además de elementos de innovación, para impactar los diferentes frentes de la Compañía.

Teniendo en cuenta estos aspectos y haciendo énfasis en las inversiones realizadas para el fortalecimiento de las actuales capacidades técnicas, comerciales, de Servicio y operativas, así como la creación de nuevas capacidades tecnológicas, de data y analítica, de innovación y de estrategia, para apalancar el desarrollo del Propósito de la Compañía, en el año 2024 se presenta un resultado técnico de \$1.648 millones con un margen del 0,5%; en 2023 el resultado técnico fue de -\$7.931 millones con un margen de -2,9%. La utilidad neta del período ascendió a \$18.160 millones lo que representa un margen neto de 5,9% frente a \$18.069 millones con un margen neto de 6,5% del año 2023.

Adicionalmente, la Compañía se ha caracterizado por cumplir adecuadamente los controles de ley requeridos, manteniendo altos niveles de solvencia y capital mínimo. Es así como, al cierre del año 2024 se alcanza un nivel de solvencia del 473,1% frente al 563.9% alcanzado en 2023. Por su parte, en 2024, se obtiene un Índice de Capitalización del 638% frente a 697% del año 2023.

El activo alcanzó la suma de \$434.164 millones, de los cuales \$243.211 millones corresponden al portafolio de inversiones, con una participación del 56,0%. Por concepto de rendimiento de inversiones, se registró durante el 2024 la suma de \$23.682 millones. La rentabilidad acumulada a diciembre de 2024 fue de 10,17%. A diciembre 2024, se obtuvo una relación de los activos que respaldan las reservas técnicas de 105,0%.



El portafolio de inversiones mantuvo las máximas calificaciones otorgadas por la firma Value and Risk correspondiente a F-AAA en grado de inversión para riesgo de crédito, VrM 1 para riesgo de mercado, Bajo para riesgos de liquidez y 1+ para el riesgo administrativo y operacional. Así mismo, se mantuvo la máxima calificación de AAA a la fortaleza financiera y capacidad de pago para el cumplimiento de pólizas y otras obligaciones financieras.

El pasivo total se ubicó en \$264.453 millones, de los cuales \$183.727 millones corresponden a reservas técnicas, con una participación del 70%. Por su parte, el patrimonio ascendió a \$169.711 millones.

IV. RESPONSABILIDAD COMO ACTOR CLAVE DE LA SOCIEDAD CIVIL

La Compañía, con una auténtica preocupación por el bien común y compromiso con el progreso de la sociedad colombiana busca ser un actor activo en la sociedad. Todo ello con dedicación exclusiva de talento y con el despliegue de esfuerzos adicionales para, entre otros temas, participar en espacios que permitieran entender directamente de las fuentes y desde diversos puntos de vista, el objetivo de proyectos normativos y sus impactos con una evaluación objetiva.

Cuenta con el Observatorio del Entorno, que le permite contribuir a la detección y gestión temprana de riesgos y oportunidades de la entidad y del sector. Desde el Observatorio se realiza un monitoreo activo y constante del entorno político, legislativo y judicial de Colombia, desde la óptica del bien común, la perspectiva de la actividad aseguradora y con un análisis de oportunidad.

En el 2024 el Observatorio participó en algunas de las audiencias públicas convocadas por el Congreso de la República en el marco de las discusiones de iniciativas normativas, entre ellas la Reforma Pensional, Reforma Laboral, Reforma a la Salud, Ley de Financiamiento, entre otras. Además, como parte de los procesos de construcción normativa, el Observatorio contribuyó con recomendaciones cuando hubo lugar a ello.

Por otro lado, la Compañía participa de manera activa en la Federación de Aseguradores Colombianos - FASECOLDA, y desde allí contribuye con el desarrollo de la actividad aseguradora en Colombia mediante la promoción de políticas públicas para el fortalecimiento del sector y la cultura del seguro.

Colmena Seguros de Vida S.A participó en el proceso iniciado ante la Corte Constitucional que pretende la declaración de inconstitucionalidad del artículo 29 de la Ley 2277 de 2022 el cual modifica el artículo 303-1 del Estatuto Tributario, relacionado con la ganancia ocasional derivada de indemnizaciones por concepto de seguros de vida. Lo anterior, en consideración a que, a juicio de la aseguradora, los beneficios que se pagan por estos seguros no constituyen una ganancia ni un enriquecimiento patrimonial; su función corresponde a preservar la estabilidad financiera de los beneficiarios. A la fecha, la Corte Constitucional continúa analizando este proceso y se está a la espera del fallo.



V. RELACIÓN CON LA NATURALEZA

Si bien los asuntos centrales por los cuales Colmena Seguros de Vida, en su condición de empresa de Fundación Grupo Social, ha decidido que su papel en la sociedad sea interpretado de la manera descrita en los capítulos precedentes, no es posible dejar de mencionar el interés que suscita en la Organización el cuidado del medio ambiente y las consecuencias del cambio climático. A continuación, se expone el planteamiento producto de las reflexiones en torno a los criterios con los cuales deberá considerar el impacto de su actividad desde la perspectiva ambiental, fundamentados en las fuentes de pensamiento que la inspiran.

Para Fundación Grupo Social y sus empresas, la gestión de todos sus impactos, tanto aquellos que genera en su quehacer, como aquellos que la afectan, sean positivos o negativos, es parte esencial de su rol ante la sociedad y, por ello, la gestión de lo ambiental, incluido en ello el cambio climático, está totalmente integrada en su estrategia. La Organización reconoce que el planeta está en peligro por cuenta de los impactos negativos en el medio ambiente y que tales efectos afectan con más rigor, principalmente, a la población más vulnerable, que es precisamente aquella a la cual se debe por efecto de su misión^[9]. En este frente, los impactos negativos, pasados, presentes y futuros son indiscutibles. Es necesario gestionarlos.

Ahora bien, es indispensable integrar el concepto de Justicia^[10] en las discusiones sobre el ambiente a partir de lo cual se emprendan acciones considerando la prevalencia de la integridad de la vida humana. En esta dimensión resulta necesario, entonces, medir, además del nivel de impacto en el detrimento del medioambiente, el nivel de responsabilidad y las capacidades de comunidades y las personas para enfrentar las exigencias por cuenta de la denominada deuda ecológica. La gestión debe realizarse con gradualidad, pertinencia y equilibrio, sin que ello implique más vulnerabilidad y exclusión.

A partir de este planteamiento, la Compañía, al igual que todas las empresas que hacen parte de la Organización que lidera **Fundación Grupo Social**, emprenderá las siguientes acciones:

- Atenderá los impactos de su directo quehacer. Al respecto, profundizará las acciones para prevenir, mitigar, corregir o compensar los impactos ambientales y medirá su impacto.

- Gestionará los riesgos a los cuales se encuentre expuesta por cuenta de la afectación al medio ambiente. Para el efecto fortalecerá sus Sistemas de Administración de Riesgos, considerando la normatividad aplicable y su contexto.
- Empezará acciones con aquellos grupos de personas con los que se relaciona, vulnerables al cambio climático, para que puedan mitigar o eliminar la exposición a los riesgos a los que se ven expuestos o frente a los cuales generen alguna contribución. Lo anterior, en la medida de lo razonable y en atención al entorno en el que se desenvuelven, al nivel de exposición e impacto significativo y contribución al riesgo.
- Promoverá entre sus grupos de interés, principalmente entre clientes y proveedores, acciones para mitigar o corregir los impactos ambientales negativos que generen con su actividad, para contribuir a su sostenibilidad. Lo anterior, en la medida de lo razonable y en atención a su propia capacidad, al entorno en el que se desenvuelven, al nivel de exposición e impacto significativo y a la contribución al riesgo.

Todas, salvo las que dependen directamente de su quehacer, deberán darse de manera gradual, prudente y en un horizonte de largo plazo, para que no sean medidas que generen más exclusión y vulnerabilidad. El criterio de gradualidad deberá asumirse conforme al entendimiento del valor de la justicia, tal como está incorporado en el Legado de Fundación Grupo Social.

Durante el 2024 la Compañía enfocó esfuerzos. En línea con su compromiso de gestionar los impactos directos en el medio ambiente y la mitigación frente al cambio climático de forma integrada a la estrategia corporativa, en las siguientes iniciativas: **I)** eficiencia energética en sedes administrativas; **II)** reducción del consumo de papel; **III)** sustitución de vehículos por modelos más eficientes, híbridos o eléctricos; **IV)** gestión adecuada de residuos; **V)** seguimiento de consumo de servicios públicos; **VI)** promoción del teletrabajo; **VII)** optimización del uso del agua y **VIII)** recuperación y reutilización de portátiles obsoletos.

El alcance y dimensión del acompañamiento en la gestión de este asunto entre los vulnerables y los grupos de interés será objeto de análisis en el 2025 en aras a determinar la actuación de la entidad.

[9] "Contribuir a superar las causas estructurales de la pobreza para construir una sociedad justa, solidaria, productiva y en paz."

[10] "Es la disposición constante y firme que surge en el horizonte de la solidaridad y del amor de reconocer al otro en su dignidad humana, y el cumplimiento de los mutuos y de los respectivos deberes y obligaciones, con sensibilidad especial por los más necesitados". Definición del valor de la Justicia. Legado de la Fundación Grupo Social.

4. SISTEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO

Como empresa de Fundación Grupo Social, el Sistema de Gobierno Corporativo de Colmena Seguros de Vida se manifiesta en el conjunto de valores, prácticas, tradiciones, normas, acuerdos y comportamientos decantados con el transcurrir del tiempo que, documentados o no, y originados tanto en el ejercicio de su libertad de autodeterminación como en el cumplimiento de la ley permiten una administración eficiente, competitiva y transparente. Adicionalmente, está estructurado para preservar adecuadamente los intereses de sus clientes, los accionistas que participan en su capital, colaboradores, proveedores, Estado y sociedad en general.

El Sistema de Gobierno Corporativo no es una recopilación de reglas específicas en relación con el gobierno corporativo ni atiende a estándares ajenos a la realidad de la organización a la cual pertenece la Compañía; se manifiesta en el conjunto de principios que son resultado de una experiencia de más de 114 años, de su estructura estatutaria, su naturaleza jurídica y sobre todo del Legado que inspira desde 1911 su actuación. La Entidad cuenta con la estructura administrativa que le impone su realidad y su condición, y reproduce en ella los principios de lealtad y competencia que son predicables de sus administradores, con quienes se encarga de tomar medidas conducentes a afrontar y administrar los riesgos a los cuales se ve expuesta.

El esquema de gobierno se orienta a cumplir de manera efectiva los principios de transparencia, apropiada revelación de información, solución de controversias y adecuada administración de los conflictos de interés, atendiendo los principios recogidos en su Código de Gobierno Corporativo y en su Código de Conducta, así como las reglas previstas en la política de inversiones. La entidad ha mantenido permanentemente actualizada su información para el acceso al público y a las autoridades competentes, y remitió en forma veraz, suficiente y oportuna aquella información que, por revestir materialidad, debía ser reportada a las autoridades y al mercado. En ejercicio de una práctica implementada con anterioridad, tiene disponible para acceso al público a través de su página de internet la información relacionada con sus estados financieros, el dictamen del Revisor Fiscal, el Informe sobre el Impacto Social, sus Estatutos, el Código de Gobierno Corporativo y el Código de Conducta.

Durante el período, los órganos de gobierno, en cumplimiento de sus obligaciones legales y estatutarias, sesionaron normalmente y sus decisiones se adoptaron y formalizaron en debida forma. La Junta Directiva se encuentra integrada por cinco (5) miembros principales con sus respectivos suplentes personales, elegidos anualmente por la Asamblea General de Accionistas, con base en sus calidades personales y profesionales, y aunque las leyes y la normativa interna no lo exige, cuenta con un número mayor de miembros independientes.

La Compañía ha dado cumplimiento a las instrucciones impartidas por la Inversora Fundación Grupo Social, en calidad de Holding Financiero del Conglomerado Financiero al cual pertenece, en materia de identificación de vinculados al conglomerado, límites de exposición y concentración de riesgos para operaciones celebradas entre entidades del conglomerado y con sus vinculados, nivel adecuado de capital del conglomerado, actuaciones administrativas y/o judiciales, y conflictos de interés.



DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La cultura de control interno es un elemento esencial del gobierno corporativo que se fomenta al interior de la entidad en consonancia con la naturaleza, características y volumen de sus operaciones. Con el propósito de gestionar adecuadamente los riesgos implícitos en sus actividades, mejorar la eficacia y eficiencia en sus operaciones, proteger sus activos y los de sus clientes, garantizar que la información cumpla con los criterios de seguridad, calidad y oportunidad, y acatar la normativa que le es aplicable, la entidad ha establecido el Sistema de Control Interno, que actualiza y fortalece permanentemente, proceso que es liderado por el presidente de la Compañía en el marco de las políticas definidas por su Junta Directiva.

El Sistema de Control Interno cuenta con un seguimiento estricto por parte del Comité de Auditoría y los directivos de la entidad, quienes supervisan y verifican la calidad de su desempeño como parte habitual de su responsabilidad frente al Sistema, con el fin de evaluar la eficacia de los controles implementados y tomar los correctivos a que haya lugar. En desarrollo de sus funciones, la Auditoría Interna, bajo el enfoque de auditoría de procesos basada en riesgos, y la Revisoría Fiscal, por su parte, realizaron evaluaciones periódicas e independientes al Sistema, que incluyeron la verificación de la existencia de procedimientos documentados para estructurar un adecuado ambiente de control, de gestión de riesgos, el cumplimiento de las actividades de control y la confiabilidad de los sistemas de información. Producto de estas evaluaciones, la Administración estableció planes de acción, que se encuentran implementados o en proceso de implementación, lo que es monitoreado por el Comité de Control Interno.

La Compañía realizó una revisión exhaustiva y articulada de las instrucciones de la Circular Externa No. 008 de 2023 de la Superintendencia Financiera de Colombia relacionadas con las políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación que las entidades vigiladas por esta Superintendencia deben adoptar en materia de Sistema de Control Interno – SCI. Producto de esta revisión, la Compañía identificó que los lineamientos del Supervisor se recogen, en gran parte, dentro de las disposiciones del SCI vigentes en la Compañía. No obstante lo anterior y con el ánimo de fortalecer el SCI, Colmena Seguros de Vida ajustó en lo necesario los documentos existentes e implementó otros adicionales encaminados a robustecer la cultura de control interno de la Compañía.



DE LA GESTIÓN DE RIESGOS

La Compañía cuenta con un área encargada de la supervisión y control de los sistemas de gestión de riesgos descritos a continuación. En alineación con la estrategia trazada y en estricto cumplimiento de la normativa aplicable, la Compañía cuenta desde el 1 de junio de 2023 con el Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), que permite identificar, medir, controlar y monitorear de manera oportuna e integral los riesgos inherentes al desarrollo de las actividades correspondientes a su objeto social. Este sistema abarca la gestión de riesgo operacional, de crédito, de seguros y de mercado, proporcionando directrices generales que orientarán la administración de los riesgos actualmente gestionados por la Compañía. A continuación, se detallan los riesgos objeto de este sistema:

Riesgo de Mercado, la Política de Gestión de Riesgo de Mercado la cual hace parte del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) está conformada por el conjunto de políticas e instancias de gobierno mediante las cuales la entidad gestiona el riesgo de mercado de sus operaciones de tesorería y portafolio, que comprende los elementos, mecanismos, instrumentos, herramientas y procedimientos para gestionar adecuadamente este riesgo. El seguimiento y monitoreo a los factores de riesgo se realizó a través de la evaluación diaria de indicadores, control de límites, análisis de mercado, y la evaluación periódica de escenarios mediante pruebas de estrés. El control permanente del riesgo de mercado de la Compañía se realiza a través del Comité de Riesgos e Inversiones.

Durante el año 2024, se monitorearon los sistemas de seguimiento que dan cuenta del grado de exposición que la Entidad está asumiendo y con los cuales se puedan corregir desviaciones no deseadas cuando éste sea el caso.

Riesgo Operacional, se configura como un conjunto integrado de políticas e instancias de gobierno que la Compañía emplea para administrar de manera efectiva el riesgo operacional, garantizando el cumplimiento de los niveles de riesgo individuales y consolidados previamente establecidos. Cada uno de los procesos de la entidad cuenta con documentación que detalla las causas, consecuencias, impacto y probabilidad de los eventos de riesgo operacional, junto con los controles asociados.

En un esfuerzo continuo por mantener la efectividad del sistema, la Compañía ha llevado a cabo el monitoreo y mantenimiento periódico de las matrices de riesgo, la calibración de métricas, el seguimiento constante a los planes de acción, la capacitación de los funcionarios en relación con este sistema, y la ejecución de actividades destinadas a mejorar los indicadores de riesgo operacional. Durante el año 2024, se realizaron modificaciones a la metodología definida para la determinación del apetito de riesgo para el riesgo operacional que representa una evolución y maduración propia del sistema.

Riesgo de Crédito, conformado como un conjunto integral de políticas e instancias de gobierno, a través de las cuales la Compañía administra el riesgo al que está expuesta. Este sistema abarca una serie de elementos, mecanismos, instrumentos, herramientas y procedimientos diseñados para gestionar de manera efectiva el riesgo de crédito. Su implementación se enfoca en garantizar una gestión adecuada, abordando de manera integral los diversos aspectos asociados con la exposición al riesgo crediticio.

Riesgo de Seguros, configurado como un conjunto integral de políticas e instancias de gobierno, el riesgo de seguros constituye un marco organizativo crucial a través del cual la Compañía administra de manera efectiva la exposición a este tipo de riesgo. Este riesgo abarca elementos, mecanismos, instrumentos, herramientas y procedimientos diseñados con el propósito específico de gestionar adecuadamente el riesgo asociado con las operaciones de seguros.

La Compañía, en su premisa esencial de negocio, se compromete a asumir los riesgos de manera prudente, buscando evitar la exposición a pérdidas potenciales y mitigando su ocurrencia. Este enfoque proactivo se alinea con el objetivo fundamental de preservar la sostenibilidad de la Compañía a largo plazo, garantizando la continuidad operativa y la solidez financiera necesaria para el desarrollo de su propósito de Servir a la sociedad.

DENTRO DEL MARCO DEL RIESGO DE SEGUROS, DIVERSAS FACETAS REQUIEREN UNA ATENCIÓN ESPECIALIZADA PARA ASEGURAR UNA GESTIÓN EFECTIVA:

Riesgo de Contraparte: Este aspecto se relaciona con los reaseguradores seleccionados por la Compañía. Para mitigar este riesgo, se lleva a cabo una cuidadosa elección de reaseguradores con las más altas calidades y calificaciones financieras. Esta selección garantiza la capacidad de pago de los reaseguradores en relación con los riesgos cedidos por la Compañía.

Riesgo de Liquidez: Este riesgo implica la posibilidad de que la entidad no pueda cumplir con sus flujos de caja, tanto vigentes como futuros. Para abordar este desafío, la Compañía ha implementado definiciones y elementos asociados a la gestión del riesgo de liquidez en la administración de su portafolio de inversiones. Se han establecido políticas y procedimientos específicos que buscan lograr el calce o cubrimiento de las reservas y pasivos técnicos. Además, se incluyen en el portafolio posiciones con instrumentos de corto plazo y alta liquidez para garantizar el flujo necesario.

Riesgo de Reservas Técnicas: Este riesgo se materializa cuando los supuestos y modelos utilizados en la valuación de las reservas no se verifican en la realidad, afectando el valor actual esperado de los compromisos futuros. La Compañía controla este riesgo mediante una política de Reservas Técnicas que abarca todos los elementos necesarios para actuar de manera adecuada, oportuna y suficiente en la constitución, mantenimiento y liberación de reservas. Adicionalmente, monitorea el riesgo de reservas con indicadores, asegurando el cumplimiento a corto y largo plazo de los compromisos de la Compañía.

Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), conformado por políticas e instancias de gobierno destinadas a evitar su utilización con fines ilícitos. Este marco abarca elementos, mecanismos, instrumentos y procedimientos que gestionan de manera efectiva este riesgo. Los colaboradores, especialmente aquellos involucrados en la gestión de este riesgo, refuerzan su compromiso con la cultura de prevención, basada en la debida diligencia en el conocimiento del cliente y la eficacia de los mecanismos de administración de este riesgo. Este enfoque subraya la dedicación de la entidad a prácticas comerciales éticas y al mantenimiento de la integridad del sistema financiero.

En lo que se refiere al **Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio** (en adelante SGCN) para cubrir escenarios de interrupción, la Compañía cuenta con estrategias tecnológicas y operativas para que los procesos vitales operen adecuadamente y se dé continuidad al objeto social. Nuestro Sistema incluye componentes de emergencias, comunicaciones en crisis, recuperación tecnológica y de procesos; los cuales permiten dar respuesta ante los diversos escenarios de falla que se pueden presentar.

Durante el año 2024 se ejecutaron 2 set de pruebas integrales con la participación de los 4 componentes del sistema: Plan de Emergencias, Plan de Manejo de Comunicaciones, Plan de Recuperación de Desastres y Plan de Continuidad de Negocio; identificando oportunidades de mejora que permitirán fortalecer la recuperación ante posibles eventos disruptivos, y contando con la participación de todos los integrantes del sistema: Comité de Continuidad de Negocio, Equipos de Recuperación de Continuidad (Líderes, Coordinadores y Ejecutores) de cada uno de los componentes y proveedores críticos que apalancan los procesos vitales.

Por otra parte, se está adelantando la alineación del Sistema de Gestión de Continuidad a nivel Corporativo, en términos de documentación, metodologías, estrategias y proyectos que lo fortalecerán. De igual manera, se ejecutaron los procesos de formación y capacitación previstos para toda la organización y los equipos que hacen parte del Sistema.

De esta manera, se mantuvieron activas las estrategias de trabajo remoto a través de modelos de alternancia, y la Compañía cumplió con todas las obligaciones legales y los tiempos definidos para la atención a los clientes, quienes han podido acceder a los canales de atención, productos y servicios establecidos para tal fin.

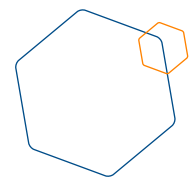
Finalmente, la Compañía continuamente trabaja en el mejoramiento y fortalecimiento de los procesos, que permiten una mejor experiencia de los clientes, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Decreto Ley 1328 de 2009 y la Circular Básica Jurídica Vigente. De igual manera, mediante el monitoreo continuo que se realiza a las peticiones, quejas y/o reclamos radicados, se generan e implementan acciones de mejora a los procesos y servicios ofrecidos con el fin de mantener una atención integral y consolidar el **Sistema de Atención y Protección al Consumidor Financiero SAC**. La Compañía cuenta con

políticas, procedimientos y controles para la atención y protección a los clientes y se continúa fortaleciendo el rol de Defensor del Consumidor Financiero.

OTROS ASPECTOS NORMATIVOS

Con el fin de asegurar el cumplimiento de la normatividad, la Compañía adoptó de tiempo atrás la Función de Cumplimiento, mediante la que efectúa un seguimiento permanente a los proyectos de regulación y normativa de interés y acompaña su adecuada interpretación e implementación.

En cumplimiento de la regulación aplicable, la administración hace constar que: **I)** Ha dado cumplimiento a las obligaciones existentes en materia de requisitos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales correspondientes (Numeral 2.3.3.1.19 del Capítulo I. Título II. Parte I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia); **II)** Ha permitido la libre circulación de las facturas emitidas por sus vendedores o proveedores (Artículo 87 de la Ley 1676 de 2013); **III)** Cuenta con políticas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, con controles que permiten tener sistemas y programas de software adecuadamente amparados con las licencias correspondientes, lo que fue verificado por la Revisoría Fiscal de la Compañía (Ley 603 del 2000); **IV)** Las operaciones con socios y administradores realizadas en el período objeto del presente informe se dieron en desarrollo del objeto social de la entidad, en condiciones de mercado y atendiendo el marco normativo y la Política interna de Operaciones con Vinculados (Artículo 47 de la Ley 222 de 1995). En el Anexo No. 1 que hace parte integral del presente documento, se presenta el detalle de estas y se suministra la información referida en el numeral 3 del artículo 446 del Código de Comercio. Por su parte, las operaciones referidas en el artículo 29 de la ley 222 de 1995 se encuentran detalladas en el Anexo No. 2, Informe Especial sobre Operaciones con Vinculados, documento que hace parte integral del presente informe^[11].



5. CONSIDERACIONES FINALES

Los Estados Financieros presentados y que se someterán a consideración de la Asamblea, cumplen satisfactoriamente con los elementos definidos en las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia (NCIF), sobre reconocimiento, medición, presentación y revelación. Adjunto a este informe se presentan los Estados Financieros de propósito general, con sus correspondientes notas, mediante los cuales se puede evaluar su situación financiera, los cambios que ésta experimentó en el período que nos ocupa, los cambios en el patrimonio, el resultado integral de sus operaciones y su capacidad para generar flujos futuros de efectivo.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 222 de 1995, se informa que desde el cierre de ejercicio y hasta la fecha de este informe, no se presentaron hechos relevantes posteriores al cierre que generen impacto en los estados financieros, distintos a los ya reportados.

De cara al futuro, ratificamos nuestro compromiso de continuar avanzando de manera decidida en hacer realidad nuestro propósito de apoyar la búsqueda del bienestar y el progreso de las personas mediante la atención integral de sus necesidades reales de protección, actuar en el marco de nuestros atributos de Servicio y arraigar en nuestro quehacer la solidaridad, la ética, los valores trascendentes, la preocupación por el bien común y la preferencia por los más débiles. Para ello, continuaremos profundizando en nuestro segmento objetivo, las personas, con especial interés en aquellas poblaciones que no encuentran soluciones en el mercado o que las existentes no son las adecuadas, buscando posicionarnos en atender integralmente sus necesidades reales de protección con soluciones innovadoras.

Para finalizar, queremos agradecer a nuestros clientes por la confianza que han depositado en nosotros, a nuestros colaboradores por su desempeño y compromiso permanente, y a nuestros proveedores y prestadores por su esfuerzo en cumplir los objetivos planteados para el desarrollo de nuestras actividades conjuntas. También queremos dar un agradecimiento especial a nuestra Junta Directiva, a Inversora Fundación Grupo Social y Fundación Grupo Social por su valioso direccionamiento y apoyo en este año. Es oportuno hacer un reconocimiento a la Revisoría Fiscal y a los organismos de supervisión por su trabajo profesional y diligente.

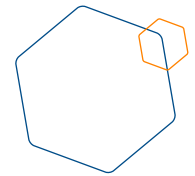
Hoy más que nunca, continuamos esforzándonos por proteger a los VALIENTES,

“ADELANTE VALIENTES”.

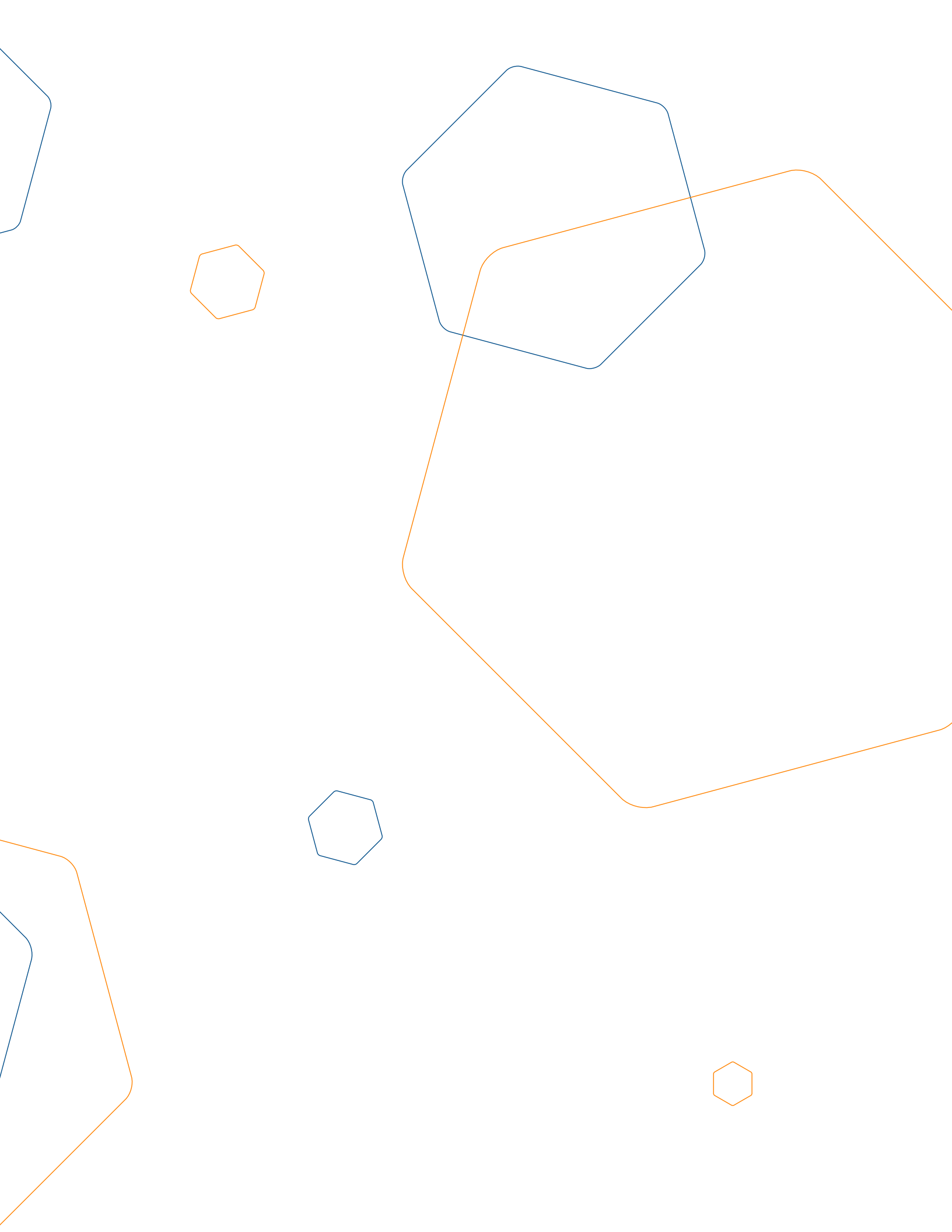
Cordialmente,



ANDRÉS MENDOZA OCHOA
Presidente







¡ADELANTE VALIENTES!

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA Colmena Seguros de Vida S.A.



Colmena
Seguros

Adelante valientes



UNA EMPRESA DE
FUNDACIÓN
GRUPO SOCIAL

ANEXOS

Informe especial de los administradores de Colmena Seguros de Vida S.A:

“INFORME ESPECIAL DE LOS ADMINISTRADORES DE COLMENA SEGUROS DE VIDA S.A. COMO ENTIDAD QUE HACE PARTE DEL GRUPO EMPRESARIAL LIDERADO POR LA FUNDACIÓN GRUPO SOCIAL

En consideración a que la Compañía es una entidad controlada por la Inversora Fundación Grupo Social S.A.S., institución de carácter privado, quien a su vez es controlada por la Fundación Grupo Social, matriz del Grupo Empresarial del que Colmena Seguros de Vida hace parte, y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 29 de la Ley 222 de 1995, que hace referencia al deber de los administradores tanto de las sociedades controlantes como controladas de presentar un informe especial a la Asamblea General de Accionistas en el que se exprese la intensidad de las relaciones económicas existentes entre la controlante o sus filiales y subsidiarias con la sociedad controlada, obrando de conformidad con las disposiciones vigentes sobre la materia, se informa sobre los siguientes hechos:

- 1. Que las relaciones económicas entre las entidades que conforman el grupo se han visto reflejadas en su participación en las denominadas actividades corporativas o de grupo, cuyas manifestaciones más relevantes se dan a través de las Unidades de Actividades Compartidas (UAC), creadas al interior de la Organización con el fin de aprovechar sinergias y economías de escala, así como en la realización de diversos proyectos, cuya concreción se ha dado a través de contratos con terceros para la ejecución de actividades comunes en algunas áreas, sin perjuicio de la independencia que cada una de las entidades ha mantenido en el desarrollo de su objeto y en la búsqueda de su propio beneficio. Igualmente, la intensidad de tales relaciones se refleja en la realización de operaciones propias del objeto social de las entidades del Grupo con la Compañía, tales como operaciones bancarias ordinarias, suscripción de convenios de uso de red, contratos de fiducia, contratos de licencia de marca, acuerdos de colaboración por el cual se comparten administradores y se distribuyen gastos, y contratos de arrendamiento, entre otros. Así como en la realización de actividades propias del objeto social de la Compañía a favor de otras entidades del Grupo Empresarial, relativas principalmente a la expedición de pólizas de seguros.*
- 2. El 20 agosto de 2024, la Fundación Grupo Social, en calidad de mandante de la Compañía, celebró un contrato de fiducia mercantil de administración y pagos con la Fiduciaria Caja Social S.A, con el fin de implementar un programa para los ex colaboradores del Grupo Empresarial Fundación Grupo Social. Los aportes a este fideicomiso se efectuaron durante el cuarto trimestre de 2024. A excepción de estas operaciones se registra lo siguiente:*
- 3. De acuerdo con lo señalado en los numerales 1° y 2° del artículo 29 de la Ley 222 de 1995, se informa que, a excepción de la operación a que refiere el numeral anterior, en el ejercicio comprendido entre el 1° de enero y 31 de diciembre de 2024, no se llevaron a cabo operaciones entre la Inversora Fundación Grupo Social SAS con la Compañía. De la misma manera, la Compañía tampoco celebró operaciones con filiales o subordinadas de la Inversora Fundación Grupo Social, ni con otras entidades por influencia o interés de Inversora Fundación Grupo Social SAS, ni por influencia o interés de la Compañía.*
- 4. En relación con el numeral 3° del artículo 29 de la Ley 222 de 1995, se manifiesta que durante el ejercicio objeto del informe, Colmena Seguros de Vida no adoptó o dejó de adoptar decisiones por influencia o interés de la Inversora Fundación Grupo Social S.A.S. Así mismo, la Inversora Fundación Grupo Social S.A.S., no adoptó o dejó de adoptar decisiones durante el ejercicio anterior, por influencia o interés exclusivo de Colmena Seguros de Vida.*

5. En adición a lo señalado en el numeral 1 de este documento, durante el período objeto de reporte, se celebraron las operaciones que se relacionan a continuación:
- Durante el ejercicio 2024, con Banco Caja Social la Compañía mantuvo las siguientes las condiciones de crédito: cartera ordinaria y/o créditos de tesorería por valor de \$20.000 millones, renovación del cupo de sobregiro por valor de \$1.000 millones y renovación del cupo de la tarjeta de crédito por un valor de \$200 millones. Los cupos de tesorería y sobregiro no fueron utilizados en el ejercicio 2024.
 - Durante el 2024 se ha utilizado el cupo de tarjetas de crédito expedidas por el Banco Caja Social hasta la suma de \$50.300.000.
6. Finalmente, en cumplimiento a lo previsto en el numeral 3 del artículo 47 de la Ley 222 de 1995, se informa que durante el período objeto de reporte, la Compañía realizó la devolución de primas a favor de un administrador por valor de \$470.400 en virtud de su decisión de terminar el contrato de seguro. Se informa que esta operación estuvo ajustada a la ley y a las políticas internas de la Compañía. Asimismo, se informa que durante el objeto periodo de reporte no se realizaron operaciones con socios.

Cordialmente,

ANDRÉS MENDOZA OCHOA
 Presidente”

Informe numeral 3 del artículo 446 del Código de Comercio:

**COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA COLMENA S.A.
 DE ENERO 1 A DICIEMBRE 31 DE 2024**

CONCEPTO	VALOR (Miles de pesos)
Remuneraciones a Directivos (incluye honorarios miembros Junta Directiva).	6.933.190
Honorarios	17.421.382
Publicidad	276.299
Gastos de representación	124.818
Obligaciones en moneda extranjera	0
Activos en moneda extranjera	180.666
Inversiones en sociedades (1)	49.279.693

- (1) El detalle de las inversiones en asociadas se verá reflejado en las revelaciones a los estados financieros de fin de ejercicio -Nota 9