

**INFORME DE GESTIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA
Y LA PRESIDENTE DE QBE SEGUROS S.A.
A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS**

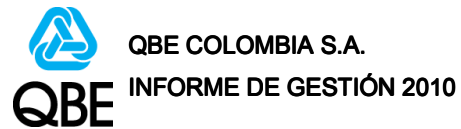
JUNTA DIRECTIVA

Principales

**Miguel Maldonado
Nicolás Delgado González
Sylvia Luz Rincón Lema
Ramón Fernández
José Sojo**

Suplentes

**Luis Humberto Ustáriz González
James Fiore
Alessandro Jarzynski
Guillermo Romero
Gonzalo Delger**



Señores Accionistas:

El informe de 2010 reseña los elementos más relevantes de las actividades que integran el cumplimiento del objeto social de QBE SEGUROS S.A., en medio del acontecer nacional e internacional.

ASPECTOS MACROECONÓMICOS

En el 2010 el entorno global estuvo volátil por cuenta de los problemas encontrados en países desarrollados tales como Grecia (desde finales 2009), Irlanda y Portugal, unido a la falta de dinámica de crecimiento mundial de la economía y la continua necesidad de mejorar los marcos regulatorios en una economía cada vez más globalizada. La oferta monetaria se sostuvo con niveles ínfimos de tasas de interés a nivel mundial con el fin de incentivar el crecimiento económico; sin embargo, en el caso de Estados Unidos al no mejorar los indicadores de desempleo, se requirió mayor intervención de la FED para evitar desaceleración y estancamiento de su economía. En el caso Europeo y ante la problemática fiscal, los recortes en gasto público impactaron el crecimiento económico como también el costo de financiación en los mercados internacionales. Ante esta coyuntura y la amplitud de liquidez mundial, la valoración de prácticamente todos los activos financieros a nivel general fue el resultado observado, tanto en economías desarrolladas como emergentes.

No fue así el caso de los mercados emergentes en donde la inversión extranjera se mantuvo a lo largo de todo el año en un marco de crecimiento económico, baja inflación, bajas tasas de interés, apreciación cambiaria y desempleo bajo control. Los países denominados BRIC (Brasil, Rusia, India y China) aún lideran el crecimiento económico a nivel mundial (11.9% en el caso de China, 9.3% en el caso de Brasil) están ahora enfrentando problemas para desacelerar sus economías ante posibles presiones inflacionarias.

En el caso colombiano, el PIB se espera que cierre a 2010 en 4.0% (3.6% al III Trimestre) frenado en parte por la oleada invernal del último bimestre del año. Principalmente los sectores de minería e

hidrocarburos han sido los auspiciadores del crecimiento económico por cuenta de las buenas perspectivas (12,5%), con hallazgos de reservas de metales (oro, carbón, entre otros), como también, de nuevos hallazgos de depósitos de gas y petróleo; igualmente comercio, restaurantes y hoteles (7,2%), energía, gas y agua (4,7%); los sectores que más caerían son la construcción (-5,5%) y el agropecuario (-1,8%).

Se estima un PIB para los principales países de la región así:

País	PIB
Estados Unidos	2,9%
Argentina	8,4%
México	5,3%
Chile	5,3%
Brasil	7,7%

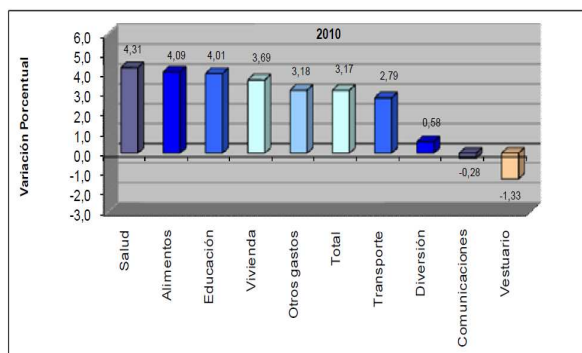
La inversión extranjera directa rebasó los cálculos de los más optimistas, teniendo como estimado el ingreso de más de 9.000 millones de dólares, particularmente en minería e hidrocarburos como se mencionó anteriormente (abarca más de 70% de la IED 2010).

El siguiente cuadro muestra el comportamiento de la inflación de los principales países de América Latina frente a Estados Unidos:

	Usa	Argentina	Brasil	Chile	México	Colombia
2008	0,1%	7,2%	5,9%	7,1%	6,5%	7,6%
2009	2,7%	7,7%	4,3%	-1,4%	3,6%	2,0%
2010	1,4%	10,9%	5,9%	3%	4,4%	3,17%

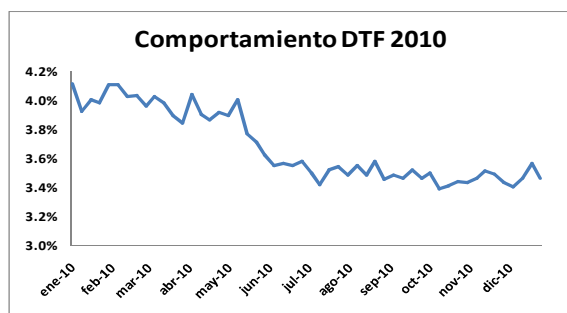
Para Colombia en materias de precios, la inflación en 2010 cerró en 3.17%, dentro del rango, meta del Banco de la República, aún cuando también el fenómeno de la Niña tuvo incidencia en Diciembre,

incrementando los precios de alimentos debido a las intensas lluvias y los estragos en cultivos y ganadería observados por el fenómeno. Cinco grupos de bienes y servicios presentaron crecimientos superiores al IPC en el año 2010: salud (4,31%); alimentos (4,09%); educación (4,01%); vivienda (3,69%) y otros gastos (3,18%).



Fuente: DANE

En cuanto a tasas de interés, la DTF disminuyó a lo largo del 2010 cerrando en 3.45% frente 4.11% de apertura del año, lo cual denotó la política de mantención de tasas que el Banco de la República aplicó a lo largo de todo el año. Esto aunado al hecho de no haber encontrado presiones inflacionarias que obligaran al alza de tasas, permitió tener estabilidad a lo largo del 2010.



Fuente: Banco de La República

Por último, el marco económico, monetario y fiscal en Colombia augura con buenos ojos que en 2011 será inminente el retorno del grado de inversión en la calificación soberana, nivel no visto desde 1999 y que hoy en día muchos agentes del mercado dan por hecha. Falta por determinar cómo el Gobierno financiará el plan que permita la reconstrucción vial y social de los sectores afectados por la oleada invernal; sin embargo, preliminarmente se advierte que no se recurrirá a endeudamiento adicional lo cual daría garantías desde la óptica fiscal.

Durante el año 2010 el peso colombiano continuó estando en la senda de la revaluación. Ya en el 2009 la moneda local había estado marcada por una apreciación de 8,91% frente al dólar, dado el amplio atractivo que ganaron las economías emergentes y particularmente Latinoamérica.

Esta tendencia continuó estando marcada en el 2010, pues se trató de un año en el que los flujos extranjeros de inversión se vieron casi duplicados, gracias al auge del sector petrolero y minero, lo que indujo a que el Banco de la República implementara dos esquemas, de compra de dólares y acumulación de Reservas Internacionales; aún así, nuestra moneda tuvo una apreciación frente al dólar del 6,37%.

El siguiente cuadro muestra las tasas de cambio de los principales países de la región frente al dólar a 31 de diciembre de 2009 y 2010.

País	2010	2009	%Dev ó Rev.
Colombia	1.914	2.044	-6,3
México	12,381	13,065	-5,2
Brasil	1,678	1,855	-9,5
Chile	510	506	0,8
Argentina	3,900	3,800	2,6

En línea con la mayoría de las bolsas de la región las acciones colombianas reportaron valorizaciones importantes en el 2010. Las perspectivas de recuperación económica que se trazaron y confirmaron para el caso de los emergentes, le dieron atractivo a los activos de riesgo propios de estos países.

El (IGBC) cerró el año en 15.496,77 puntos con una valorización del 33% frente a 11.602,14 puntos del periodo anterior.

Negocio de Seguros

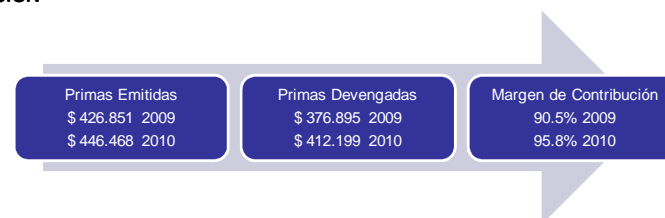
El crecimiento de QBE para el año 2010 fue del 4.6% en primas emitidas al compararse con el 2009. Al analizar las cifras de crecimiento por Gerencias Comerciales, podemos observar que la Gerencia de SOAT mantiene su participación en el portafolio de la compañía con un 65.8%, seguido de la Gerencia de Licitaciones con un 19.7%, Entidades Financieras en el tercer puesto con una participación de 13.8%.

	Primas Emitidas		Siniestralidad Bruta	
	2010	2009	2010	2009
	\$	\$	%	%
SOAT	293.768	280.188	70	54
GERENCIA LICITACIONES	87.841	86.043	51	50
ENTIDADES FINANCIERAS	61.521	56.805	55	52
TRANSPORTES	3.338	3.814	60	33
TOTAL	446.468	426.851	64	53

Fuente : Estado de Costos QBE a DIC de 2010.

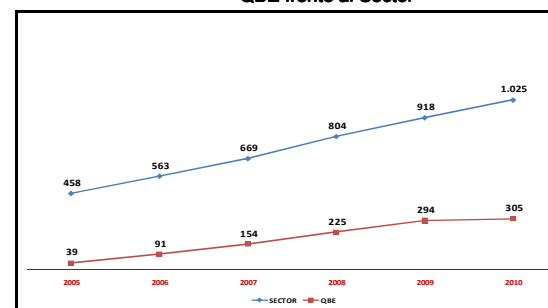
Para el año 2010 el Indicador de Siniestralidad se situó en un 63%; el Indicador de Comisiones de 25.5%, el Indicador de Gastos pasó del 8.7% en el 2009 al 7.3%, quedando el Margén de Contribución quedó en el 95,8%.

EJECUCIÓN



Entre los negocios a destacar se encuentran las Fuerzas Militares con la póliza de Vida Grupo, el Fondo Nacional del Ahorro con la cobertura de Vida y Desempleo; con respecto al negocio SOAT es de resaltar, la adquisición por parte del Grupo QBE del 51% del operador RGM.

Evolución de las primas de SOAT en QBE frente al Sector



Fuente: Estado de Costos QBE a Dic. de 2010, Fasecolda

No obstante, el buen desempeño en el ramo de SOAT, sus resultados se vieron afectados en el curso del año por dos situaciones externas a la Compañía, las cuales fueron: La modificación en la contabilización de la compensación en el PUC, ordenada por la Superintendencia Financiera de Colombia y la actividad de varias aseguradoras del mercado en ganar participación, compitiendo comercialmente de manera continua en la remuneración creciente a los intermediarios de seguros y puntos de venta, práctica que no fue seguida por QBE SEGUROS S.A. manteniendo los costos de adquisición a niveles razonables para el ramo.

Cambios Financieros

El valor del portafolio de inversiones de la Compañía el cual es administrado por Fiduciaria Skandia S.A., cerró en el año 2010 con un valor de \$330.590 millones de pesos, con un incremento del 9.67%, igual que el período del año anterior. La rentabilidad obtenida del portafolio de inversión de 2010 fue de \$17.162 millones de pesos, lo cual arroja una rentabilidad del 5.44% promedio anual. El valor incrementado restante, proviene de adiciones puntuales al portafolio de inversiones con recursos de la actividad aseguradora de la Compañía.

Dicha rentabilidad se dio por el comportamiento a la baja de los principales indicadores de los títulos valores sobre los cuales la Compañía invierte (DTF, IPC, IBR, USD/COP) ya comentados en la sección previa de Aspectos Macroeconómicos.

No obstante, la corta duración del portafolio de QBE Seguros S.A., permitió que en 2010 comparándolo, con portafolios similares (i.e. carteras colectivas de renta fija y a la vista) el resultado obtenido de 5.44% sea positivo dentro de un contexto de disminución de tasas de interés y amplia liquidez.

Avances Tecnológicos

La Gerencia de Tecnología enfocó sus esfuerzos principalmente en los siguientes aspectos: implementación de nuevos aplicativos; fortalecimiento de los mecanismos orientados a la seguridad y disponibilidad de los servicios tecnológicos; actualización de la plataforma de las herramientas de colaboración; reorganización en la administración de información y administración de la infraestructura tecnológica.

Implementación de nuevos aplicativos

Como parte del plan de fortalecimiento y actualización tecnológica, se puso al servicio de nuestros usuarios el nuevo sistema de información del negocio INSIS. Igualmente, se implementaron los módulos de tesorería, facturación, impuestos y administración de facturas que se integraron al sistema de contabilidad los cuales hacen parte del sistema de información administrativo APOTEOSYS.

Con la utilización de herramientas de desarrollo orientadas a la Internet la compañía puso al servicio de nuestros clientes el sistema de consultas para reclamantes de siniestros de SOAT.

Para apoyar la comunicación interna y fortalecer el ambiente de comunidad al interior de la compañía, se implementó una nueva Intranet.

Fortalecimiento de los mecanismos orientados a la seguridad y disponibilidad de los servicios tecnológicos

Con el propósito de evitar la negación de servicios a nuestros usuarios (red, correo, Internet, etc.) se fortalecieron los principales elementos que hacen parte de la infraestructura que los soporta.

Los Firewall elementos principales de comunicación y seguridad, se cambiaron por unos de última generación, los cuales permiten controlar de manera más efectiva, los accesos desde y hacia Internet y reducir el riesgo de falla del servicio.

Se adoptó un software de cifrado, el cual es usado en los equipos portátiles para evitar el acceso a la información por personas no autorizadas.

Se implementó un software de monitoreo de los servidores y servicios críticos, lo cual nos permite reaccionar oportunamente ante cualquier evento.

Se actualizó el software que sirve de plataforma para los servicios de la red, mejorando el control de usuarios y la administración de los accesos.

Actualización de la plataforma de las herramientas de colaboración

Teniendo en cuenta que el sistema de mensajería es un servicio crítico en las operaciones del negocio, se migró la plataforma del software de mensajería a una de las últimas versiones, la cual brinda un mejor desempeño en el acceso al servicio, mejora la seguridad y disponibilidad de la información en los buzones de correo y de nuevas funcionalidades que permiten mejorar la comunicación con otros dispositivos.

Reorganización en la administración de la información

Para dar cumplimiento a la normatividad de los entes de control internos y externos, se creó un repositorio centralizado para el almacenamiento de los registros de eventos (log's) de los diferentes elementos que componen nuestra infraestructura.

Se redefinió la estructura de almacenamiento y acceso a la información, de acuerdo con la clasificación dada por la compañía.

Para mejorar la seguridad y disponibilidad de la información compartida por las diferentes áreas, se migró a un dispositivo de almacenamiento en red.

Administración de la infraestructura tecnológica

Con el fin de mantener la infraestructura tecnológica funcional, realizamos entre otras las siguientes actividades: Ejecutamos el plan de reposición de equipos de cómputo e impresoras; reemplazamos los servidores que por obsolescencia o capacidad finalizaron su ciclo de vida; actualizamos las versiones de ofimática; adquirimos los swiches de comunicación entre pisos para mejorar el desempeño de la red; fortalecimos los equipos que soportan los servicios críticos. Todo lo anterior, enmarcados en el presupuesto de tecnología aprobado para el año 2010.

Propiedad Intelectual y Derechos de Autor

QBE Seguros S.A. ha dado estricto cumplimiento a las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor y, en ese orden de ideas, es importante resaltar que en la actualidad posee las respectivas

licencias del software que utiliza para el desarrollo de su objeto social, lo cual fue verificado por Unidad de Riesgos y se encuentra debidamente soportado, así como, un debido registro marcario para los principales productos que explota la Compañía.

Pacto Colectivo

El Pacto Colectivo entre la Compañía y sus colaboradores fue firmado el 23 de Noviembre de 2009 y radicado ante el Ministerio de Protección Social el 25 de Noviembre del mismo año. Su vigencia es por un periodo de tres años a partir del 1 de Enero de 2010 al 31 de Diciembre de 2012.

Obligaciones de la Seguridad Social

Los pagos por conceptos de Seguridad Social para la vigencia 2010 a cargo de QBE Seguros S.A., se realizaron de acuerdo con la normatividad vigente, estando la compañía al día a 31 de Diciembre de 2010. Los registros y soportes contables no han presentado ningún atraso al cierre del periodo. Dichos giros al sistema de Seguridad Social totalizaron en 2010 \$2.302 millones de pesos incluyendo aportes a EPS, Seguro Social, Fondos de Pensiones, ICBF, SENA y ARP.

Responsabilidad Social Empresarial

La Responsabilidad Social Empresarial se desarrolló primordialmente a través del Gremio Asegurador "FASECOLDA", con programas de Educación Financiera dirigido a la población colombiana de estratos 1 y 2 con 78 talleres. El 86% de capacitados fueron beneficiarios del subsidio, el 13% clientes de compañías de seguros y el 1% guías de Misión Bogotá.

QBE Seguros S.A. contó al finalizar 2010 con una planta de personal de 243 colaboradores y se desarrollaron diferentes actividades de bienestar organizadas para la interacción e integración de todos dentro de una cultura organizacional de las conductas esenciales del grupo QBE.

En cuanto a capacitación, se llegó a 7.371 horas invertidas por la Compañía, teniendo un 18.4% más de horas frente a 2009. Los diferentes temas tratados llegó a un 61.7% de la planta de personal de QBE Seguros S.A.

Cambios Relevantes presentados durante el año 2010

A nivel administrativo y financiero, el mayor cambio registrado durante el 2010, fue la salida en el mes de Junio del sistema de información Apoteosys renovando su plataforma, obteniendo mejorar en los procesos y en automatización de funciones.

Con la nueva intranet se comparte noticias del negocio, normatividad interna y externa, actividades, con el fin de proveer un único referente de información a la hora de iniciar actividades laborales.

Informe Sistema de Control Interno

El Representante Legal presenta el siguiente informe sobre el SIC:

En el año 2010, QBE SEGUROS S.A., dando cumplimiento a lo establecido en la Circular Externa 038 de 2010, continuó con la implementación del Sistema de Control Interno SIC – Sistema de Control Interno, teniendo en cuenta los principios de Autocontrol, Autorregulación y Autogestión.

De esta manera, durante este año se certificó ante la Superintendencia Financiera de Colombia la adecuación a cada uno de los elementos del SIC en las fechas establecidas por esa entidad, así: a) ambiente de Control: Con características basadas en objetivos estratégicos, operativos, de reporte y cumplimiento; b) Gestión de Riesgos con un Sistema de Administración de Riesgos que se encuentra bajo la supervisión de una Unidad de Riesgos que permite preservar la eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión y capacidad operativa, así como, salvaguardar los recursos; c) Actividades de Control: Existen políticas y procedimientos para toda la organización y hacia todos los niveles de tal forma que aseguran el logro de instrucciones de la administración con relación a los riesgos y controles a la revisión y análisis de informes y presentaciones para efectos de monitorear el progreso de la entidad hacia el logro de sus objetivos. Como también, están definidos los Indicadores de rendimiento y procedimientos de control. d) Información y Comunicación: Cuenta con controles que le permite

garantizar la seguridad, calidad y cumplimiento de la información que fluye a través de todas las áreas de la organización; e) Monitoreo: Se efectúa un adecuado monitoreo para verificar la calidad del desempeño de control interno a través del tiempo con evaluaciones periódicas puntuales. f) Evaluaciones independientes: La administración ha estado atenta a las evaluaciones independientes a través de los auditores internos y de la Revisoría Fiscal, en la medida en que el alcance de la evaluación hecha por éstos, tenga la cobertura requerida por la Circular 038.

Sistema de Administración de Riesgos

Estricto cumplimiento de las circulares de riesgo proferidas por la Superintendencia Financiera de Colombia

La Compañía efectuó la definición de políticas y procedimientos tendientes a fortalecer el Sistema de Control Interno, acatando las Circulares Externas No. 014 y 38 de 2009 emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Es así, que dando cumplimiento a los plazos definidos por la Superintendencia, la Compañía certificó la adopción de políticas y procedimientos tendientes a la adecuación de los elementos de gestión de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo, incluyendo la gestión contable y tecnológica.

En desarrollo de éstas, se evaluaron los controles definidos en cada uno de los procesos de la Compañía, se definieron los subprocesos del proceso contable, se documentaron procesos tecnológicos, se inventariaron las actividades de monitoreo definidas por la Alta Gerencia.

De otra parte, se diseñó y divulgó el programa anti-fraude, el cual contempla la definición de fraude al interior de la Compañía, las políticas, el flujo de información, levantamiento de la matriz de riesgo de fraude, y se conformó el comité anti-fraude, cuyo objetivo radica en conocer la información relativa a las denuncias de fraude para determinar las actuaciones de QBE Seguros frente a la investigación y la implementación de controles.

La Compañía continuó fortaleciendo el sistema de administración de riesgos, necesarios para la gestión de la entidad. La administración de riesgos se realizó teniendo en cuenta los lineamientos de la Superintendencia Financiera, las políticas de la Junta Directiva y de Casa Matriz.

Gestión de Riesgos

a. Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

El Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT, tuvo un cumplimiento del 90.56% frente a todos los lineamientos establecidos por la Circular Externa No. 026 de 2008 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia. Este resultado corresponde al monitoreo realizado por el Oficial de Cumplimiento durante todo el año.

Fueron reportados en el 2010 a la Unidad de Información y Análisis Financiero – UIAF, 121 asegurados de pólizas de SOAT que fueron incluidos en la lista OFAC y un proveedor de Indemnizaciones quien presentó información incoherente tanto a nivel financiero como del desarrollo de su objeto social.

De otra parte, en la Junta Directiva de septiembre de 2010, aprobó realizar un proyecto de modernización del SARLAFT “In House”, el cual soportará todo el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

b. Seguridad y Calidad de la Información

En cumplimiento a lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia mediante la Circular No 052 de 2007, que establece los requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información, a través de medios y canales de distribución de productos y servicios para clientes y usuarios, se implementaron los ítems para la primera, segunda y tercera etapa culminando así el proceso.

De igual manera, se dio a conocer a todos los funcionarios de QBE Seguros S.A. la Política de Seguridad de la Información del grupo QBE. En la actualidad se encuentra implementada en un 65%, quedando pendiente todo lo concerniente al nuevo sistema de información.

Por lo anterior, la Unidad de Riesgos continúa con su plan de sensibilización y cambio cultural frente a la Administración de Riesgos en Seguridad de la Información, incluyendo los nuevos requerimientos establecidos en la Circular 014, lo cual permitirá definir nuevas políticas y procedimientos tendientes a mejorar el funcionamiento interno.

c. Riesgo de Crédito

QBE Seguros realizó su gestión de Riesgo Crediticio, en virtud del Pacto Colectivo que estableció beneficios para adquisición de Vivienda y Consumo, aplicando las normas establecidas en el Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera para su evaluación y calificación.

Se realizó un seguimiento mensual de la cartera correspondiente a vivienda, monitoreando el cumplimiento de las obligaciones por parte de los exfuncionarios y funcionarios de la Compañía. Dicho monitoreo permitió la recuperación de cartera, tal como se observa en el siguiente cuadro:

Saldo Capital y Provisión Crédito Hipotecario

(Cifras en Millones de Pesos Colombianos)

CATEGORIA	SALDO CAPITAL		PROVISIÓN	
	2010	2009	2010	2009
A	385,073.13	494,541.37	3,850.73	4,945.41
B	81,106.65	131,609.71	2,595.41	4,211.51
C	17,291.45	-	1,729.15	-
D	-	-	-	-
E	32,868.79	37,652.71	32,868.79	37,652.71
TOTAL CARTERA	518,350.02	665,812.79	41,044.08	46,809.64

De otra parte, trimestralmente se presentaron informes a la Junta Directiva, indicando el cumplimiento de políticas y procedimientos de la administración de este riesgo.

d. Riesgo Operativo

La Compañía continuó el proceso de consolidación del sistema de Administración de Riesgos operativos, realizando las etapas de identificación, medición, control, monitoreo, con el objeto de determinar el perfil de riesgo de la entidad y definir los planes de acción tendientes a minimizar los riesgos existentes.

El perfil de riesgo residual al cierre de 2010 se concentró en niveles bajos. Los riesgos residuales altos representaron el 8.20% de los riesgos identificados en cada uno de los procesos. De acuerdo con el nivel de tolerancia, se desarrollaron e implementaron planes de acción para mitigarlos.

De otra parte, se efectuó el registro de los eventos de pérdida ocurridos durante el año, estableciendo medidas de control tendientes a minimizar la probabilidad e impacto de estos eventos en el estado de resultados de la Compañía.

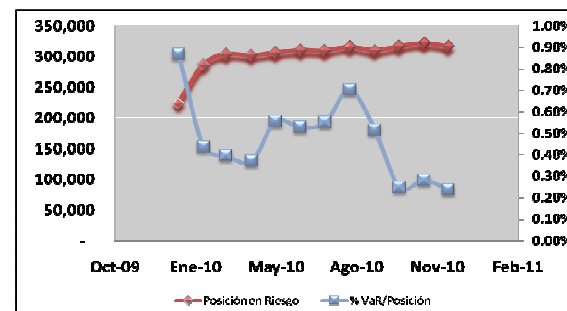
e. Riesgo de Mercado

Dando cumplimiento a la Circulares 051 de 2008 y 042 de 2010, la Compañía durante el año efectuó el cálculo del valor en riesgo de mercado (VaR), tomando como base las posiciones activas y pasivas, ejecutando el proceso de valoración a precios de mercado de las inversiones.

El valor en riesgo a 31 de diciembre, ascendió a \$748.66 millones que representa un 0.24% frente a una posición de \$314,235 millones, valor que se encuentra dentro de las políticas definidas por el Comité de Riesgos. Presentamos las posiciones en riesgo versus el Valor en Riesgo (VaR) en riesgo del año 2010.

(Cifras en millones de pesos \$)

COMPORTAMIENTO VALOR DEL RIESGO FRENTE A POSICION VaR



El Valor en Riesgo presentó una disminución en los meses de septiembre a diciembre principalmente por los riesgos asociados vía volatilidad de las tasas de interés en moneda extranjera, tasa de interés local (TES/Renta fija) e IPC.

Para los meses de noviembre y diciembre de 2010, dando cumplimiento a lo establecido en la Circular 042, se incorporaron las posiciones pasivas en moneda extranjera a la base del Valor en Riesgo, cuyo monto al 31 de diciembre ascendió a \$1,677 millones con un VaR de \$24.8 millones.

Objetivo del negocio y estrategias para la asunción de riesgos de Tesorería.

Los criterios adoptados por la Administración para realizar inversiones se han caracterizado por mantener un amplio nivel de prudencia, por ello, durante el año 2009, la Compañía efectuó seguimiento a las políticas de inversión definidas por la Junta Directiva.

Estas políticas se inclinan especialmente en manejar las inversiones con observancia de las normas legales vigentes, combinando seguridad, liquidez y rentabilidad. De tal modo, que se preserve el capital invertido y se optimice la rentabilidad esperada.

La Compañía ha mantenido un contacto permanente con las operaciones del mercado en aras de conocer y analizar las diferentes alternativas de inversión. Estratégicamente, actúa en las operaciones del mercado monetario, cambiario y transacción con títulos valores y con emisores autorizados por la Junta Directiva.

Mensualmente se revisó y aprobó al interior del Comité de Inversiones, la estrategia de inversión planteada por el Administrador del Portafolio y el límite de riesgo a asumir por indicador, de modo que el portafolio de inversiones se mantuvo dentro de los niveles de mercado adecuados.

Adicionalmente, al inicio de cada mes se adelantó un presupuesto de las necesidades de liquidez, así como del calce en los plazos de pasivos (reservas técnicas de seguros) y activos (inversiones) con el fin de determinar la eficiencia de las inversiones en el respaldo de los compromisos de la Compañía.

Gobierno Corporativo

En esta materia se dio aplicación a los aspectos que comprenden el cumplimiento de las políticas y guías en materia de Gobierno Corporativo, de acuerdo con el Código debidamente aprobado en la Asamblea de Marzo de 2009, resaltando las siguientes actividades desarrolladas durante el año:

- a) Se celebró la Asamblea Ordinaria de Accionistas dentro del término fijado por la ley, poniendo a disposición de todos los asociados los documentos e información correspondientes con la debida anticipación y convocándolos mediante aviso publicado en el Diario Portafolio.
- b) La Junta Directiva se reunió todos los meses del año con agendas y documentación preparada y enviada previamente a los señores Directores, quienes tuvieron oportunidad de conocerla y analizarla para la adopción de decisiones.
- c) Los Comités de Auditoría y Riesgos, con participación de miembros de la Junta Directiva, sesionaron de conformidad con las normas que los regulan.
- d) Adelantó todos los procesos de adecuación e implementación de los nuevos Sistemas de Administración de Riesgos regulados por la Superintendencia Financiera y, continuó administrando los ya establecidos.

- e) La revelación de información financiera y no financiera se hizo depositando los estados financieros en la Cámara de Comercio y mediante publicación permanente en la página web.
- f) Los informes de la Revisoría Fiscal, así como los de la Auditoría Interna, fueron analizados por la administración y se acogieron las recomendaciones para el mejoramiento continuo de la entidad.
- g) Los requerimientos de la Superintendencia Financiera, así como los de cualquiera otra entidad estatal de vigilancia y control, fueron estudiados debidamente y las respuestas remitidas dentro de los términos señalados.
- h) Todos los documentos contables, financieros, comerciales y correspondencia en general se encuentra ordenada, clasificada y archivada.

Los clientes, intermediarios de seguros y de reaseguros, accionistas y el público en general, tuvieron oportunidad de ser atendidos en todas y cada una de sus necesidades de información de manera directa cuando así fue solicitada, a través de la línea 01-8000 y de la página web para divulgación de información general.

Código de Conducta

El Código de Conducta incluyendo los lineamientos que en la materia tiene el Grupo QBE, fue actualizado y publicado en la Intranet de la Compañía. A 31 de diciembre de 2010 el 100% de los colaboradores de la Compañía lo conocieron y lo firmaron en señal de aceptación del mismo.

Para el 2011, se seguirá contando con las herramientas de capacitación virtual que permitan la difusión y re-inducción sobre el Código de Conducta y su alineación con los Comportamientos Esenciales del Grupo QBE.

Operaciones con partes vinculadas

Se realizaron contratos de reaseguros con empresas vinculadas al grupo QBE como se revela y detalla en las notas a los estados financieros que acompañan este Informe de Gestión. Adicionalmente, se celebró con QBE INSURANCE GROUP LIMITED, un contrato con el objeto de obtener asesoría en materia de estandarización y adaptación del sistema de información administrativo y financiero; estudio de proyectos o programas para la utilización de conocimientos tecnológicos; procesos de evaluación de riesgo y manejo de siniestros y cálculos actuariales, entre otros.

Los salarios y demás prestaciones legales, así como bonificaciones y gastos de representación con los administradores, también se encuentran relacionados y debidamente revelados en las notas a los estados financieros.

Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC

Dando cumplimiento a la Ley 1328 de 2009, Circular Externa 015 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia, QBE SEGUROS adoptó el Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC dependiendo de la Vicepresidencia Jurídica.

El sistema SAC cuenta con principios fundamentados en la debida diligencia que implica ofrecer productos y prestación de servicios de manera oportuna y clara; lograr satisfacción de las necesidades de los consumidores financieros y el respeto de la oferta; compromiso y obligaciones acordadas; atención al Consumidor Financiero; Educación Financiera; y establecer el deber de los órganos de administración, de control y de sus demás funcionarios para asegurar el cumplimiento de normas internas y externas relacionadas con la Protección al Consumidor Financiero.

En diciembre de 2010 la Junta Directiva aprobó las políticas y la metodología para el funcionamiento del SAC teniendo en cuenta la reglamentación efectuada por la Superintendencia Financiera y los elementos descritos en la Circular Externa 015.

QBE Seguros acatando la citada Circular, adoptó la metodología utilizada en el sistema SARO para identificar, medir, controlar y monitorear todos los hechos o situaciones que puedan incidir en la debida

atención y protección a los consumidores financieros, contando con un proceso de seguimiento efectivo, para facilitar la rápida detección y corrección de las deficiencias en el SAC.

Defensor del Consumidor Financiero

Teniendo en cuenta la aplicación de la Ley 1328 de 2009, en la Asamblea Extraordinaria de Accionistas celebrada en Septiembre de 2010, se reeligió al Defensor del Consumidor Financiero Principal Doctor José Federico Ustáriz, y se eligió como Suplente a la Doctora Bertha García Meza, quienes se posesionaron ante la Superintendencia Financiera de Colombia dándose cumplimiento a la reglamentación en esta materia.

Durante el 2010 esta Defensoría atendió y resolvió 45 quejas y rechazó 4 por no ser de su competencia que fueron atendidas directamente por QBE Seguros.

Estas estadísticas hacen parte del informe rendido por el Defensor y han servido para que la administración adopte medidas internas correctivas que redunden en beneficio de nuestros clientes y partes relacionadas.

Aspectos Jurídicos, Normativos y Regulatorios

Se continuó con el plan de divulgación de novedades legislativas al interior de la compañía y se capacitó al personal del área jurídica en la nueva normatividad con el fin de fortalecer y actualizar el personal especializado.

La compañía atendió de manera oportuna los procesos instaurados en contra de ella y constituyó las provisiones en los términos de Ley.

De otra parte, tendrá que atender otros retos en materia de modificaciones en la legislación y regulación dentro de los cuales destacamos los siguientes:

Implementación y desarrollo de la Ley 1328 de 2009 de la Reforma Financiera

Se implementó el Régimen de Protección al Consumidor Financiero, como se manifestó en la sección anterior.

Decreto Único 2555 de 2010 – En el Libro 31 del Decreto, se disponen las normas comunes a entidades Aseguradoras en Régimen de Patrimonio Adecuado; Límites Máximos de Retención sobre los riesgos que asumen las entidades aseguradoras; Régimen de Reservas para Riesgos en Curso de los Reaseguros del exterior; Normas aplicables a algunas operaciones de las entidades aseguradoras: pólizas de seguros en moneda extranjera, ramos de seguros que se pueden comercializar; Registro Único de Seguros (RUS); Régimen de Inversión de las Reservas Técnicas de las entidades aseguradoras y sociedades de capitalización; Inversiones de la Reserva para Siniestros Occurridos no Avisados de las entidades aseguradoras entre otras.

Decreto 2954 de 2010 - Se modifican las disposiciones del Decreto 2555 de 2010 y se establece el régimen de patrimonio adecuado de las entidades aseguradoras.

Decreto 2953 de 2010 - Modifica el Decreto 2555 de 2010 y se establece el régimen de inversiones de las reservas técnicas de las entidades aseguradoras y las sociedades de capitalización.

Decreto 3593 de 2010 - Reglamenta el Artículo 84 de la Ley 1328 sobre el objetivo de las Auditorías Externas que se adelanten y que tendrán como objetivo la consecución de un concepto técnico y especializado sobre los hechos o circunstancias específicas que se definan en el acto administrativo que las ordena.

Ley 1394 de 2010 - Por la cual se regula un Arancel Judicial.

Ley 1314 de 2009 - Para la adecuación de normas de contabilidad a estándares internacionales, la cual entrará en vigencia en el año 2012, pero requerirá ir adecuándose para su implementación en esa fecha.

Ley 1340 de 2009 - Relacionada con competencia desleal, la cual hará necesario instruir y capacitar a las diferentes áreas para su adecuada observancia.

Las leyes relacionadas con el Habeas Data y Delitos Informáticos, sobre los cuales se realizó una divulgación y adecuación en diferentes dependencias de la compañía.

Normas emitidas por la Superintendencia Financiera entre las que se destacan la mencionada Circular 014 y 38 de 2009 sobre el Sistema de Control Interno - SIC.

La adecuación para los nuevos cálculos de riesgo catastrófico que se encuentran en proyecto de reglamentación por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Perspectivas 2011

Así como en el año 2010 se vivió el repunte de la economía en el mundo, para el 2011 se estima un crecimiento del PIB del 3.3%, algo inferior al del 2010 según cálculos del Banco Mundial, donde el 50% aproximadamente lo aportarán los países en vía de desarrollo, aunque su crecimiento será inferior al registrado en el 2010¹.

La incidencia en el mercado global de países como China, Brasil e India, han fortalecido el crecimiento de los países europeos como también a Estados Unidos y Japón. Con relación a América Latina, países como Colombia, Perú, Uruguay, Argentina y Chile continúan en recuperación con pronósticos optimistas sin perder de vista los factores económicos como la inflación. Según análisis del Fondo Monetario Internacional.

En Colombia, según los analistas, el crecimiento de la economía nacional se estima en 4.5%.

¹ Fuente: Cifras Proyectadas del Banco Mundial ; Perspectivas de la economía mundial en 2011 Walden Bello; Rafael Pampillón en [Economía Mundial](#) . Cifras Fasecolda a Oct. de 2010; América Económica _ reporte preliminar de cifras del ramo de automóviles- cámara técnica.

Se proyecta que para Colombia este será un siglo “Minero – Energético” (minas, petróleo, gas natural, energía), se ubica por encima de países como China y Brasil, pasando del puesto 35 del año anterior al 19 en la encuesta “Fraser Institute” que mide el atractivo para la inversión minera.

Sin duda alguna, el gran desafío para el 2011, serán las inversiones millonarias en la reconstrucción de las zonas del país afectadas por las inundaciones donde el sector de la construcción y obras civiles serán los protagonistas en la recuperación de estas infraestructuras. Esto podría generar nuevas oportunidades de negocio y creación de empleo.

Se prevé que la tasa mínima de cambio esperada para el 2011 sea de \$1.700 por dólar y que la más alta será de \$2.000 (Banco de la República).

En cuanto al Sector Asegurador Colombiano, el SOAT registró un crecimiento del 11,72% en la producción, para el año 2011, se estima un crecimiento en el parque automotor con oportunidad de obtener mayores ventas para el sector, además del 4% de incremento en el salario mínimo que incide directamente en el monto de las primas.

Este crecimiento permitió que el ramo de automóviles reportara un aumento del 7% con respecto al año 2009. Vale la pena resaltar, que del total del parque automotor del país, el 30% posee una póliza de seguro.

Con respecto a los ramos de personas los de mayor crecimiento fueron Vida Grupo con el 13%, debido al otorgamiento de créditos en el sistema financiero, lo cual amplió la base de solicitudes de seguro. En cuanto al ramo de Accidentes Personales, también se obtuvo un crecimiento del 13% impulsado por la comercialización de productos masivos que ofrecen las Compañías del sector.

En los ramos de Seguridad Social la participación de Riesgos Profesionales fue del 41% y creció un 6% debido al aumento de la población afiliada y al aumento de los salarios base de cotización.

Respecto a las perspectivas para el 2011 en materia de inversiones financieras en general, estarán expuestas al contexto internacional y a la volatilidad que éste genere, por cuanto el portafolio de inversiones no será ajeno a esta coyuntura. No obstante, se prevé en un contexto local de incremento de tasas de referencia, pudiendo cumplir las metas en cuanto a rendimiento del portafolio mismo. Esto será complementado con las adiciones previstas al portafolio de inversiones lo cual permitirá que las

re inversiones que se logren en el mercado de manera conjunta, permitan obtener los indicadores de rentabilidad esperados.

A nivel tributario, el reto para el año 2011, será el de afrontar la entrada en vigencia de la nueva reforma tributaria, la cual amplía las bases de tributos y limita los mecanismos de optimización tradicionalmente empleados. De tal forma, se buscará continuamente el medio por el cual la Compañía pueda estar al tanto de nuevos cambios normativos que permitan la adaptación de la estructura tributaria de QBE Seguros S.A.

Así mismo, se buscará la continua preparación de todos los colaboradores en norma internacional (IFRS – International Financial Reporting Standards por sus siglas en inglés) por ser requerimiento del Grupo QBE y un inminente cambio en el mediano plazo, que obliga a contar con personal idóneo y capacitado en dicha norma contable.

Por otro lado, la automatización de procesos permitirá a la Compañía seguir encontrando mejoras de tipo administrativo y financiero que redunden en un desempeño sobresaliente con toda la cadena de valor del seguro. Se tienen identificados proyectos específicos en áreas del negocio, como también otros de tipo transversal que impactan a toda la organización, los cuales ya están siendo priorizados y agendados para su pronta implementación.

Se buscarán planes de capacitación que permitan mejorar la preparación de los colaboradores del negocio en todo tipo de temas y que se traduzcan en beneficios tangibles para la organización y el talento humano de la Compañía.

Por último, se continuará con los planes de mejora continua del clima organizacional de la Compañía en colaboración con Great Place to Work Institute, completando ya el tercer año consecutivo de dicha medición, esperando mejorar los resultados obtenidos en los dos últimos años.

Artículo 446, Numeral 3, Código de Comercio, Anexos

Se incluyen al presente informe los siguientes documentos:

- a) Detalles de los egresos por concepto de salarios, honorarios, viáticos, gastos de representación, bonificaciones, prestaciones en dinero y en especie, erogaciones por concepto de transporte y cualquiera otra clase de remuneraciones que hubiere percibido cada uno de los directivos de la sociedad;
- b) Las erogaciones por los mismos conceptos indicados en el literal anterior, que se hubieren hecho a favor de asesores o gestores, vinculados o no a la sociedad mediante contrato de trabajo, cuando la principal función que realicen consista en tramitar asuntos ante autoridades públicas o privadas, o aconsejar o preparar estudios para adelantar tales tramitaciones;
- c) Las transferencias de dinero y demás bienes, a título gratuito o a cualquier otro que pueda asimilarse a éste, efectuadas en favor de personas naturales o jurídicas;
- d) Los gastos de propaganda y de relaciones públicas, discriminados unos y otros;
- e) Los dineros u otros bienes que la sociedad posea en el exterior y las obligaciones en moneda extranjera, y
- f) Las inversiones discriminadas de la compañía en otras sociedades, nacionales o extranjeras.

Con este informe damos cumplimiento a lo dispuesto tanto en el Artículo 446 del Código de Comercio Numerales 4 y 5, como a la Ley 222 de 1995, al Artículo 47 y la Ley 603 de 2000.

El presente informe no contiene transacciones con partes relacionadas distintas de las referidas en el capítulo denominado "Operaciones con Partes Vinculadas". Igualmente, la Administración deja constancia de que no han ocurrido acontecimientos importantes con posterioridad al cierre del ejercicio, fuera de los impactos de los fenómenos de la "Niña" que serán monitoreados y evaluados oportunamente.

Previa lectura del mismo e incorporadas las observaciones y recomendaciones formuladas por los Directores de manera unánime fue acogido el anterior informe.

Los Administradores de QBE Seguros manifiestan que se cumplen satisfactoriamente las afirmaciones explícitas e implícitas de los Estados Financieros, en cuanto a cada una de las características que tales afirmaciones deben tener en relación con los aspectos de Existencia, Integridad, Derechos y Obligaciones, Valuación, Presentación y Revelación, conforme a la definición que de cada una de ellas da el Decreto 2649 de 1993 en su Artículo 57.

De conformidad con lo establecido en la Ley 222 de 1995, Artículo 47, numeral primero, indicamos, que no se han presentado acontecimientos importantes que afecten a la Compañía ocurridos con posterioridad al cierre del ejercicio de 2010.

Finalmente, se deja expresa constancia de agradecimiento hacia todos los funcionarios de la Entidad, por la colaboración brindada en este año en donde la competitividad empresarial requirió del esfuerzo y compromiso de todos.

Dado en Bogotá D.C., a los veintidós (22) días de Febrero del año dos mil once (2011).

SYLVIA LUZ RINCÓN LEMA
PRESIDENTE

El texto anterior fue sometido a consideración de los Señores Directores, elaborado de conformidad con lo dispuesto para el efecto en Ley 222 de 1995, Artículo 47 de la, conteniendo una exposición fiel sobre la evolución de los negocios, la situación jurídica, económica y administrativa de la sociedad, así como los acontecimientos importantes acaecidos después del ejercicio y la evolución previsible de la Compañía

Nota: La Junta Directiva de QBE Seguros S.A. en su reunión del día 22 de Febrero de dos mil once (2011), según consta en el Acta No. 2156 aprobó el Informe que antecede, lo hizo suyo especialmente la evaluación del Sistema de Control Interno a que hace referencia la Circular 038 de la SFC y autorizó su presentación ante la Asamblea Ordinaria de Accionistas que se llevará a cabo el día 29 de marzo de 2011.

FRANCISCO ARCINIEGAS ANDRADE
VICEPRESIDENTE JURIDICO