

MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD
ACE 2014



asegurado con





Memoria de Sostenibilidad 2014

ACE Seguros S.A.
Edwin Astudillo

Coordinadora Proyecto: Lorena Guarderas
Crédito Fotografías: Juan Pablo Merchán, Base ACE Group, Banco de Fotos ACE Ecuador, Trama
Edición Fotográfica: Juan Pablo Merchán
Colaboradores: Carmita Sánchez, Audrey Ramírez, Mónica Triviño, Melissa Tomalin, César Flores, Carlos Willson
Foto portada: Rana Hyloxalus. Paúl Guerrero G.
Foto pág 4: Cuanca. Jorge Juan Anhalzer

Diseño y realización: Trama Ediciones
Gerente General: Juan Moya Peralta
Director de Arte: Rómulo Moya Peralta
Artes: María Gabriela Loza Pinto
Corrección de estilo: Evelia Peralta

Trama: Juan de Dios Martínez N34-367 / Quito, Ecuador
Telf. 2246315 / 2246317
www.trama.ec / editor@trama.ec

Hecho en Quito, Ecuador, agosto 2015

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





CONTENIDO

PRESENTACIÓN DEL PRESIDENTE REGIONAL ACE AMÉRICA LATINA	6
DECLARACIÓN DEL PRESIDENTE ACE ECUADOR	8
CAPÍTULO 1 ACE Y SU CASA MATRIZ	11
CAPÍTULO 2 ACE EN EL MERCADO	23
CAPÍTULO 3 ACE Y SUS COLABORADORES	43
CAPÍTULO 4 ACE Y LA COMUNIDAD	57
CAPÍTULO 5 ACE Y LA SOSTENIBILIDAD	65
COMUNICACION DEL PROGRESO. PACTO GLOBAL	81
Anexos	
Anexo 1: Encuesta de servicio al cliente	87
Anexo 2: Índice de Contenidos	89
Anexo 3: Encuesta de Retroalimentación	95

PRESENTACIÓN DEL PRESIDENTE REGIONAL ACE AMÉRICA LATINA

GRI G4-1
ISO 4.7, 6.2, 7.4.2



ACE, como corporación, está cada vez más comprometida con integrar dentro de su estrategia todos los elementos que componen la sostenibilidad; paulatinamente, se han incluido estos conceptos en la dirección y planificación de la Compañía a nivel global. Nuestro modelo de crecimiento incluye los aspectos económicos, sociales, y ambientales; así como, mundialmente, contamos con especialistas en cada una de estas áreas.

Uno de los pilares de ACE es su política de prevención de riesgos, parte de la solidez de la Compañía recae en ese fundamento. El cumplimiento de la normativa internacional y local es un principio básico; y, en este sentido, tenemos también un gran equipo humano que gestiona los aspectos de riesgos, legales y de cumplimiento, de manera muy eficaz. En América Latina vivimos momentos de grandes cambios, los países buscan instaurar regulaciones de todo tipo que generen estabilidad y fortaleza económica y, que a la vez, apoyen a la competitividad de las naciones; ACE es una empresa que se compromete con cada una de sus operaciones a contribuir con estos objetivos.

Nuestra visión de desarrollo sostenible se basa fuertemente en la innovación, tanto tecnológica como social. En términos tecnológicos, sabemos que la optimización de recursos es una fortaleza organizacional. En ACE trabajamos internamente, y junto a nuestros socios y clientes, para desarrollar herramientas y procesos que apoyen este propósito. De la misma manera, la innovación social implica la creación y difusión de buenas prácticas que lleven a generar valor dentro de la comunidad donde operamos.

Como ejemplo, se podría destacar nuestros esfuerzos frente al cambio climático, el cual sabemos tiene impactos ambientales, y por lo tanto económicos; por lo que sentimos tener una responsabilidad importante en la prevención de este riesgo particular. ACE asesora a sus clientes en aminorar y prevenir riesgos como este constantemente. La innovación social implica la creación y difusión de buenas prácticas que lleven a generar valor dentro de la comunidad donde operamos.

En el 2014 continuamos con nuestra estrategia de crecimiento a nivel regional y también seguimos cosechando los resultados de las adquisiciones realizadas desde el 2011. Constantemente trabajamos en analizar nuestros resultados a profundidad, evaluando y monitoreando cada una de nuestras acciones. Tomar decisiones oportunas y acertadas, minimizando el riesgo, es una característica importante en nuestra corporación.

La valoración de resultados recae ineludiblemente en la evaluación de personas, y en el año que pasó hemos reconocido con gran orgullo la capacidad de nuestros equipos de encontrar segmentos donde se genere un beneficio técnico, que es el beneficio que necesitamos para cumplir nuestros compromisos con todos nuestros grupos de interés. Este es nuestro desafío, el seguir encontrando nuevos caminos y nichos, y es un reto que asumimos con optimismo y confianza.

Igualmente, hemos observado que la competencia es cada vez más fuerte en todas las líneas de negocio, y nuestra manera de hacer frente a esta coyuntura es la de mejorar nuestros servicios, anticipándonos a las necesidades del mercado, con energía y con coraje.

Debemos esforzarnos en ser mejores y en estar más alertas a lo que hace que esta Compañía se mantenga fuerte.

Tenemos una clara visión a futuro y nos esforzamos mucho para que esta visión sea conocida por todos quienes hacemos esta Compañía. Cuando uno cumple lo que dice, y lo que dice tiene sentido, las cosas tienden a progresar.

La excelencia no es una declaración de principios, es un acto que requiere conocimiento, dedicación, resistencia, disciplina y sobretodo alegría.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jorge Luis Cazar'.

Jorge Luis Cazar
Presidente Regional - ACE AMÉRICA LATINA

DECLARACIÓN DEL PRESIDENTE ACE ECUADOR

GRI G4-2
ISO 4.7, 6.2, 7.4.2



Presentamos nuestra quinta Memoria de Sostenibilidad, un reporte del desempeño económico, social y ambiental de ACE en el Ecuador, según los aspectos relevantes identificados por la metodología G4 de Global Reporting Initiative (GRI) y con el respectivo suplemento sectorial financiero que corresponde a nuestro sector.

El 2014 fue un año lleno de nuevos retos y cambios, ACE en Ecuador hizo frente a variables internas y externas que, al final del año y con los resultados obtenidos, nuevamente evidenciaron nuestra solidez como compañía; la cual no solo se debe al manejo de la operación en Ecuador sino al respaldo de una gran multinacional, su disciplina y sus políticas.

El país vive momentos en los que existe la necesidad de modificar normas y regulaciones para evolucionar hacia los escenarios de la dinámica regional y mundial. En ACE tenemos la filosofía de estar siempre alineados con el Estado y los organismos de control; tanto local como regionalmente, el equipo de Compliance y Legal se dedica a comprobar que nuestros procedimientos van de la mano con lo que dicta la ley en todo momento. Esta filosofía se basa en nuestra política de prevención y cumplimiento, la cual rige el comportamiento organizacional de la compañía. Todas las auditorías a las que nos sometimos durante el 2014, tanto internas como externas, comprobaron que tenemos una cultura sólida en estos aspectos.

Esta coyuntura llevó a que todas las áreas que formamos parte de ACE hicéramos un trabajo de

introspección durante el 2014; con satisfacción podemos decir que encontramos un portafolio sano, resultados técnicos eficientes y objetivos claros.

Todo nuestro trabajo se manifiesta bajo un mismo enfoque de sostenibilidad, es decir, trabajamos buscando satisfacer las necesidades de crecimiento de la empresa sin comprometer el desarrollo de nuestro entorno local, y asegurando que las generaciones futuras se beneficien de nuestras acciones. Incluso cuando nuestro enfoque primordial fue en torno al cambio regulatorio del país, mantenemos siempre una filosofía de atención y desarrollo hacia nuestros grupos de interés.

Continuamos trabajando hacia un clima organizacional que beneficie a nuestros colaboradores tanto profesional como personalmente; fortaleciendo nuestras alianzas con brokers y socios estratégicos; cumpliendo con las directrices y los objetivos de nuestra Casa Matriz; y trabajando con la Comunidad a través de nuevos proyectos enfocados en el desarrollo de la infancia en el país y en el medioambiente. Es por esto que, reiteramos nuestro compromiso al Pacto Global de Las Naciones Unidas y sus 10 principios, así como a la Red de Erradicación de Trabajo Infantil.

El mercado de seguros es muy dinámico, seguimos en búsqueda de nuevos nichos en los que podamos desarrollar nuestro negocio, siempre teniendo en mente el rol principal del seguro, su función social que es la de proteger el patrimonio de nuestros asegurados, y a través de esto asegurar el desarrollo de individuos y

familias. Aportamos al desarrollo social y económico del país desde el enfoque de protección y confianza.

Esta Memoria es una invitación para quien la lea, una invitación a acompañarnos en este camino de transparencia, resultados y aporte verdadero al entorno donde trabajamos.

Edwin Astudillo
Presidente - ACE Ecuador

“Sólo es posible avanzar
cuando se mira lejos”

JOSÉ ORTEGA Y GASSET

CAPÍTULO 1
ACE Y SU CASA MATRIZ





NUESTRA EMPRESA

G4-3, G4-5, G4-6, G4-7

ACE Seguros S.A es parte de ACE Limited, compañía de seguros y reaseguros a nivel mundial que opera en más de 50 países. La oficina principal de nuestra Casa Matriz se encuentra en Zúrich; nuestras oficinas principales para la región de América Latina están en Santiago de Chile; y a nivel local en la ciudad de Quito. En Ecuador, también contamos con dos sucursales en Guayaquil y Cuenca, así como con oficinas en Ambato, Loja, Machala, y Santo Domingo.

ACE Seguros S.A. es una Sociedad Anónima. Nuestro objetivo es el de realizar operaciones de Seguros y Reaseguros. Opera bajo la normativa de la Superintendencia de Bancos.

ACE cuenta con operaciones en los siguientes países:

Latinoamérica		
Argentina	Brasil	Chile
Colombia	Ecuador	México
Panamá	Perú	
América del Norte		
Bermuda	Canadá	Estados Unidos
Puerto Rico		
Europa		
Alemania	Austria	Bélgica
Dinamarca	España	Finlandia
Francia	Gibraltar	Holanda
Hungría	Irlanda	Italia
Luxemburgo	Noruega	Polonia
Portugal	Reino Unido	República Checa
Rusia	Suecia	Suiza
Turquía		
Pacífico de Asia		
Australia	China	Corea
Filipinas	Hong Kong	India
Indonesia	Japón	Macao
Malasia	Nueva Zelanda	Singapur
Tailandia	Taiwán	Vietnam
África y el Medio Este		
Arabia Saudita	Bahréin	Egipto
Emiratos Árabes Unidos	Paquistán	Sudáfrica

Ecuador es el único país en el cual ACE implementa una estrategia de RSE en sus operaciones, reportando bajo las Guías del GRI.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

G4- 42
ISO 4.4, 6.2, 6.6.3, 7.4.3, 7.7.5

La misión, visión y los valores corporativos son globales y provienen de nuestra Casa Matriz. Desde allí se diseñan políticas medioambientales y sociales para ser seguidas a nivel global, al igual que directrices con objetivos para todos los países donde opera ACE.

Misión

Nosotros nos comprometemos a reforzar nuestra posición de liderazgo en el mercado global de seguros y reaseguros, siempre conduciendo nuestros negocios de manera consistente, disciplinada y enfocada.

Este es el camino de ACE que implica dedicación para proveer:

Valor Superior al cliente: comprometiendo los recursos de capital sustancial y la creatividad en la toma y manejo del riesgo.

Valor superior a los accionistas: Manejando el capital y los seguros con experiencia, eficiencia y rentabilidad.

Valor superior a los empleados: Creando un ambiente gratificante y ético.

(Código de Conducta pág. 1)

Visión

Ser una compañía en constante crecimiento, que genere márgenes superiores de rentabilidad de forma sostenida en el tiempo, aumentando las inversiones de nuestros accionistas; liderando los segmentos preferidos, siendo reconocida por la excelencia en el servicio a nuestros clientes, y conformada por un equipo comprometido y efectivo.

Valores

Integridad:

Cumplimos todas las leyes, normas y políticas corporativas vigentes, tanto de palabra como de obra. Nuestra honestidad, personalidad y comportamiento ético nos llevan por el camino adecuado.

Orientación al logro:

Estamos comprometidos con nuestros clientes. Nos esforzamos por comprender sus riesgos, hacemos promesas y las cumplimos.

Respeto:

Valoramos a nuestros empleados, socios y comunidades. Nuestros pilares son el trato justo, la diversidad, la confianza y el respeto mutuo.

Excelencia:

Reconocemos y recompensamos la excelencia en el trabajo. Para alcanzar un nivel superior, es necesario pensar y actuar como propietarios.

Trabajo en Equipo:

Creemos que un ambiente de colaboración y comunicación abierta permite obtener resultados. Alentamos la participación plena, los diferentes puntos de vista, la crítica constructiva y el sentimiento de orgullo en quienes somos y en lo que hacemos.

Adicionalmente, en nuestra operación ecuatoriana hemos implementado el programa de RSE, el que forma parte de la estrategia de negocio. ACE en Ecuador crea políticas específicas para asuntos locales en términos sociales, económicos y ambientales.

Los conceptos de misión, visión y valores son transmitidos a los colaboradores en el proceso de inducción y se refuerzan año tras año a todos los que forman parte de ACE. De igual manera sucede con el Código de Conducta ACE.

Código de conducta de ACE

G4-56

La Integridad es lo Primero

¿En qué consiste el Código de Conducta ACE?

El código es un documento que define normas y políticas que nos ayudan a entender el papel que tenemos en salvaguardar la reputación y el comportamiento ético de ACE. Establece estándares que todos los empleados y ejecutivos de ACE a nivel global deben cumplir.

Los siguientes temas son tratados en el Código de Conducta ACE:

- Promoción de la diversidad y el trabajo equitativo
- Un lugar de trabajo sin acoso.
- Mantenimiento de un lugar de trabajo sano y seguro
- Protección de la información personal de los empleados
- Mayores expectativas aplicables a los supervisores
- Conflicto de intereses
- Prevención del soborno y la corrupción
- Regalos y entretenimiento
- Protección de los activos de la Compañía
- Información financiera y contabilidad
- Prevención y denuncia de fraudes
- Tratamiento de la información interna
- Lavado de dinero
- Sanciones económicas y comerciales
- Trato justo con los clientes, proveedores y competidores
- Competencia leal

- Protección de información de terceros
- Relaciones comerciales con gobiernos y entidades
- Actividades políticas y de caridad
- Comunicaciones externas
- Responsabilidad ambiental

Todos los colaboradores, incluyendo a miembros del Órgano de Gobierno de la compañía, reciben capacitación en los temas tratados en el Código; los conceptos del mismo se refuerzan a través de talleres y campañas motivacionales. Conjuntamente, nuestra Casa Matriz envía entrenamientos periódicos en línea, los cuales son mandatorios. Los Departamentos de Recursos Humanos y Cumplimiento son los responsables de estas capacitaciones, y de registrar y controlar su consecución.

NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO

G4-34, G4-38, G4-41, G4-51
ISO 6.2, 7.4.3, 7.7.5

1.- Directorio:

Miembros del directorio	
Nombre	Función
Marcos Gunn	Presidente del Directorio
Audrey Ramírez	Principal
Sonia Medina	Principal
Ricardo Manrique	Principal
Michelle Buendia	Suplente
Roberto Salcedo	Suplente
Mónica Triviño	Suplente
Xavier Pazmiño	Suplente
Juan Diego Suárez	Suplente

2.- **Presidente Ejecutivo:** Edwin Astudillo.

3.- **Gerente de Riesgos y Cumplimiento:** Carmita Sánchez.

4.- **Auditores Externos:** Price Waterhouse Coopers.

5.- **Compliance Regional:** Vivianne Sarniguet.

6.- **Finanzas Regional:** William Stone.

Actualmente, el directorio está compuesto por gerentes de ACE en Ecuador y altos ejecutivos de la región de América Latina. Los miembros del directorio mantienen el mismo puesto, entre dos y cuatro años (periodo establecido en los estatutos). El directorio actual está comprendido únicamente por colaboradores de ACE, 4 mujeres y 5 hombres; al ser parte de la empresa, no reciben remuneración adicional por su participación en el directorio.

El Órgano Superior de Gobierno es el responsable de asegurar que el Directorio realice sus operaciones de forma eficaz y oportuna, de acuerdo con las estrategias, políticas y procedimientos de la compañía. Está formado por la Presidencia Ejecutiva y los funcionarios de la alta gerencia. Las políticas dictadas por estos organismos son formalizadas en un documento que se define como Código de Gobierno Corporativo, el mismo que contempla la forma de evaluar el cumplimiento de los procesos de administración de riesgos financiero, ambiental y social.

Los comités son los órganos de control que apoyan la gestión de los principios de un buen gobierno corporativo. Dentro de las funciones de estos comités están el cumplimiento de normativas, y el monitoreo de estrategias diseñadas en los ámbitos sociales, económicos y ambientales. Los ejecutivos que forman parte de los comités se determinan por la naturaleza del comité y su perfil, esta decisión la toma el Directorio.

Comités Gobierno Corporativo

Comité de Administración Integral de Riesgos
Comité de Retribuciones
Comité de Ética
Comité de Cumplimiento
Comité de Auditoría

La compañía se rige bajo el Código Orgánico Monetario y las disposiciones que dicte la Superintendencia de Bancos, entidad que mediante la resolución JB-2012-2248, señala que es esencial establecer las condiciones para un buen gobierno corporativo en las empresas y determina los cambios que deben incorporarse.

Adicionalmente, todas las personas que están asociadas a ACE Seguros S.A. están comprometidas a seguir el Código de Conducta (Conflicto de Intereses, Código de Conducta, pág. 12). Los conflictos de intereses son comunicados a las partes involucradas mediante los canales indicados para tal fin.





FUNCIONAMIENTO Y COMUNICACIÓN DEL GOBIERNO CORPORATIVO

Funcionamiento del Directorio

**G4-39, G4-35, G4-40,
ISO 6.2, 7.4.3, 7.7.5**

Marcos Gunn, Chief Operations Officer (Vicepresidente Ejecutivo) para ACE Latin America, fue designado Presidente del Directorio debido a la relevancia de su cargo dentro de la región y por su experiencia dentro de la corporación, conoce las políticas de Casa Matriz y está familiarizado con el mercado ecuatoriano y sus regulaciones.

Existe una preferencia de Casa Matriz para que los miembros del directorio sean ejecutivos de ACE, sin embargo, si se encontrara una persona ajena a la Compañía cuyo aporte a ACE fuera significativo, se analizaría la posibilidad de que sea miembro del directorio.

El Órgano Superior de Gobierno delega su autoridad en temas de índole económico, social y ambiental a miembros de la alta dirección y a determinados colaboradores cuyo perfil se destaca en iniciativas relacionadas a estos temas. Para este propósito se han creado distintos comités, entre los cuales tenemos al Comité de Ética, cuyos integrantes son designados por el Órgano Superior de Gobierno y por los accionistas. La Comunicación de los asuntos económicos, ambientales y sociales con los grupos de interés se realiza también mediante delegados responsables de cada una de estas áreas.

Cumplimiento Legal

**G4-45, G4-46, G4-49, G4-50,
ISO 6.2, 7.4.3, 7.7.5**

Mensualmente, se llevan a cabo los Comités Gerenciales en los cuales se reúnen el Presidente Ejecutivo y la alta gerencia. En estos comités, además de monitorear resultados vs. objetivos, los gerentes transmiten inquietudes de los colaboradores y de los grupos de interés con el que cada uno se relaciona. ACE mantiene una política de puertas abiertas con el Presidente Ejecutivo y los gerentes; y varios canales oficiales mediante los cuales los colaboradores pueden manifestar sus consultas, sugerencias y requerimientos al Área de Recursos Humanos.

ACE mantiene una constante comunicación con sus grupos de interés, y de esta se recogen varios de los aspectos más importantes discutidos en el comité. Además, el Comité de Gerencia evalúa el seguimiento de la estrategia planteada en los siguientes ámbitos: económico, social y ambiental; también se discuten riesgos y oportunidades que se presentan, y se lleva a cabo la debida diligencia y la identificación y gestión de impactos. El comité está formado por un destacado grupo de profesionales, expertos en cada una de sus áreas (incluyen las líneas de negocios, y los Departamentos de Siniestros, Operaciones, Recursos Humanos, Finanzas y Compliance).

Una vez se discuten en el comité, los temas más relevantes son llevados al Directorio a través del Presidente del mismo, y los que son más importantes para los colaboradores llegan a través del Presidente Ejecutivo.



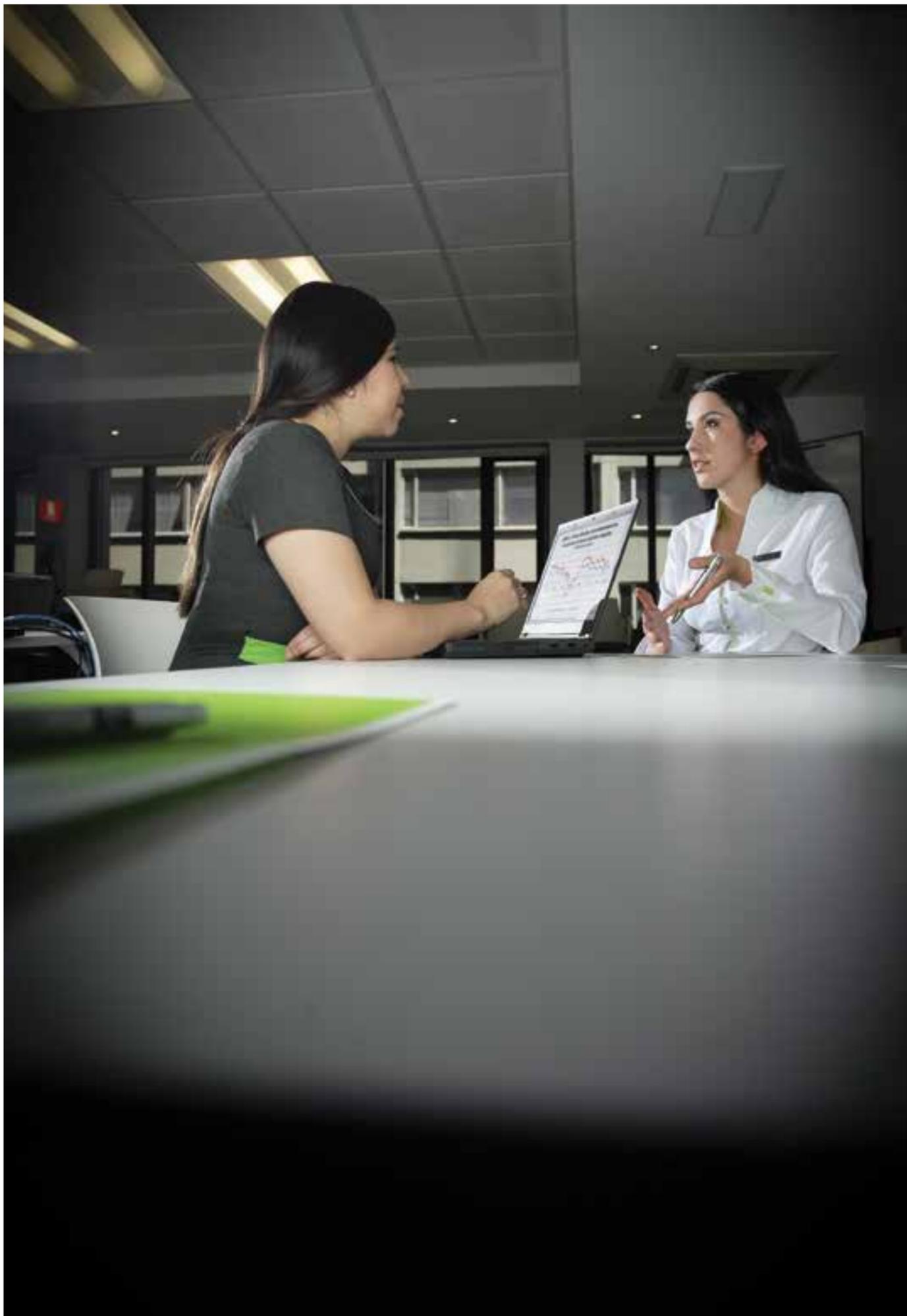
Testimonio:
Marcos Gunn
Vicepresidente Ejecutivo ACE
Latin America/ Casa Matriz

A no dudarlo el año 2014 ha sido un año de impacto, no solo para ACE, sino para el Sector Asegurador en general, por las leyes que se emitieron y que de una u otra manera cambiaron fundamentalmente conceptos legales, técnicos, financieros y tributarios.

No obstante, todo ese nuevo marco legal al que se ha enfrentado ACE en Ecuador, la fortaleza técnica-financiera que la empresa ha tenido durante toda su trayectoria ha servido para salir adelante y cumplir con las obligaciones con sus accionistas, empleados, fisco, etc.

ACE es la empresa con el mayor capital pagado del sistema asegurador, con uno de los más altos patrimonios, posee inversiones que representan más del 50% de sus activos que permiten cumplir con las obligaciones que tenemos hacia los asegurados.

Todo ello se ha logrado mantener gracias a una política sana y consistente de suscripción, de administración de riesgos y de cumplimiento regulatorio.



Los aspectos más relevantes en el periodo de reporte que se transmitieron al Órgano Superior de Gobierno fueron todas las regulaciones emitidas a nivel gubernamental. Gracias al gran equipo de trabajo que conforma ACE y las políticas de prevención de la Compañía no hubo ningún incidente negativo en este sentido en el 2014. ACE trabajó bajo un buen marco de comunicación, e integró a todos sus colaboradores para evitar fallas o posibles multas debido a los cambios en el sector económico y legal.



COMPORTAMIENTO ÉTICO

**G4- 57, G4-58, G4-HR1
ISO 6.2, 7.4.3, 7.7.5**

En ACE trabajamos con toda nuestra cadena productiva, buscando mantener un comportamiento ético en nuestras interacciones. En el caso de los intermediarios de seguros, estos deben estar alineados con nuestras políticas al momento de trabajar con ACE. Por ejemplo, en los contratos contamos con cláusulas de anticorrupción, de lavado de activos y de apego a los Derechos Humanos.

En el Código de Conducta de ACE se especifican las normas que todos nuestros colaboradores deben seguir; para esto contamos con un área de Compliance Regional y un Gerente de Compliance y Riesgos local, quienes periódicamente controlan y monitorean el cumplimiento del mismo. Las charlas de difusión del Código se hacen durante la inducción de nuevos colaboradores, se refuerza cada trimestre, y se verifica su cumplimiento mediante una herramienta formal.

Conflictos de interés

En el transcurso de nuestro trabajo, es posible que se presenten conflictos entre nuestros propios intereses y los de nuestro empleador. Debido a que dichos conflictos de intereses minan el éxito y la reputación de ACE, procuramos evitar no solo las situaciones que den lugar a conflictos de intereses reales sino también las situaciones que parezcan ser un conflicto de interés.

En caso de que tomemos conocimiento de un conflicto real o potencial, debemos consultar de inmediato al encargado de Compliance asignado a nuestra unidad empresarial o al asesor legal de ACE que corresponda.

Un conflicto de interés ocurre cuando las consideraciones personales discrepan con el objetivo, las políticas o las operaciones de ACE. Un conflicto aparente ocurre cuando una persona razonable pueda considerar un hecho como un posible conflicto.



Prevención de riesgos

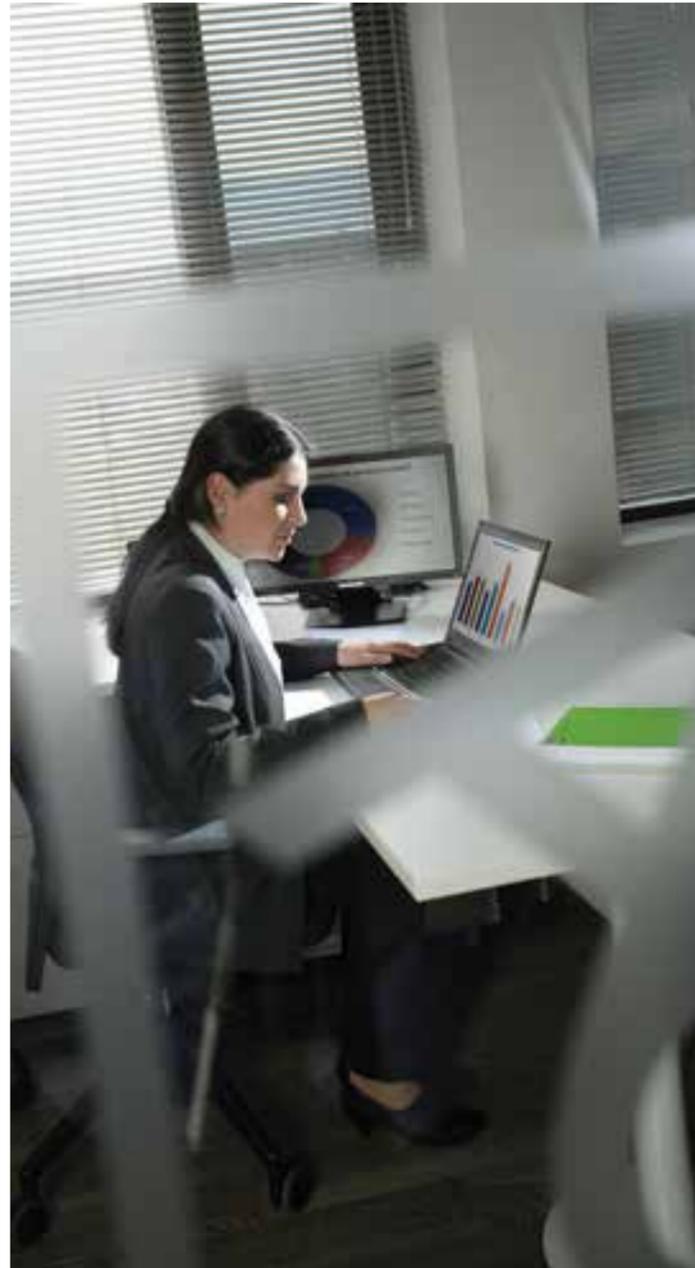
**G4-57, G4- S03, GRI-FS9
ISO 6.6.1-6.6.2**

En el 2014, el 100% de las áreas de la operación en Ecuador fueron evaluadas. Además de estas evaluaciones periódicas, existe un estricto control financiero, en el cual existen varios procedimientos para que se realicen los pagos de la Compañía, siempre tomando en cuenta el proceso de debida diligencia. Todas las líneas de negocio son sometidas a controles para prevenir riesgos relacionados con la corrupción. A continuación se presenta una Matriz de Riesgos que maneja el Departamento de Compliance de ACE en Ecuador.

Como se puede apreciar en la matriz, todas las áreas de negocio de la compañía están cubiertas o controladas en caso de fraude o corrupción. De igual manera, durante el año se tienen las siguientes auditorías:

Externas: Price Waterhouse Coopers, Ministerio de Trabajo, Superintendencia de Bancos, Servicio de Rentas Internas.

Matriz de Riesgo-Fraude	
Riesgo	Control
Cobrar primas en nombre de ACE y no ingresar.	Comité mensual de cartera. Reportes diarios de cartera
Ocultamiento de Bienes de ACE, apropiación indebida, mal uso, etc.	Finanzas, Compliance, Casa Matriz, Auditoría Externa, Superintendencia de Bancos.
Tergiversación de cualquier aspecto de la experiencia en la solicitud de empleo.	Verificación de datos por parte de Recursos Humanos.
Declaraciones financieras falsas.	Dirección financiera, Compliance, A. Externa, Superintendencia de Bancos, SRI.
Declaración falsa para emisión de pólizas y reclamos.	Verificación de datos por inspectores de riesgos y ajustadores de siniestros. (Cuando corresponda)
Autorizaciones de pagos de siniestros sin previo consentimiento.	Límites de autoridad por usuarios. Auto auditorías.
Informaciones falsas a entidades de control.	Auditorías.
Ofrecimiento o aceptación de dádivas o sobornos.	Control estricto de gastos, con respectivas autorizaciones. Consta en el Código de Ética.
Fraude por parte de los empleados.	Política "Conozca a su empleado".



Testimonio:
Brent Hooker
General Counsel AOG /
Casa Matriz

La cultura legal de ACE requiere que nuestra área, y demás equipos de gestión, lleven a cabo sus actividades de conformidad con las leyes y regulaciones locales; además de cumplir con las políticas y procedimientos globales de la ACE, para asegurar el crecimiento continuo en el futuro y para proporcionar los mejores servicios a nuestros grupos de interés. Esto requiere que todos los empleados de la ACE sean conscientes de las leyes que afectan a sus funciones en la empresa y al mercado local, y que cada empleado trabaje con su equipo legal en la empresa, cuyo trabajo es asegurar el cumplimiento y facilitar el crecimiento del negocio. De esta manera, la fenomenal expansión ACE en Ecuador, en América Latina y el mundo, se ha producido sobre una base sostenible consistente; permitiendo a ACE proveer a sus clientes individuales y corporativos; y a sus reguladores, una asociación estable en el presente y en el futuro.

Internas: Auditoría General de Reclamos, Auditoría General de Finanzas (FMR), Revisión de Compliance, Auditoría Regional de Control Interno.

Auto-auditorías: Las Líneas de Negocios y el área de siniestros realizan auto-auditorías periódicamente.

Los colaboradores pueden acceder a consultas de estos mecanismos directamente con el departamento de Compliance en horas laborables o acceder a ACE Ethics Helpline, gratuito y confidencial, accesible las 24 horas del día, 7 días por semana, por teléfono y en línea. Los demás grupos de interés pueden acceder a este asesoramiento a través de nuestro Departamento de Compliance, el que tiene la obligación de atender todos los requerimientos que lleguen a él. Siempre se respetará la confidencialidad y el anonimato (en caso de que así se solicite).

Al momento no se cuenta con un registro formal del número de solicitudes atendidas, ni tampoco del nivel de satisfacción de los usuarios con los mecanismos de asesoramiento.

“Innovar es encontrar
nuevos o mejorados usos
a los recursos de que
ya disponemos”

PETER DRUCKER



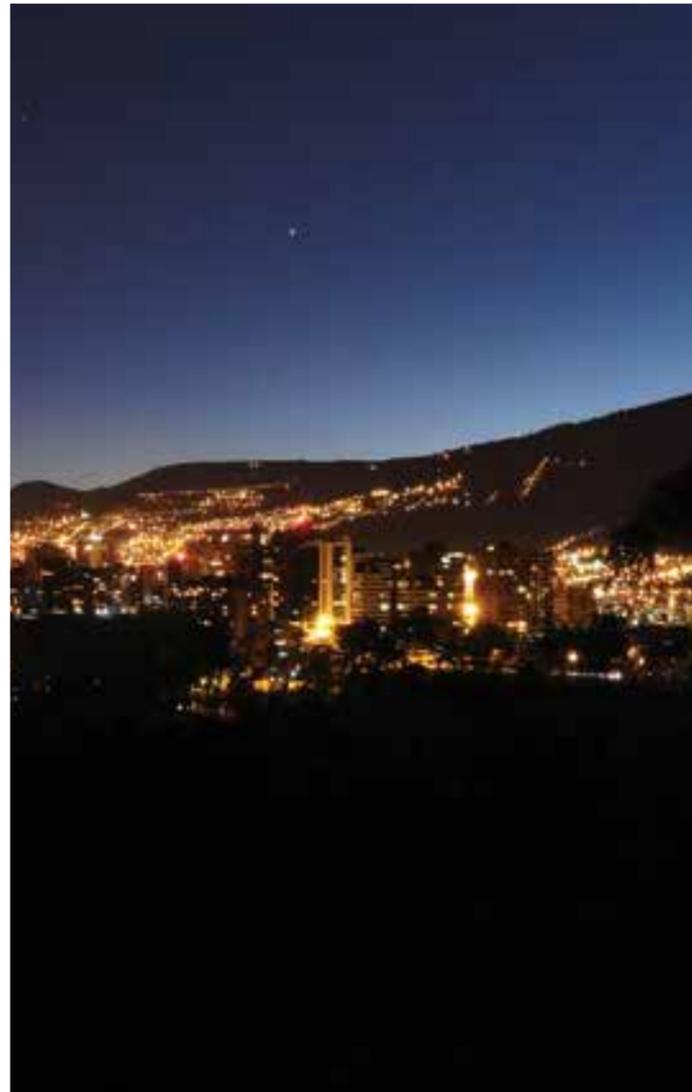
CAPÍTULO 2 ACE EN EL MERCADO

ACE EN ECUADOR

G4-DMA DESEMPEÑO ECONÓMICO, PRESENCIA EN EL MERCADO

Las circunstancias económicas del Ecuador han cambiado con respecto al 2013, lo cual lógicamente también ha repercutido en el desempeño del sector bancario y asegurador. Las nuevas regulaciones de los organismos de control impactaron en general en el mercado asegurador; estas provocaron que el crecimiento del mercado de seguros se ralentice al tener solo un 1% comparado con el 3% del mercado ecuatoriano.

Sin embargo, la compañía ha mantenido una de las primeras posiciones, con la más alta participación del mercado. Varias líneas de negocios han experimentado desarrollos positivos, por ejemplo: Accidentes Personales es la línea con la tasa más alta de primas, seguido de Vida, Autos, incendio y Marine. Se ha experimentado un importante crecimiento en autos, Propiedad, Marine, Casualty y otros. Al finalizar el 2014 la cartera de ACE alcanzó el monto de USD 134.3 millones en primas.



ACE en el mercado

G4-8, G4-9

A través de nuestra Matriz en Quito, sucursales en Guayaquil y Cuenca; y oficinas en Ambato, Loja, Machala y Santo Domingo, atendemos en todo el territorio ecuatoriano. Nuestro negocio es corporativo e individual, enfocado a cubrir empresas y personas naturales.

Productos vendidos	2014
Pólizas individuales - negocios masivos	1.216.777
Pólizas a clientes corporativos	10.924
Pólizas individuales	51.952

Nuestros resultados

G4-DMA DESEMPEÑO ECONÓMICO, PRESENCIA EN EL MERCADO G4-9, G4-EC1 ISO 6.8.1 - 6.8.2, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9

Cifras importantes	2013	2014
VENTAS NETAS:	\$133206.933,85	\$134381.591,11
CAPITALIZACIÓN:		
Patrimonio	\$39735.813,13	\$44'521.180,17
Capital	\$16973.000	\$16'973.000
Reservas	\$8289.131,41	\$12528.534,75
Resultado acumulado	\$14473.681,72	\$15019.645,42
Activos Totales:	\$101465.458,98	\$101'316.780,26

Desempeño económico		
	2013	2014
Valor económico directo creado (VEC)		
a) Ingreso	218.260.365.36	231,199,837.82
Clientes	133,206.933,85	136,886,073.01
Recuperaciones de siniestros	21,567,887.27	21,976,458.14
Comisiones recibidas	29,705,301.16	31,985,602.61
Liberación Reservas	29,508,875.71	36,237,004.69
Inversiones financieras	2,212,616.06	2,626,452.32
Otros Ingresos	2.149.751.31	1,488,247.05
Valor económico distribuido (VED)	212.573.610.83	226,396,736.87
b) Costes operativos	202.713.948.25	216,392,464.77
Pagos a reaseguradores	83.065.124.69	87,463,115.96
Pagos a clientes	40.904.729.91	42,780,257.39
Comisiones pagadas	35.657.203.60	36,888,653.87
Constitución reservas	34.252.311.12	37,380,279.55
Pagos a proveedores	3.893.861.69	4,533,055.16
Otros egresos	4.922.758.59	5,966,573.72
Comunidad y Medio Ambiente	17.958.65	69,596.73
c) Salarios y beneficios sociales para empleados	7.531.607.80	7,676,217.32
Gastos del personal	7.531.607.80	7,676,217.32
d) Pagos a gobiernos	2.328.054.78	2,328,054.78
Valor económico retenido (VER)	5.686.754.53	4,803,100.95

El valor dedicado a Comunidad y Medio Ambiente, corresponde a donaciones hechas a la Fundación FACES y Fundación Fidal específicamente para temas de educación a niños y niñas de escasos recursos. Las donaciones incluyen aportes, auspicios y eventos.



Testimonio:
Angelo Caputi Oyague
Presidente Ejecutivo Banco
Guayaquil / Sponsor

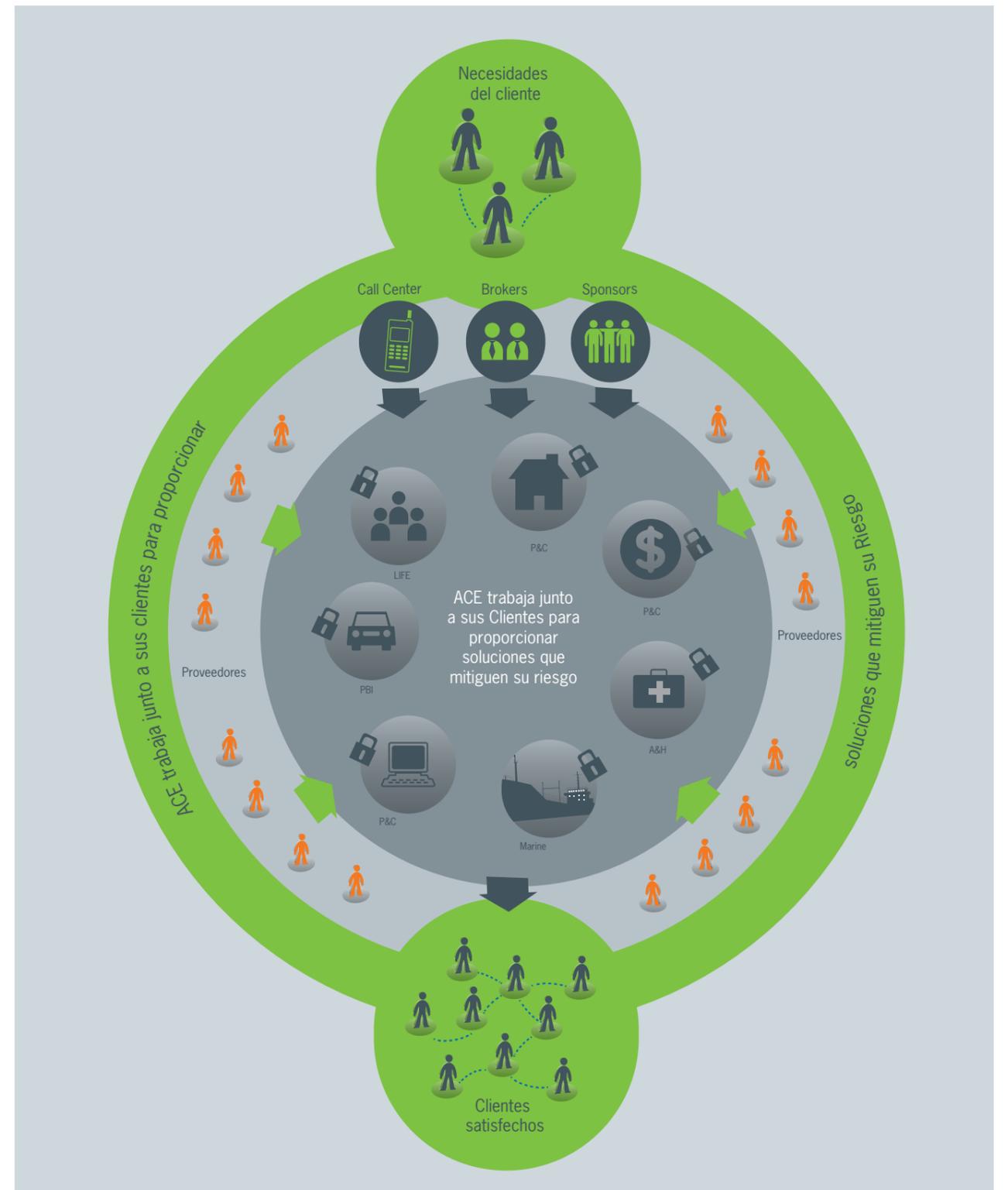
Con ACE Seguros nos unen principios éticos y profesionales, como son la transparencia y la responsabilidad. Esto nos ha permitido, durante los últimos ocho años, desarrollar en conjunto productos de seguros para nuestros clientes. ACE Seguros ha demostrado en todo momento una fortaleza financiera, con un alto nivel técnico para el manejo de riesgos y gran conocimiento del mercado ecuatoriano, con profesionales altamente calificados. Nos enorgullece trabajar con ACE Seguros, una empresa socialmente responsable, que lleva adelante proyectos sociales como el de la Fundación FACES, que fomenta el desarrollo de talentos en niños de escasos recursos.

Al igual que en años anteriores, ACE en Ecuador se mantiene entre las primeras compañías del mercado con mayor participación de primas; continuamos firmes en nuestras políticas de crecimiento de suscripción y obtención de resultados técnicos. Es así como, en el 2014, contribuimos al dinamismo de la economía y generamos empleo justo, cumpliendo las directrices corporativas y la normativa legal vigente de las instituciones de control.

ACE ha continuado vigilante en gestionar adecuadamente su sistema de administración de riesgos, sus reservas técnicas y su esquema de capital adecuado; esto se refleja en su fortaleza para asumir y cumplir con todas las obligaciones que se pudiesen presentar en el futuro.

NUESTRA CADENA DE SUMINISTRO

G4-12



NUESTROS PRODUCTOS

G4-4

ISO 6.3.10, 6.4.1, 6.4.2, 6.4.3, 6.4.5, 6.8.5, 7.8

En ACE nos destacamos en desarrollar soluciones para individuos y sus familias, pequeñas y medianas empresas, y negocios masivos. Combinamos nuestro conocimiento global con la experiencia de nuestros especialistas locales. El cambio permanente del mercado y su entorno, nos estimula a ser cada vez mejores y a esforzarnos en plantear nuevos modelos de negocios; en los que las necesidades de protección e inversión involucran no solo a la persona, o empresa, sino a toda su cadena de valor, desde: proveedores, distribuidores, clientes y hasta sus propios empleados. Debido a que comprendemos y tomamos en cuenta la cadena de valor de nuestros clientes, trabajando de la mano junto a ellos, somos una empresa capaz de hallar la solución de protección e inversión específica que cada cliente necesita.

Contamos con diversas soluciones y una reconocida capacidad para atender las exigencias del mercado asegurador. Basamos nuestro desarrollo en la satisfacción del cliente, contando para ello con un equipo profesional de suscriptores, que brinda un servicio de calidad en el asesoramiento de los diferentes productos que ofrece la compañía.

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

Seguros de Propiedad y Líneas Técnicas

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

RIESGOS CUBIERTOS:

- Incendio
- Eventos Catastróficos
- Robo / Hurto
- Rotura de Cristales
- Rotura de Maquinaria
- Terrorismo y Sabotaje
- Transporte Incidental
- Equipos Electrónicos
- Equipos de Contratistas
- Todo Riesgo Construcción
- Todo Riesgo Montaje Maquinaria
- Lucro Cesante (incluyendo contingente)
- Obras Civiles Terminadas

Seguros de Energía y Líneas Técnicas (Daños y Lucro Cesante)

ACE tiene la capacidad necesaria para otorgar cobertura a los activos de empresas Generadoras de

Energía Eléctrica ante posibles pérdidas y/o daños materiales así como también para el lucro cesante asociado. Adicionalmente, poseemos una de las mayores capacidades a nivel mundial para cubrir riesgos operacionales en la industria del petróleo y gas (upstream), petroquímica química, celulosa y papel. ACE Todo-Riesgo Daño Material Energía, es un producto diseñado para cubrir los daños materiales y las pérdidas consecuenciales (lucro cesante) asociadas a los eventos de pérdida que se puedan presentar en las empresas involucradas en generación, distribución y transmisión de energía, así como empresas petroquímicas, químicas y demás relacionadas con las actividades asegurables bajo el concepto de “energía”.

Nos especializamos en:

- Centrales Eléctricas:
 - Generación Hidroeléctrica
 - Generación Térmica
 - Generación Eólica
 - Generación Solar
- Oil & Gas:
 - Refinerías
 - Petroquímicas
 - Gasoductos
 - Oleoductos

Somos reconocidos como una empresa líder para los mercados de Energía Onshore y Offshore. Por nuestra especialización, solidez, capacidad financiera y presencia global, tenemos la preferencia en este segmento. Nuestros servicios se destacan por su agilidad, pues contamos con una substancial capacidad de retención de riesgos a través de una red mundial de reaseguro.

Líneas Financieras

Protegemos a empresas para que sus administradores y prestadores de servicios tomen decisiones oportunas y sin preocupaciones por los eventuales procesos que podrían amenazar sus patrimonios. Ofrecemos: Seguro de Responsabilidad para Altos Ejecutivos y Miembros de Junta Directiva (D&O), Responsabilidad Civil Profesional, Errores u Omisiones (E&O) y Póliza Global Bancaria.

Transportes

Ofrecemos seguros contra daños que pueda sufrir su carga durante la importación, exportación o distribución en el Ecuador y ponemos a disposición de nuestros clientes la red mundial de oficinas para

asistencia e inspecciones en origen y nuestra página web www.acetransportes.com para la declaración de sus embarques optimizando su tiempo.

Las principales pólizas para Ecuador son las siguientes:

- Pólizas de importación
- Pólizas de exportación
- Pólizas de transporte interno
- Pólizas multinacionales
- Pólizas integrales
- Pólizas para grandes proyectos – ALOP
- Póliza llave en mano (Transporte – Montaje)
- Pólizas para contenedores
- Póliza para agrupadores como agentes de carga, operadores logísticos, transportistas

Tenemos alta capacidad para suscribir grandes riesgos, y la agilidad para atender las consultas con transparencia y flexibilidad, buscando excelencia para el cliente.

Responsabilidad Civil (Daños a Terceros)

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

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

- Pólizas de Responsabilidad Civil General: funciona como mono línea de negocio o como parte de un paquete, ya sea una cobertura primaria o en exceso, incluyendo: la exposición de vehículos, contaminación, o la responsabilidad derivada de la manufactura, distribución o comercialización de los productos del asegurado.
- Responsabilidad Civil Productos: cuenta con jurisdicción mundial, incluyendo reclamaciones presentadas en el extranjero.
- Amparo para Funcionarios y Empleados de la Compañía: se aplica incluso en viajes al exterior, cuando estos son en representación del asegurado.
- Pólizas de Responsabilidad Civil para Proyectos de Construcción: diseñado para contratistas individuales o para un “Programa de Seguros Controlado por el Dueño”.
- Cobertura para eventos deportivos, culturales o sociales.

Entre otros segmentos, tenemos una gran experiencia en:

- Construcción
- Turismo – Hotelería – Restaurantes
- Alimentos y bebidas
- Energía – Gas – Petróleo
- Estaciones de servicio



- Exportación de productos
- Eventos deportivos, culturales y sociales
- Sector inmobiliario (edificios, oficinas, centros comerciales)
- Negocios con alta frecuencia
- Empresas multinacionales
- Servicios

Adicionalmente proporcionamos a nuestros clientes servicios de ingeniería y asesoría para la prevención y mitigación de riesgos en Responsabilidad Civil tales como:

- Frecuencia de reclamaciones
- Análisis de los etiquetados de los productos del asegurado
- Desarrollo de planes de contingencia
- Análisis y control de exposición catastrófica

Líneas Personales - PBI (Personal Business Insurance)

ACE busca crear nuevos productos y perfeccionar los ya existentes constantemente, con el fin de solucionar las diferentes necesidades que una persona tiene en el desarrollo de sus actividades. PBI enfoca productos que aseguren pequeños y medianos patrimonios de individuos y sus familias, así como de PYMES.

Para ayudar a nuestros clientes a continuar desarrollando sus actividades diarias o de negocios con tranquilidad, ofrecemos los siguientes productos:

- **ACE Auto:** es un plan de protección integral para su automóvil, el cual ofrece diferentes alternativas que le permitirán obtener la indemnización oportuna en caso que su vehículo se vea afectado por un

evento amparado según las coberturas y alcances establecidos en nuestra Póliza (individuales y flotas).

- **ACE Pequeña y Mediana Empresa (PYMES):** es un plan de protección integral para PYMES, que ofrece protección ante diversos riesgos a los que se pueden enfrentar una variedad de negocios. Basados en un amplio conocimiento del segmento de PYMES hemos desarrollado productos sencillos y especializados por tipo de negocios como edificios, oficinas, restaurantes, hoteles, colegios y comercio en general, entre otros.

- **Líneas Personales:** Creamos productos para atender las necesidades de cada persona, ya sea, de manera individual, corporativa o masiva; otorgando coberturas para bienes de personas a través de seguros de vehículos, hogar, celulares, seguro de documentos, neumáticos, bicicletas, mochilas, bolsos, billeteras y demás productos que ayudan a solucionar las diferentes necesidades de los clientes.

Productos especiales Líneas Personales, incluyen:

- ACE Mobile protegido
- ACE Compra protegida y documentos
- ACE Protección de identidad
- ACE Bolso protegido
- ACE Tarjetas protegidas robo y/o fraude en tarjetas de crédito

- **ACE Residencial:** Es un plan de protección integral para viviendas que ampara posibles siniestros en su casa y que además ofrece servicio de asistencia domiciliaria, está diseñado para proteger ante riesgos específicos y para brindar asistencia en pequeños accidentes que pueden suceder con frecuencia.



Vehículos

Durante el año 2013, y gran parte del 2014, ACE en Ecuador se enfocó en sentar las bases para el relanzamiento del producto de cobertura para Vehículos. Nuestros esfuerzos se han orientado a construir un elemento diferenciador, que se traduzca en eficiencia y calidad de servicio para nuestros clientes y aliados comerciales. Hoy en día, contamos con la infraestructura y herramientas tecnológicas de primer nivel, 100% a disposición de nuestros clientes.

Nuestra propuesta de valor, en esta importante línea de negocios, fue pensada como una solución integral a las necesidades de nuestros asegurados. Ante una creciente demanda en el ramo de automóviles, las exigencias de nuestros clientes y asegurados, así como, nuestra necesidad de innovar, nuestro enfoque ha sido estandarizar, simplificar y ampliar la cobertura Auto. Es por esto que alcanzamos la implementación de Autonet, herramienta que permite la autogestión para los procesos de cotización y emisión del producto de auto individual; gracias a Autonet podemos elaborar y entregar cotizaciones en tiempo real, así como también contamos con la posibilidad de realizar emisiones de pólizas de auto, ambas funcionalidades de forma

remota, accesibles desde un dispositivo móvil con acceso a internet, todo esto pensado para facilitar el acceso y gestión de nuestros aliados comerciales.

Una de nuestras fortalezas siempre ha sido el oportuno y justo pago de reclamos a nuestros asegurados y terceros, durante el 2014 nos encargamos de consolidar nuestros procesos a través de la automatización de actividades como: ajustes de reclamos, compra de piezas y partes, emisión de cheques o pagos electrónicos a clientes y proveedores, y asociaciones estratégicas con proveedores claves. Todo esto nos llevó a un manejo eficiente de los tiempos de nuestros procesos operativos, lo que se tradujo en un mejor servicio a nuestros asegurados.

Para el 2015, buscamos alcanzar la implementación de mejoras en nuestros procesos de recaudación y financiamiento de primas, ofreciendo alternativas, condiciones competitivas y favorables para nuestros asegurados. De igual manera, trabajaremos en incrementar la frecuencia del pago de comisiones a nuestros aliados comerciales, mediante la automatización del proceso y pago vía transferencia.



Multilínea

En ACE somos conscientes el poco alcance que tiene la población en general hacia los seguros; tanto en coberturas vitales como son salud y vida, como coberturas para sus bienes más importantes. Esto vuelve a la población vulnerable ante un evento imprevisto, ante cuya ocurrencia muchas veces la familia queda desprovista de todo.

Nuestra estrategia de distribución llamada Multilínea junta varias líneas de negocios haciendo productos más completos y coberturas más amplias para proteger a nuestros asegurados. A través de socios de afinidad o sponsors, llegamos a un sector desatendido de la población en el ámbito de seguros, poniendo a su disposición productos que cubran sus necesidades, a precios razonables, y con formas de pago acorde a sus posibilidades. Estos productos pueden ser de coberturas para personas, desde seguros contra accidentes, vida, enfermedades críticas, desempleo, hasta coberturas para sus bienes como son, casa, habitación, artículos personales de valor, y muchos más.

De esta forma ACE contribuye a la sociedad al dar coberturas que permitan al individuo y a su familia mantener estabilidad ante una crisis, este es el fin de la actividad aseguradora como tal.

Accidentes Personales

Brindamos protección y seguridad a nuestros clientes mediante productos hechos a la medida para distintos segmentos: funcionarios de grandes, pequeñas y medianas empresas, asociaciones, instituciones

financieras y proyectos masivos para sectores específicos del mercado.

Contamos con varias modalidades de negocio como:

- **Basic Book:** Nuestro modelo tradicional de comercialización dirigido a cuentas corporativas.
- **Direct Marketing (DM):** Distribución masiva de productos de seguros a través de los siguientes canales: Telemarketing, Venta Cara a Cara (F2F), Medios Electrónicos, Correo Directo, canales no tradicionales, etc.
- **ESB (Employer Sponsored Business):** Es un modelo de comercialización de seguros de contratación voluntaria, cuyo recaudo de prima se efectúa a través del descuento en el rol de pagos de la empresa a la que pertenece el asegurado.

Ofrecemos las siguientes coberturas:

- Accidentes personales
- Muerte accidental
- Incapacidad (total, parcial, permanente o temporal)
- Seguro de viajes (Travel)
- Enfermedades graves
- Seguro contra el cáncer
- Renta hospitalaria por accidente o enfermedad
- Desempleo

Vida

ACE apoya a sus clientes a planificar y protegerse contra lo inesperado a través de nuestras coberturas de seguros de vida. Ofrecemos servicios de alta calidad, diseñados para cubrir las diversas necesidades de nuestros asegurados.

- **SeguVida Grupo:** Dirigido a empresas para la protección de sus empleados, para que estas ofrezcan a sus colaboradores un paquete de beneficios competitivos, brindándoles protección a ellos y a sus familias. La flexibilidad del producto permite a la empresa y a sus empleados seleccionar la cobertura más apropiada. Este seguro puede ser contratado por asociaciones, sindicatos o cualquier grupo que formalmente ha establecido a sus miembros y afiliados. Entre las coberturas de SeguVida Grupo están el pago de la educación de un niño, pago de servicios básicos, pago de deudas, hipotecas, etc.
- **Seguro de Vida Deudores o Desgravamen:** Diseñado para cubrir deudas con instituciones de crédito en caso de la muerte del deudor, protegiendo a su familia.
- **Seguros Masivos de Vida:** Comercializados a través de sponsors o socios estratégicos, tienen como objetivo llegar al consumidor final con precios y coberturas competitivas. Fidelizando a clientes de nuestros socios, creando y diseñando estrategia de ventas que beneficien a ambos.

Nuestros canales de distribución incluyen: brokers, socios de afinidad y otros profesionales.





Testimonio:
David Heard
SVP PBI Latin America AOG /
Casa Matriz

En el año 2012, ACE Ecuador invirtió exitosamente en la adquisición de Río Guayas, Cía. de Seguros y Reaseguros. La fusión permitió que nuestros productos y servicios tuvieran un alcance aun mayor, llegando a un mercado enfocado en líneas personales concentrado en productos como automóviles y hogar. Posteriormente, el desafío de la operación de Ecuador en los años siguientes, se concentró en impulsar el crecimiento en otros canales tradicionales el producto de automóviles, tales como Corredores y Auto Dealers. Es así como durante el año 2014, se implementó la plataforma tecnológica de cotización y emisión de pólizas de automóviles: Autonet, permitiéndonos liderar el mercado local en tecnología, diferenciación y servicio. Sin duda, este exitoso paso, se apalanca con el relanzamiento del producto de Auto Protegido, mientras se consolidan otros aspectos fundamentales del compromiso con el crecimiento responsable: cultura de servicio, optimización de gastos, desarrollo de talento, implementación de mejores prácticas, y disciplina en la suscripción. A esta fecha, más de 177 corredores están viendo los beneficios de esta plataforma tecnológica, cotizando y emitiendo pólizas de vehículos en sus oficinas. Desde la región nos complace evidenciar el compromiso de Ecuador con el crecimiento responsable, en la implementación de procesos de auditorías internas, mismas que están siendo lideradas por nuestro equipo regional, con la expectativa de generar cultura y procesos de auditorías que se desarrollen a nivel local, que nos permitan asegurar el cumplimiento de las políticas y buenas prácticas de suscripción, mismas que nos asegurarán los resultados en el largo plazo en una línea de negocios tan importante para el país como autos. Vemos que Ecuador no solo está alineado con las políticas y procedimientos corporativos, sino que supera las expectativas en su observancia y cumplimiento. Evidenciamos su compromiso con la cultura de responsabilidad que incluye además un plan de crecimiento con los socios estratégicos, en el que a nivel regional implantaremos una estructura formal que empujará este crecimiento y potenciará el foco en el servicio en este canal. Tomando todos estos elementos en consideración, concluimos que Ecuador se ha convertido en un ejemplo de innovación para la región, siguiendo los lineamientos de disciplina y cumplimiento.

Manejo de siniestros e indemnizaciones

En el manejo de cada siniestro, nos comprometemos con nuestros asegurados, apoyándolos en todo momento no solo en el proceso de su reclamación, sino además trabajando con ellos para aminorar su riesgo; esto ha generado confianza, fidelidad y por tanto relaciones a largo plazo con nuestros clientes, en las que priman la comunicación franca y proactiva. Contamos con un equipo de profesionales capacitados para brindar la atención y asesoría oportuna en los diferentes productos que ofrece la compañía y nuestros proveedores conocen y cuidan nuestra filosofía de servicio y apego a la técnica.

Diversificación de Portafolio

La Superintendencia de Bancos y Seguros, al amparo de lo que determina la Ley General de Seguros, ha expedido lineamientos específicos, para la aprobación de los ramos en que la compañía opera o desee operar.

La disciplina en el análisis y suscripción, y una visión estratégica, nos permite contar con una adecuada diversificación del portafolio de negocios en cuanto a canales de distribución, segmentos y productos. Esta característica, propia de una empresa líder, nos da la ventaja de poder compartir experiencias de éxito entre los distintos canales de distribución y segmentos; logrando implementar soluciones adecuadas para las más altas exigencias del mercado. El año 2015 es sin duda un año lleno de desafíos, pero en ACE hemos

trabajado para afrontar los retos y lograr nuestros objetivos de crecimiento creando valor a través de nuestros productos a nuestros clientes, aliados comerciales, proveedores y accionistas.

Innovación

Durante el año 2014 hemos trabajado intensamente para implementar nuestra herramienta **Autonet**, que permitirá administrar las pólizas del ramo vehículos de manera más ágil y eficiente. Esta herramienta nos permite:

1. Cotizar y emitir pólizas de manera rápida,
2. Enviar inmediatamente sus facturas, pólizas y endosos por correo electrónico, haciendo que el cliente cuente con sus documentos inmediatamente de realizado el movimiento.
3. Dar acceso directo de nuestros Brokers a la herramienta para generar su propias negociaciones.
4. Manejar Siniestros en un proceso fluido que nos permita dar atención a los reclamos de nuestros clientes en el tiempo esperado.

El proceso de implementación ha sido paulatino durante el año 2014, y a la fecha contamos ya con la cotización y emisión de pólizas individuales y de flotas en Autonet.

MANEJO DE RIESGOS

es estimado mediante control de cúmulos de riesgos por zonas geográficas, claramente delimitadas. La estrategia para minimizar dicho impacto económico, está directamente ligada con la capacidad los contratos de reaseguro, los cuales a partir de la información preparada anualmente, protegen el patrimonio de la organización, mediante la transferencia de riesgos a otras entidades.

G4-EC2
ISO 6.5.5

ACE, como compañía de seguros, es experta en analizar riesgos. Brindamos a nuestros clientes asesoría para evitarlos y aminorar su alcance o daño.

De igual manera, trabajamos internamente en aminorar nuestros riesgos protegiendo a nuestras operaciones a nivel mundial. Como organización de alcance multinacional, la dispersión de riesgo por país es un aspecto positivo para reducir el impacto económico; el tener presencia global nos permite contratar un sistema de protección de reaseguro como un todo a nivel mundial, logrando balancear, pérdidas y ganancias entre zonas geográficas.

Nuestro giro de negocio como tal puede también verse afectado por los cambios climáticos no pronosticados, lo cual pudiera incidir en el pronóstico de resultados de la operación, debido a la naturaleza de los riesgos que asumimos. El impacto económico de cambios climáticos, sean estos variaciones inusuales de temperatura, sequías, inundaciones, heladas, etc.



Testimonio:
Ec. Gastón Menéndez Romero
Presidente Ejecutivo
Serviseguros S.A. / Broker

ACE Seguros, brilla por sí misma, se puede evidenciar en las metas alcanzadas por la Compañía en el transcurso de su historia en nuestro país, también por las incuestionables cifras que dan cuenta de sus logros financieros y técnicos. Para Serviseguros, elegir un socio estratégico en el mundo de los seguros, no es tarea común ni fácil, pero gracias al acertado enfoque comercial de ACE, al profesionalismo y experiencia manifestada en cada meta propuesta, hemos llegado a ser aliados en el desarrollo de mercado de masivos. Esto nos ha permitido brindar a nuestros clientes nuevos conceptos de protección a costos sustentables, con una administración de riesgos de primera clase.



NUESTRAS PÓLIZAS

manera se le entrega al cliente los puntos de contacto de atención en los cuales pueden acceder a cualquier tipo de información. ACE cuenta con un equipo altamente capacitado en servicio cuya función es específicamente atender las necesidades de los clientes.

G4-DMA ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS G4-S08

En las pólizas del seguro que se entregan al cliente luego de la adquisición del mismo están descritas las condiciones generales, en las cuales se incluye la siguiente información:

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

Toda la información necesaria acerca del seguro adquirido se encuentra en la póliza, de la misma

La Compañía, en todas sus áreas, actúa siempre bajo el marco legal vigente; para asegurarnos que se cumplen todas las normas y regulaciones contamos con asesores legales externos, los cuales vigilan este cumplimiento. ACE en Ecuador no ha tenido incidentes de incumplimiento de la regulación relativos a la información. Tampoco ha recibido multas fruto del incumplimiento de la normativa o regulaciones legales en relación con el uso de productos y servicios. La empresa se encuentra al día con todas las regulaciones de los Organismos de Control.



Testimonio:
Juan Ballesteros
Clave Seguros /
Broker

ACE Seguros es una compañía de principios, que analiza la mejor forma de pagar los reclamos. Esta filosofía nos da cien por ciento de tranquilidad. Parte fundamental de la compañía es su gente, que demuestra estar comprometida con ella y su entorno, por lo que transmite seguridad y confianza.



NUESTRAS LÍNEAS DE NEGOCIO

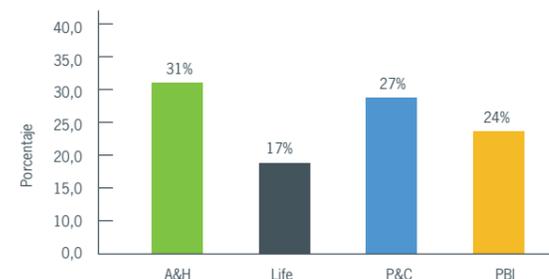
G4-DMA DESEMPEÑO ECONÓMICO, PRESENCIA EN EL MERCADO, G4-FS6

En ACE nos mantenemos como líderes en el ramo de Accidentes Personales o A&H, esta ha sido una tendencia durante varios años. A nivel de país la línea de Marine (Transporte) ha crecido en un 4%, sin embargo la participación de ACE ha tenido un crecimiento importante y, en el ramo de Vida, ACE ocupa ya la tercera posición. Con respecto a la línea de Incendios, ACE ha experimentado un desarrollo muy favorable, escalando dos posiciones de tal modo que ha alcanzado el primer lugar.

La línea de autos presenta perspectivas muy interesantes y favorables a futuro que la posición de ACE ha mejorado, de la séptima posición en el año 2013, hemos avanzado hacia la quinta posición en 2014. Esta línea plantea oportunidades de potencial crecimiento.

Fuente: Superintendencia de Bancos.

Cartera por tipo de negocio

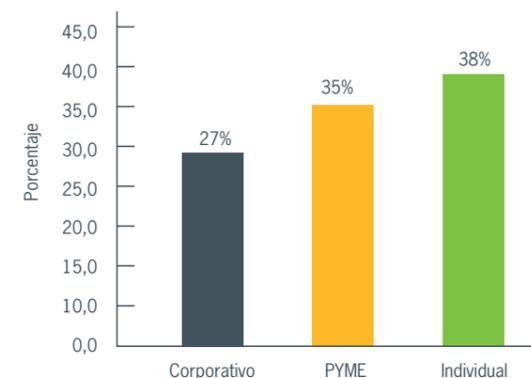


- **A&H:** Accident and Health (Accidentes Personales, Salud)
- **LIFE:** Vida
- **P&C:** Property & Casualty (Seguros de Propiedad, Líneas Técnicas, Energía, Líneas Financieras, Transportes, Responsabilidad Civil)
- **PBI:** Personal and Business Insurance (PYMES, Líneas Personales y Vehículos)

Nuestro Clientes

G4-FS6

Cartera por tipo de cliente



Satisfacción de clientes

G4-PR5

Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes

Desde el 2012 ACE, desde su Área Comercial, monitorea su servicio al cliente externo mediante una encuesta anual. Este año, como en anteriores, varios índices han visto una mejoría.

Nos gustaría destacar dos temas muy importantes en los que se trabajó durante el 2014. Primeramente, teníamos como objetivo mejorar el tiempo de espera de pólizas por parte del cliente; según los entrevistados el tiempo de espera ha mejorado, un 35% dicen recibirla en menos de 3 días, vs. el 16% del año pasado. El segundo punto se refiere a la mejora en la comunicación de productos; más del 85% de los entrevistados mantienen una percepción favorable en cuanto a la comunicación de productos por parte de ACE vs. un 60% del año pasado.

Crecimiento geográfico

En febrero, con mucho orgullo inauguramos nuestra nueva oficina en la ciudad de Ambato, esto incide directamente en la calidad del servicio que ofrecemos ya que la demanda de Servicio requerida por clientes y brokers de la zona centro del país teniendo un alcance en las provincias de Tungurahua, Chimborazo, Cotopaxi, Pastaza y Orellana, quienes al tener la presencia de una oficina en la ciudad, sienten la seguridad y respaldo palpables al tener acceso fácil y cercano a la compañía, de quien ya se está teniendo presencia de Marca en un segmento geográficamente más amplio.

Al ser ACE una compañía multinacional sólida, sigue generando presencia en el mercado, día a día se siente la diferenciación en nuestro servicio.

La apertura de una nueva oficina, pequeña en relación a oficinas que tradicionalmente ha manejado ACE, ha hecho que se adapten muchos procesos al día a día, ya que se han ido desarrollando no sólo las maneras de hacer las cosas, sino incluso ejecutivos que logran manejar múltiples funciones de acuerdo a la necesidad.

También ha logrado ir conociendo mercados pequeños pero atractivos para los nuevos productos a los que se enfoca la compañía, gracias a la apertura y acercamiento hacia brokers de la zona que son quienes manejan el mercado de Pymes e Individuales.

PRIVACIDAD DE NUESTROS CLIENTES

G4-DMA PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES

Como corporación tenemos políticas y lineamientos claros acerca de la privacidad de información de nuestros clientes, de hecho nuestro Código de Conducta así lo expresa. Además, existe una normativa legal y acuerdos de confidencialidad con nuestros socios estratégicos que respaldan procesos de protección de información y el know-how de ACE. Constantemente velamos por cumplir con todas las regulaciones tanto internas como externas, lo cual es un requerimiento de nuestro Departamento de Compliance.

En ACE mantenemos fuertes controles respecto a la información sensible de nuestros asegurados. No hemos recibido reclamaciones relacionadas al respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.

- En negocios complejos es necesario proteger la información con un Acuerdo de Confidencialidad.
- En caso de enviar por correo electrónico información por escrito, bases de datos, etc., los archivos se deben asegurar con una contraseña y la clave deberá enviarse en un correo aparte.
- En caso que requiera entregar información confidencial, es necesario contar con el consentimiento del cliente, el mismo que por respaldo deberá ser enviado vía mail.
- Para reforzar a los colaboradores en este tema tan importante, Casa Matriz envía un curso on-line llamado "Privacidad y Confidencialidad" y cada colaborador debe realizarlo, imprimir el certificado y enviarlo a Recursos Humanos para registro.

Política de Protección de Datos

- Todos los empleados de ACE Seguros S.A. firman un contrato laboral con la compañía en el cual hay una cláusula especial de confidencialidad.
- ACE deberá siempre proteger y no revelar información confidencial del cliente, tal como: datos personales, nombres, apellidos, números de cédula y cualquier tipo de información que haya sido entregada a la empresa en algún momento.



NUESTRO CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-DMA CUMPLIMIENTO REGULATORIO

La fortaleza del patrimonio de ACE, es la consecuencia directa de tener el capital pagado más alto del mercado. Esto nos ha permitido cumplir con los requerimientos legales de capital, además de presentar excedentes de patrimonio (lo cual nos ha preparado para afrontar los cambios de regulaciones de las entidades de control).

Debemos mencionar que el Nuevo Código Financiero y Monetario ha generado importantes cambios, algunos de los cuales los mencionamos a continuación:

- Estipula que las compañías de seguros deberán incrementar su capital de \$ 460 mil a \$8 millones de dólares, lo cual se coloca como el requerimiento de capital más alto de la región.
- Las compañías de seguros deben invertir sus reservas técnicas. Al menos el 60% del capital pagado y las reservas legales se deben invertir en el mercado de bonos, fondos de inversión, instrumentos financieros y bienes raíces. Se establece un límite para inversiones en instrumentos financieros emitidos por entidades financieras, el cual consiste en 10% del total de instrumentos de inversión. Las políticas financieras y monetarias y la Junta de Regulación, establecerán los límites para otras inversiones.
- Por la nueva política monetaria, la Junta de regulación es la encargada de definir las condiciones y las tasas máximas de seguro y cesión de reaseguros por ramo, basándose en los riesgos cubiertos, el perfil de cartera y la tasa de siniestralidad.
- En el 2015 las compañías de seguros y reaseguros serán controladas por la Superintendencia de Compañías. La junta bancaria será reemplazada por la Junta Regulatoria de Políticas Financieras y Monetarias.
- La nueva entidad regulatoria será la responsable de definir los nuevos requerimientos de solvencia por ramo, considerando las reservas técnicas, el manejo del riesgo, patrimonio técnico, inversiones obligatorias, parámetros mínimos de solvencia por ramo y la tasa de seguros.

Se crearon reformas a la Ley Orgánica para el Incentivo de la producción y la prevención de la evasión de impuestos, tales como:

- Reforma tributaria basado en el pago del ISD.
- Incremento en la base de cálculo para la retención del impuesto a la renta para aseguradores, del 4% al 25%, si la cesión está dentro de los límites establecidos y si los reaseguradores no están domiciliados en paraísos fiscales (equivalente al 5.5%). Se incrementa al 50%, si la cesión excede los límites y a un 100% si la cesión se realiza en paraísos fiscales.
- Se incrementa el impuesto a la renta de las Compañías de seguros del 22% al 25% en el caso de tener accionistas domiciliados en paraísos fiscales.
- Retención del VAT para contribuyentes especiales.

En el año en curso, la Superintendencia de Bancos y la Junta Bancaria han emitido dos importantes resoluciones relacionadas con el manejo de inversiones, y orientadas a regular los procesos de clasificación, valoración y registro contable de inversiones:

ACE ha cumplido con todas las regulaciones requeridas por la Superintendencia de Bancos y Seguros; por ejemplo, en el 2014 se consolidaron los procesos para prevenir el lavado de activos en la compañía. En este proceso se ha fortalecido la comunicación entre asesores de seguros y clientes, y no ha ocurrido ningún evento negativo en cuanto a estas regulaciones.

Este nuevo año debido a las cambiantes y estrictas regulaciones, el mercado asegurador y nuestra compañía han buscado nuevas oportunidades de coberturas y servicios a potenciales clientes. Esperamos que el Ecuador continúe la tendencia hacia la prevención y contratación de seguros.



“Si todos se mueven
hacia delante juntos, el
éxito cuida de sí mismo”

HENRY FORD

CAPÍTULO 3 ACE Y SUS COLABORADORES



NUESTRA OPERACIÓN EN CIFRAS

G4-9, G4-10, G4-LA1, G4-DMA EMPLEO CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN
ISO 6.3.10, 6.4.1, 6.4.2, 6.4.3, 6.4.5, 6.8.5, 7.8

Al igual que en los años anteriores, en el 2014 continuamos reclutando nuevos Talentos, lo que nos permitirá acompañar el crecimiento de nuestra empresa; en el 2014 pasamos de 220 a 248 colaboradores.



Testimonio:
Dayana Valdivieso
Gerente Comercial Masivos
Multilínea / Colaboradora

Hace 11 años comencé a trabajar en las oficinas de ACE en Cuenca, como Ejecutiva Comercial, después de 2 años, tuve la oportunidad de mudarme a Quito por una mejor posición en el área de Accidentes Personales; a partir de ese momento el crecimiento ha sido muy desafiante y un motivador muy fuerte para mí, cada posición por la que he pasado me ha ayudado a desempeñarme de manera más integral en la posición actual.

Durante todo este tiempo he tenido la oportunidad de capacitarme fuera del país en varias ocasiones y aprender las mejores prácticas de ACE a nivel de Latinoamérica; pongo todo este aprendizaje en práctica a diario en cada negocio.

ACE es una empresa sumamente dinámica y con un ambiente laboral espectacular, cada individuo que conforma la empresa es tomado en cuenta, es un lugar en el cual el esfuerzo se ve recompensado si se hace un buen trabajo.

Una de las cosas más importantes para mí dentro de ACE, es sin duda la oportunidad de desenvolverme en un ambiente de libertad con responsabilidad, considero que esto sumado a las oportunidades de crecimiento y el trato cordial a los empleados, es lo que hace que cada día sea un gusto el trabajar en esta empresa.

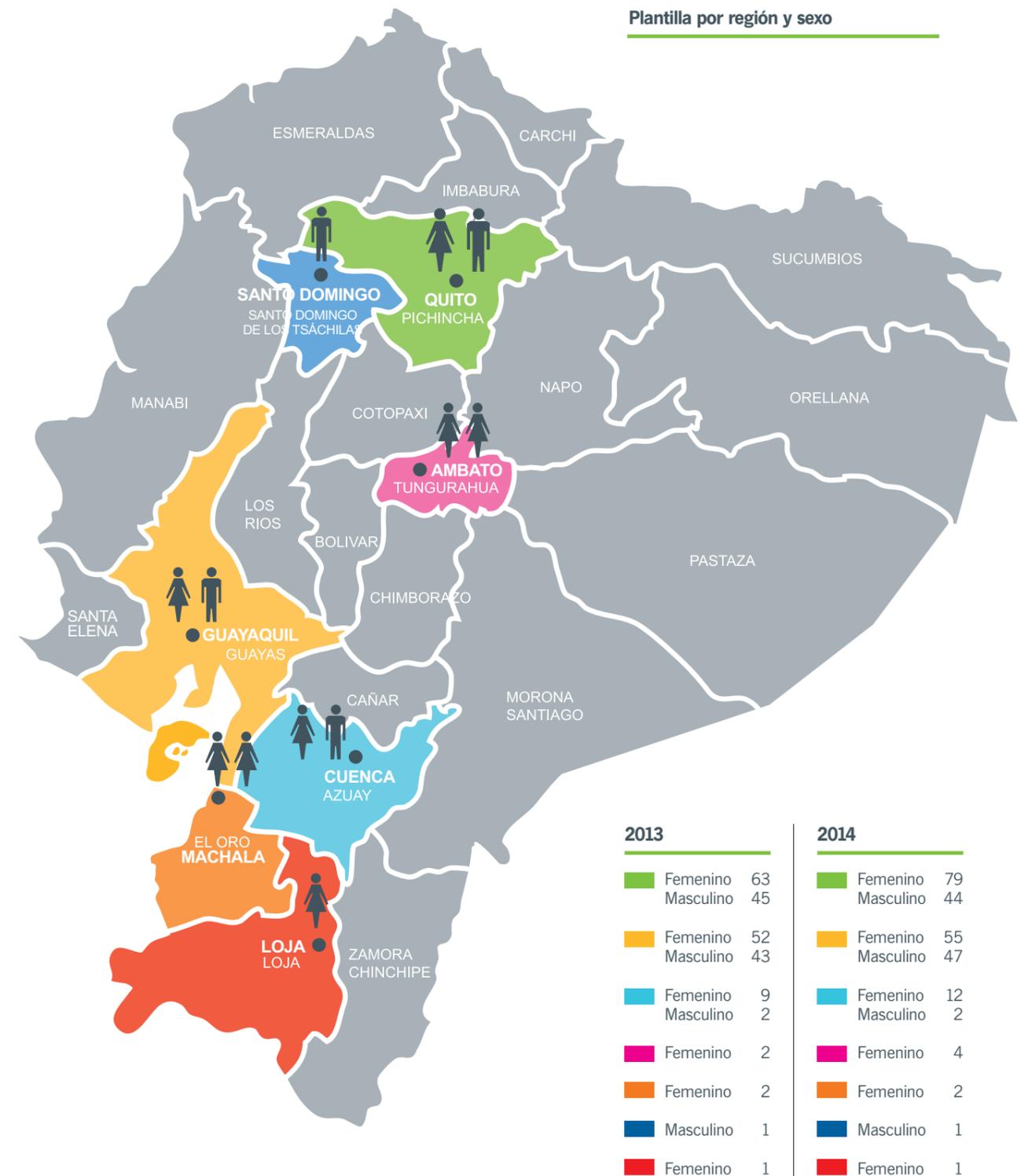
Plantilla por contrato y sexo 2013			
Contrato	Femenino	Masculino	Total
Contrato indefinido	107	77	184
Contrato temporal			
Pasantías	14	8	22
Servicios complementarios	4	6	10
Honorarios profesionales	4		4
Total	129	91	220

Plantilla por contrato y sexo 2014			
Contrato	Femenino	Masculino	Total
Contrato indefinido	126	73	198
Contrato temporal		1	1
Pasantías	21	12	33
Servicios complementarios	4	7	11
Honorarios profesionales	2	3	5
Total	153	96	248

Nuevas Contrataciones 2013								
Edad	Género		Género		Ciudad		Ciudad	
< 30	25	68%	Femenino	19	51%	Quito	26	54%
30-50	12	32%	Masculino	18	49%	Guayaquil	9	44%
>50	0					Cuenca	2	2%
Total	37	100%	37	100%	37	100%	37	100%

Nuevas Contrataciones 2014								
Edad	Género		Género		Ciudad		Ciudad	
< 30	31	69%	Femenino	26	58%	Quito	32	71%
30-50	14	31%	Masculino	19	42%	Guayaquil	8	18%
>50	0					Cuenca	3	7%
						Ambato	1	2%
						Machala	1	2%
Total	45	100%	45	100%	45	100%	45	100%

Plantilla por región y sexo



Selección

G4-EC6

ACE tiene su matriz en Quito, sucursales en Guayaquil y Cuenca y oficinas en Ambato, Loja, Machala y Santo Domingo. Debido a que nuestras operaciones abarcan todo el territorio ecuatoriano, los procesos de selección de vacantes se manejan a nivel local. Al momento, el 99% de los colaboradores de ACE son ecuatorianos. Para cubrir una vacante, llevamos a cabo el siguiente proceso:

- Se realiza un levantamiento de perfil para analizar las características que deberá tener el/la ocupante del puesto.
- Tomando en cuenta las características del perfil, se busca un colaborador que cumpla con las mismas; si no es el caso se realiza el reclutamiento de candidatos externos. En ambos escenarios, los candidatos deben superar entrevistas y pruebas psicotécnicas.
- Con base en un análisis de los resultados se escoge al candidato ideal para cubrir el cargo.



Testimonio:
Dennis Cerezo
Líder de Reaseguros /
Empleado del año 2014

Empecé a trabajar en ACE en el año 1996, cuando éramos CIGNA Worldwide Insurance Co., desempeñándome en el departamento de recaudaciones. En el año 1999, ACE Limited adquiere las operaciones globales de P&C de CIGNA, con lo cual se inicia la fructífera historia de ACE en Ecuador. En el año 2000 tuve la oportunidad de manejar el Departamento de Caja y Cobranzas de Guayaquil donde logré participar en diversos cursos y capacitaciones dentro y fuera del país.

En el año 2012, se concretó la fusión de ACE en Ecuador con Río Guayas, proceso que trajo consigo muchas oportunidades, por lo que empecé a liderar el manejo de las cuentas de Coaseguros Cedidos y Aceptados junto con las de Reaseguros Aceptados, y en el 2014 a ser Líder de Reaseguros y Coaseguros en el Departamento Financiero.

Trabajar en ACE durante los últimos 18 años, me permite dar un claro testimonio de lo extraordinario que es ser parte de esta Compañía; la cual maneja altos estándares de ética a nivel global, conjugando a la perfección su solvencia financiera basada en una estricta disciplina de suscripción. Esto la convierte en una entidad honorable, cumplidora de sus obligaciones fiscales y laborales, que se nutre del potencial de sus colaboradores, e invierte en ellos para su desarrollo y éxito profesional.

En lo personal, tengo el honor de haber sido elegido en el 2010 como Mejor empleado del año, y recientemente en diciembre pasado obtuve nuevamente esa distinción con el premio ACE Can Do Award 2014, lo cual me satisface enormemente ya que ahora se trata de una compañía que duplicó su tamaño en estos últimos tres años. A futuro me veo siendo partícipe de los nuevos logros y éxitos que con certeza cosechará ACE.

Remuneraciones

G4-51, G4-52, G4-53, G4-55, G4-EC5 ISO 6.2, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4, 6.8.1-6.8.2, 7.4.3, 7.7.5

Los colaboradores que ingresan a ACE Seguros reciben una carta oferta donde se detalla todos los beneficios que recibirá, incluido el salario; este se determina en un análisis del cargo a ocupar y el perfil de la persona. De acuerdo a la política de Casa Matriz, todos los años se aprueba un porcentaje de incremento para todos los colaboradores; en este incremento se consideran los resultados obtenidos en el ejercicio económico del año fiscal concluido y la puntuación obtenida en la evaluación de desempeño.

En este proceso no intervienen consultores externos. Las políticas de retribución vienen de Casa Matriz y se analizan a nivel local. El único grupo de interés

con injerencia en este aspecto es Casa Matriz. El incremento anual de la retribución de toda la plantilla del 2014 fue de 68%, mayor al del incremento de la retribución de la persona mejor pagada de la Organización, mientras que en el 2013 fue de 77%. La alta dirección recibe remuneración fija (sueldo) y remuneración variable (acciones y bonos de desempeño).

Todo el personal de ACE Seguros S.A. recibe un sueldo superior al sueldo básico fijado por el gobierno. El cargo con menor sueldo de la Compañía es mayor en un 23% al salario básico fijado por el Gobierno. Del total de colaboradores en nómina en el 2013, 6% fueron hombres que entraron con el salario base y 8% mujeres.

Nuestros beneficios

G4-EC3, G4-LA2, G4-DMA EMPLEO CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN

Somos una compañía que se preocupa por el bienestar de sus empleados. Buscamos dar beneficios más allá de su remuneración. A continuación, detallamos los beneficios adicionales de los colaboradores ACE:

- Otorgamos tickets de alimentación diarios, y tenemos convenios con locales ubicados en el sector de nuestras oficinas de Guayaquil y Quito, los costos son cubiertos por ACE. (***)
- El tiempo libre y personal de los colaboradores se valora altamente. Esto se demuestra con 15 días laborables de vacaciones (sin tomar en cuenta fines de semana), dos días libres al año, y un horario de trabajo reducido de 7 ½ horas en lugar de 8 horas. (***)
- Buscando integración y camaradería, la compañía invierte en eventos con los colaboradores a lo largo del año, en estos se reconoce con incentivos y premios el desempeño, la participación, creatividad, el liderazgo y trabajo en equipo. Este gasto es cubierto por ACE, buscando fomentar la cultura e identidad corporativa en todos sus colaboradores, y creando un ambiente de trabajo excepcional. (***)
- Uniformes para el personal femenino cubiertos en un 100% por ACE, lo que permite además de fomentar la identidad y el sentido de pertenencia, beneficiar a las colaboradoras en temas de comodidad y cuidado de su ropa personal. (**)
- Se brinda a los empleados la opción de destinar del 2% al 10% de su sueldo mensual a la compra de

acciones. Al aportar este valor durante 6 meses, se compran acciones de la Compañía con un 15% de descuento. (*)

- ACE ofrece un Plan de Ahorro Pensional a sus colaboradores, donde tienen la opción de aportar un porcentaje de su sueldo (2% al 14%) y la Compañía aporta la misma cantidad hasta un 7%. Este fondo es manejado por una compañía inversora en el extranjero y por una empresa actuarial local; quien distribuye los fondos de manera individual por colaborador. Las decisiones importantes del Fondo las toma un Comité interno integrado por el Presidente Ejecutivo, La Gerencia Financiera y la Gerencia de Recursos Humanos. (*)
- ACE ofrece una Póliza de Vida y Asistencia Médica, con excelentes coberturas. (**)
- Casa Matriz cuenta con un Plan de Becas para los hijos de los colaboradores que tengan entre 16 y 25 años para la Universidad. Pueden aplicar los hijos de los colaboradores de cualquier país donde haya oficinas de ACE. (*)

* Colaboradores con Contrato Fijo e Indefinido
** Colaboradores con Contrato Fijo e Indefinido y con Contrato Indefinido por servicios complementarios
*** Todos los colaboradores

La posición o actividad dentro de la empresa no tiene relevancia al momento de definir qué beneficio se da a qué grupo.

El 2014 también fue un año de cambios físicos, construimos nuestras nuevas oficinas en Guayaquil, a las que nos trasladamos en el mes de noviembre, tras una campaña de expectativa, de comunicación y preparación para el cambio, que duró aproximadamente 4 semanas.

Apoyados por nuestros Embajadores y otros Colaboradores a los que se denominaron “Embajadores del Cambio”, la mudanza se realizó con éxito. Con un estilo moderno, espacios abiertos y compartidos, mucha iluminación y nuestros colores corporativos, estas oficinas que fueron concebidos para transmitir dinamismo y bienestar a nuestros colaboradores, se convirtieron en un ícono del sector asegurador en Guayaquil.



Desarrollo Integral

G4-LA9
ISO 6.4.7



1. Capacitaciones Técnicas: Capacitaciones que brinden a los colaboradores herramientas técnicas para realizar su trabajo actual, tales como, seguros, office, análisis financiero, etc. En esta dimensión diseñamos programas de capacitación en los cuales los mismos profesionales de ACE comparten sus conocimientos con sus compañeros; enfatizando nuestra creencia de que los mejores profesionales del mercado están aquí. En este sentido este año lanzamos nuestra Primera Escuela de Seguros Interna en alianza con la UESS, con un pensum completo que les permitirá a nuestros colaboradores tener un Título de Seguros avalado por el Organismo Regulador.

Desarrollo

G4-LA9, G4-DMA EMPLEO CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN

En este período nos focalizamos en el Desarrollo de nuestros Colaboradores, implementamos nuevos proyectos liderados por nuestro Centro Regional de Talento, entre los programas más importantes están: Early Development Program LATAM, Cursos de Entrenamiento en Línea para fortalecer las competencias de Liderazgo de Nuestros Gerentes y la Consolidación de la Metodología para el Mapeo de Talentos. Este mapeo nos permitió identificar colaboradores claves quienes tienen un buen desempeño y alto potencial, y junto con ellos desarrollamos su IDP (Individual Development Plan) bajo una metodología mucho más formal y estructurada.

A nivel local lanzamos con éxito el Programa de Embajadores ACE, que pretende aprovechar el liderazgo nato que poseen algunos de nuestros colaboradores y potenciarlo, haciéndolos partícipes de los Procesos de On Boarding, Capacitación y Eventos.

A continuación, un cuadro donde se detallan las horas de capacitación otorgadas a los colaboradores:

Capacitación						2013					2014				
Grado	Número de Colaboradores	Horas de capacitación	Promedio/ empleado	Femenino	Masculino	Número de Colaboradores	Horas de capacitación	Promedio/ empleado	Femenino	Masculino					
26-32	14	738	53	23	30	12	635	53	31	22					
23-25	17	781	46	32	14	23	1017	44	33	12					
20-22	41	1045,5	26	19	7	54	2271	42	30	12					
15-16	33	2390,5	72	42	30	33	1284	39	27	12					
10-dic	101	758,5	8	4	3	76	2034	27	14	12					
Total	206	5713,5	204	120	84	198	7240	205	135	69					

2. Capacitaciones Desarrollo Profesional: Estas capacitaciones proporcionan a los colaboradores herramientas que sirven para su desarrollo personal y profesional, independientemente del cargo que desempeñen, dotándolos de las competencias que buscamos como Corporación.

- Respeto.
- Responsabilidad por los resultados.
- Persistencia.
- Comunicación Efectiva.
- Excelencia en la ejecución.

En este sentido lanzamos además una campaña a nivel mundial que denominamos **CAN DO** o actitud de que se puede y que se resume en:

3. Capacitaciones Desarrollo Personal: Estas capacitaciones no tienen nada que ver con el tema laboral sino que son de interés general.

Durante el 2013 se dictaron los siguientes temas:

CONOCIMIENTO Y ÁREA TÉCNICA	DESARROLLO PROFESIONAL	DESARROLLO PERSONAL
<ul style="list-style-type: none"> • Talleres prácticos de Apolo y SIS • LOBA • TM1 • Excel • Conociendo tu Negocio - Marine • Adm. y Ev. del Riesgo • Inglés • Escuela de Seguros 	<ul style="list-style-type: none"> • Autoevaluación / Autoanálisis • Imagen Corporativa / SSCC • Habilidades Gerenciales • PNL • Coaching Gerencial Individual • Certificación Coaching • Charla El Pensamiento • Charla El Observador 	<ul style="list-style-type: none"> • Yoga • Risoterapia e Inteligencia Emocional • Planificación familiar • VIH • curso de cocina • Nutrición • Lactancia Materna • Reciclaje

Complementamos nuestro Plan de Desarrollo Integral, con la Dimensión de Responsabilidad Social Empresarial, con el objetivo de transmitir un conocimiento formal y concientizar aún más a nuestros Colaboradores de la importancia de su participación

activa en este ámbito. Focalizamos nuestros entrenamientos de liderazgo en nuestros mandos medios y embajadores que serán nuestros líderes del futuro.

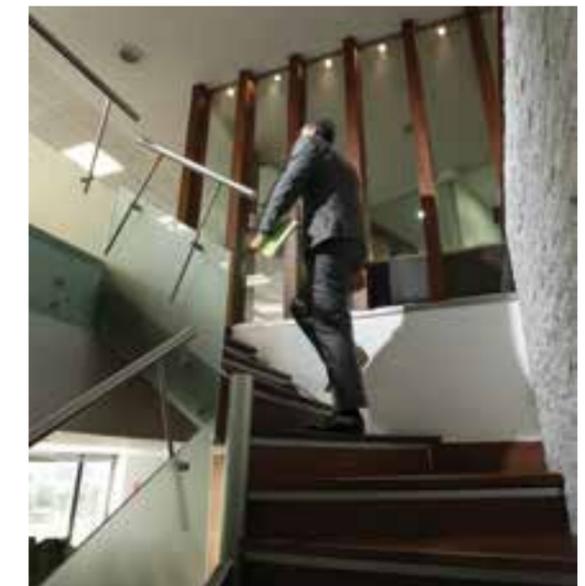
Formación continua

G4-LA10, G4-DMA EMPLEO CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN

Creemos firmemente en brindar todas las herramientas necesarias para que nuestros colaboradores tengan una formación continua, ya sea, profesional o personal.

ACE en Ecuador apoya a sus colaboradores con lo siguiente:

- Pago de la totalidad o de un porcentaje de estudios ya sea de Pregrado o Postgrado a los empleados considerados personas claves y con potencial.
- Plan de Desarrollo Integral ACE: buscando un desarrollo integral en nuestros colaboradores, preparamos un plan que tiene tres dimensiones:





Testimonio:
Juan Pablo Gutiérrez
Analista Regional De A&H y LIFE
/ Colaborador

En Junio del 2013 se presentó la oportunidad de viajar a Home Office y formar parte de un entrenamiento durante un año como suscriptor en la línea de Accidentes Personales. El entrenamiento continuaría durante un segundo año incorporándome al equipo regional en Santiago de Chile. Gracias al apoyo y la confianza de toda la gerencia de la oficina de Ecuador, fui elegido entre los demás postulantes de la región. En enero del 2014 inicié mi entrenamiento en Home Office trabajando directamente con la suscriptora global de A&H y todo su equipo. Ese año que pase en Home Office me sirvió de mucho aprendizaje y experiencia ya que tuve la oportunidad de formarme con una visión más global sobre el desarrollo de ACE en las otras regiones donde tenemos presencia, por ejemplo: EMEA (Europe, Middle East and Africa) y APAC (Asia Pacific). Fortaleciendo así mi network a nivel global dentro de la compañía, al trabajar con todas las regiones.

Durante el 2015 trabajaré en la oficina regional en Santiago de Chile desempeñando el rol de Analista Regional de A&H y Life. La ventaja de pertenecer a una compañía multinacional que te abre las puertas para hacer carrera como profesional y la oportunidad de aprender sobre lo que está ocurriendo en otras regiones es muy valiosa. Quiero agradecer a todas las personas que hicieron posible esto y expresar lo orgulloso que me siento de ser parte de ACE.

Conocimiento técnico, Desarrollo profesional y Desarrollo personal

- Al ser una compañía multinacional, todos los empleados tienen la obligación de cumplir con capacitaciones en línea orientados a mejorar sus competencias de liderazgo y conocimientos técnicos. Los certificados de la aprobación de la capacitación se encuentran en el archivo personal de cada empleado.
- Capacitaciones Internas: diseñamos programas de capacitación en los cuales los mismos profesionales de ACE en Ecuador o de otros países, comparten sus conocimientos con sus compañeros. Enfatizando nuestra creencia que los mejores profesionales del mercado están aquí.
- ACE en Ecuador proporciona cursos de inglés, dirigido a las personas con potencial, que requieren del idioma para su desarrollo profesional.

- Convenios de Estudios con la Universidad Técnica Particular de Loja con el 20% de descuento en las carreras.
- Capacitaciones Internacionales: los colaboradores son enviados a capacitarse con profesionales en oficinas de ACE a nivel mundial.
- Nuestros Programas "Early Development Program" LATAM y AOG, permiten realizar una selección enfocada en colaboradores que están iniciando su carrera profesional y han demostrado alto potencial a través de su desempeño o record académico. El personal seleccionado tiene entre 12 y 18 meses de entrenamiento técnico y trabajo activo en las diferentes líneas de negocio, lo cual acelera el aprendizaje de conocimientos técnicos de los participantes y también permite obtener una comprensión sólida de nuestras prácticas de negocios a nivel global y regional. En el año 2014, uno de los candidatos presentados por ACE en Ecuador fue seleccionado para participar en el programa AOG en New Jersey, y dos para el programa LATAM en Brasil y Mexico. El objetivo del programa es potenciar el desarrollo de talento joven a nivel local y regional que necesitaremos para satisfacer los requerimientos futuros en los mercados clave.
- La gestión activa de nuestros talentos es un factor esencial para el éxito continuo de la organización. El Talent Mapping o mapeo de talentos es un proceso que se crea con el propósito de evaluar los puntos fuertes del desempeño reflejado en las evaluaciones PMP y el potencial de cada colaborador, con el con el propósito de priorizar y focalizar acciones de desarrollo y administración de nuestro talento.
- El Programa de Desarrollo de Liderazgo (PACE por sus siglas en inglés) ha sido diseñado específicamente los líderes claves a nivel mundial.

Personal Graduado 2013						
Edad		Género		Ciudad		
< 30	11 6%	Femenino	9 5%	Quito	10	5%
30-50	4 2%	Masculino	6 3%	Guayaquil	5	3%
>50						
Total	15 8%		15 8%		15	8%

Personal Graduado 2014						
Edad		Género		Ciudad		
< 30	11 52%	Femenino	15 71%	Quito	14	67%
30-40	6 29%	Masculino	6 29%	Guayaquil	7	33%
>50	4 19%					
Total	21 100%		21 100%		20	100%

Se centra en el desarrollo de las habilidades de liderazgo relevantes para ACE, tomando en cuenta su estrategia de crecimiento global. El programa está orientado a profundizar el autoconocimiento de cada participante y el impacto que tiene su estilo de liderazgo en sus equipos y en los resultados de su gestión.

- The AOG Manager Program, reúne ejecutivos y colegas de alto nivel de todo el mundo. El objetivo del programa es dar a los ejecutivos participantes una comprensión más detallada de nuestro negocio, las estrategias globales de líneas de productos y los planes para el futuro.

Desempeño

G4-51, G4-LA11
ISO 6.2, 7.4.3, 7.7.5

Desde el 2013 se maneja a nivel regional una herramienta on-line para que los colaboradores puedan plantear objetivos profesionales y personales.

Personal con evaluación de desempeño 2014					
Grado	Número de Colaboradores	Femenino	Masculino	Ciudad	
26-32	12	7	5	Quito	92
23-25	22	16	6	Guayaquil	77
20-22	51	37	14	Cuenca	9
15-16	29	18	11	Ambato	3
10-12	69	37	32	Loja	1
TOTAL	183	115	68		183

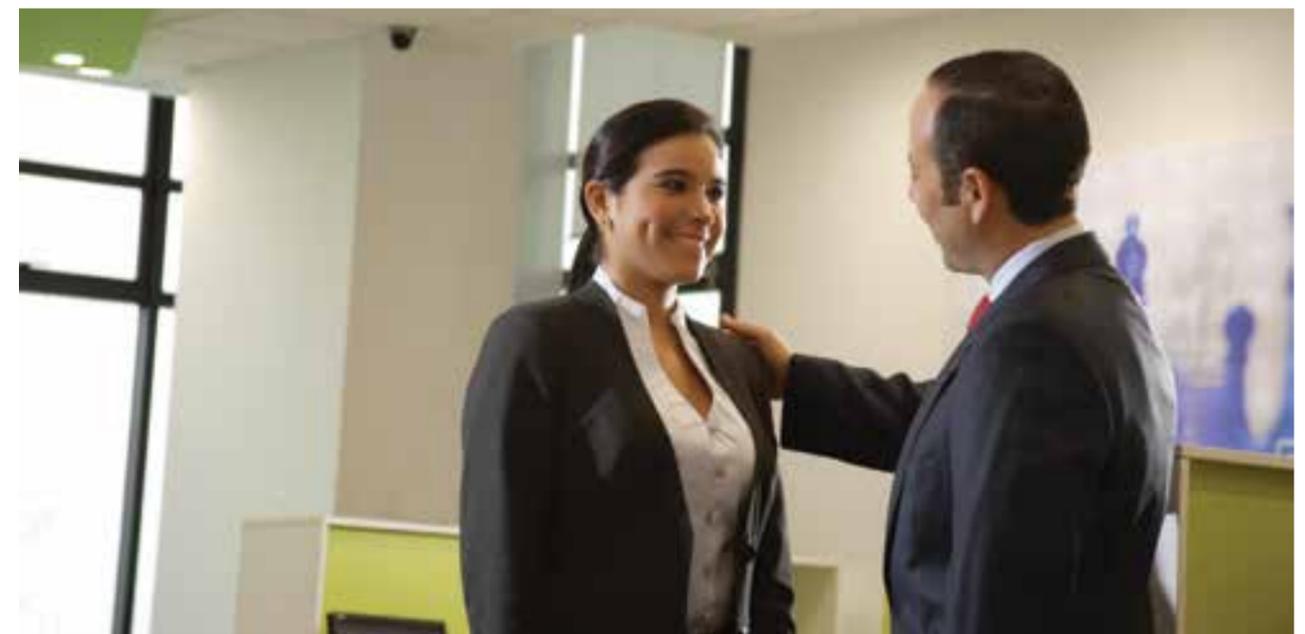
- Todos los años la empresa felicita y reconoce a los empleados que han culminado sus estudios durante ese periodo. El reconocimiento se da frente a todo el resto de colaboradores en un evento anual que se realiza cerca de Navidad y el fin de año. En el 2014, 20 personas obtuvieron un título, de ellos 4 recibieron ayuda económica de ACE, 5 fueron diplomados, 1 maestría, y 15 títulos universitarios.

Para quienes somos parte de ACE también fue un año de crecimiento, 28 de nuestros colaboradores fueron promovidos a posiciones de mayor responsabilidad.

Estos se revisan y se evalúan a través de una plataforma web, lo cual agiliza el proceso y permite llevar un mejor registro. Este programa conocido como PMP (Performance Management Program) además de plantear objetivos de desempeño permite hacer un mapeo de las competencias de cada colaborador, de sus necesidades de desarrollo y sus expectativas a futuro dentro de la Compañía.

Todos los colaboradores que tienen contrato fijo o indefinido plantean sus objetivos a principio de año junto a sus líderes de área, para al final del año revisarlos y evaluar su cumplimiento.

Este es el PMP (Performance Management Process), la herramienta que maneja ACE para evaluar el desempeño interno. El 82% de los colaboradores de ACE fueron evaluados en sus PMPs en diciembre del año 2014. De los cuales el 63% son mujeres y el 37% son hombres. Los colaboradores que tienen menos de tres meses en la Compañía no son evaluados.



G4-LA3

En ACE vemos al colaborador como un individuo integral con intereses particulares y sobre todo con aspiraciones familiares importantes. Entendemos que el nacimiento de un hijo/a es uno de los acontecimientos más importantes en la vida de un colaborador. La empresa cuenta con algunas prácticas en este sentido:

- La ley del Seguro Social determina que a la mujer que da a luz le corresponden doce semanas de periodo de maternidad. En este periodo la empresa debe pagar el 25% del sueldo y el IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) subsidia el otro 75%. El trámite para el subsidio lo debe hacer la madre en su periodo de maternidad, nuestra Trabajadora Social los apoya en ese proceso. Para garantizar la tranquilidad económica de la madre en este periodo, ACE en Ecuador tiene una política de pago completo de sueldo; con el compromiso de que la colaboradora, una vez que realice el trámite para el subsidio, devolverá el valor a la Compañía.
- La Compañía permite a las nuevas madres gozar de periodos acumulados de vacaciones después de su maternidad.
- Para los colaboradores hombres cuyas esposas hayan dado a luz, la Compañía les anima a tomar los periodos que dicta la ley según el tipo de parto que haya tenido la madre.

En el año 2014, seis colaboradoras dieron a luz, todas ellas se reincorporaron a sus funciones y siguen trabajando actualmente en ACE. Adicionalmente durante el año 2014, cinco colaboradores hombres cuyas esposas dieron a luz, se acogieron a su periodo por paternidad.



Cumplimiento Legal

En ACE actuamos siempre acorde a la Ley Laboral y, de igual manera, acorde a nuestros valores; es por esto que, siempre en cuestiones de jubilación y despidos, cumplimos con lo establecido por las leyes y regulaciones e intentamos brindar una salida beneficiosa para los que fueron nuestros colaboradores.

Todos los años la compañía realiza un estudio actuarial con los colaboradores que tienen, hasta ese momento, las reservas necesarias para una posible jubilación. Según lo dispuesto por los artículos 216, 217, 218 y 219 del Código de Trabajo se realiza el cálculo de

la pensión patronal a través de Actuaría Consultores Cia. Ltda. Cuando un colaborador es despedido de la Compañía ésta paga la totalidad de indemnización contemplada en la ley con base en la antigüedad. Dependiendo de las circunstancias, se analiza en un Comité la posibilidad de usar servicios de recolocación (outplacement) con ese colaborador.

ACE Seguros S.A. no ha tenido nunca una demanda laboral en su contra.



Nuestro clima laboral

G4-DMA EMPLEO CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN

Continuamos desarrollando nuestras buenas prácticas laborales, mismas que son parte de nuestras experiencias diarias, y que nos llevaron a alcanzar en el 2014 el reconocimiento como el Segundo Mejor Lugar para trabajar con menos de 500 colaboradores, y uno de los mejores de la década.

Así finalizamos el año 2014, satisfechos de los logros alcanzados y con planes de innovación de nuestras prácticas laborales, para el nuevo año, lo que nos permitirá continuar en la vanguardia de nuestro sector, y seguirán haciendo de ACE una empresa donde nuestros colaboradores anhelan desarrollar una carrera llena de éxitos.

A continuación un resumen de nuestra prácticas laborales.

<p>CREDIBILIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación con la Gerencia General • Sesiones “Relájate con Recursos Humanos” • Política de Puertas Abiertas 	<p>RESPETO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Entrenamiento Integral • Programa de Mentores • Días Libres / Vacaciones • Seguro de Salud y Vida 	<p>IMPARCIALIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beneficios iguales para todos • PMP • Mapeo de Talentos • Reconocimientos a lo Empleados Excepcionales
<p>FRATERNIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> • Día Anual de Integración • Break de los Viernes • Celebración de días especiales 	<p>ORGULLO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reforzando el orgullo por nuestra marca • Comunicamos nuestros reconocimientos • Programas de promoción regional 	

NUESTROS COLABORADORES



“La mejor manera
de predecir el futuro
es crearlo”

PETER DRUCKER

CAPÍTULO 4
ACE Y
LA COMUNIDAD



POLÍTICAS SOCIALES

G4-DMA PORTAFOLIO DE PRODUCTOS

ACE a nivel Global sigue varios lineamientos derivados de políticas específicas en ámbitos sociales y ambientales. Las políticas y declaraciones, que aplican para todas las operaciones de ACE en el mundo, han sido creadas bajo el concepto de que ACE tiene responsabilidad directa en aspectos ambientales y sociales ligados a nuestro giro del negocio.

Medio Ambiente

GRI G4-14
ISO 6.3.10, 6.4.1, 6.4.2, 6.4.3, 6.4.5, 6.5.3, 6.5.5, 6.8.5, 7.8

El Código de Conducta dedica un apartado especial a la responsabilidad ambiental:

“ACE procura que nuestros lugares de trabajo sean ambientalmente sustentables. Trabajamos para ser tan eficientes como sea posible en nuestro uso de recursos naturales, y estamos comprometidos a cumplir o superar todas las leyes, normas y reglas ambientales que se aplican a nuestro trabajo.” (Código de Conducta, pág 31)

Bajo estas premisas, ACE ha creado el programa interno ACE GREEN a nivel global. El programa fue lanzado a finales del 2007 y creado en base a la idea de que sus colaboradores no sólo quieren contribuir en los esfuerzos medioambientales generales de ACE, sino que su participación constituye un punto crítico



Testimonio:
Ernesto Holguin
Gerente Regional Tecniseguros
Ambato / Broker

En mi trayectoria en el sector asegurador, ACE siempre me ha sorprendido con algo diferente e innovador, su fortaleza mundial y local ha permitido establecer vínculos comerciales adecuados. Su gama de servicios y actualización constante nos permite ver más allá de lo que se puede ver o implementar, son un referente en líneas especializadas como es el caso de transporte, así hemos enriquecido nuestros conocimientos en base a experiencias vividas con ACE, las mismas que van en beneficio de los clientes, y les permite tener una tranquilidad sobre su patrimonio. Sus políticas ante la comunidad y medio ambiente, se reflejan en proyectos sociales sorprendentes, ya que cubren puntos importantes: labor social hacia los más necesitados, cuidado del medio ambiente y becas para niños talentos. Esta gestión la han tomado con mucha responsabilidad, así ACE se vuelve socio del entorno en el que vivimos.

en el éxito del programa. ACE Green cada año da unas directrices a seguir en estos términos y cada país apoya con iniciativas y proyectos propios. Para la consecución de estos objetivos ACE en Ecuador contempla en su Plan de Capacitación entrenamiento específico en temas medio ambientales para concientizar a todos los colaboradores e involucrarlos en sus iniciativas.

“ACE cree que todos nosotros, tanto individuos como corporaciones, tenemos una responsabilidad con el planeta. El bienestar de la sociedad depende de un medio ambiente sano, que es la piedra angular de una economía global fuerte. Creemos que la ética da el equilibrio sostenible entre el desarrollo y la conservación”

Evan Greenberg / Presidente y CEO de ACE Limited

G4-EN23

Residuos	2013	2014
RECICLAJE	1203	706
KILOS	938	706

Nuestra compañía también se centra en la reducción de su huella de carbono en todo el mundo y ha alcanzado un 27 % por la reducción por empleados en gases de efecto invernadero global (GEI) desde 2006. La nueva meta es la de reducir las emisiones en un 10% por empleado para el 2020 (tomando como base el 2012).

El cambio climático también requiere un enfoque holístico o integral de gestión de riesgo. Como compañía líder de seguros y reaseguros, ACE está implementando formas innovadoras de interactuar con sus asegurados y otros grupos de interés en la gestión de los riesgos del cambio climático.



Trabajo infantil

ACE en Ecuador se adhiere desde el 2012 a la RED Empresas por la Erradicación del Trabajo Infantil; iniciativa del Ministerio de Trabajo que realiza alianzas con empresas privadas para trabajar juntos por la erradicación del trabajo infantil en el Ecuador.

En la operación de ACE en Ecuador diseñamos un exhaustivo plan de Trabajo con nuestra cadena de valor para prevenir y sensibilizar acerca del trabajo infantil. En la primera fase, trabajamos con el sector automotriz, este sector es el de mayor riesgo en nuestra cadena de valor y el tercer sector de mayor incidencia de trabajo Infantil en el país (Industria Manufacturera. INEC). Se ha trabajado con 10 organizaciones automotrices, hasta el momento, con las cuales hemos organizado desayunos, charlas y talleres de sensibilización.

De igual manera, se ha sensibilizado a nuestros propios colaboradores, con diversas charlas y con la herramienta de certificación el línea ONE de UNICEF (también utilizada con los proveedores); esta herramienta nos permite medir cuanta información tienen las personas acerca de la situación y el significado del trabajo infantil, así como sus consecuencias.

El proyecto ha tenido muy buena acogida y vemos genuino interés de trabajar en conjunto por este propósito.

Cifras de Sensibilización a diciembre del 2014
117 colaboradores sensibilizados con la herramienta Induction One-Unicef
44 proveedores sensibilizados con la herramienta Induction One-Unicef
Charlas a proveedores: 82 horas en 8 empresas
Charlas en escuelas a padres, profesores y niños y niñas: 49 horas



10 AÑOS APORTANDO A LA EDUCACIÓN EN EL ECUADOR



En el 2004 se fundó la Fundación ACE, a partir de una iniciativa de la Presidencia de ACE en Ecuador y sus colaboradores. Esta Fundación funciona con un modelo de autogestión. El trabajo es voluntario y aplica a la Comunidad.

Misión

"Nuestra prioridad de inversión social se concentra en participar en el desarrollo humano y cultural de los niños y niñas que se encuentran en situación de extrema pobreza y riesgo, mediante planes de alfabetización y educación que garanticen el cumplimiento de sus derechos, y permitan su crecimiento personal y colectivo."

Objetivo General:

"Mejorar la condición de los niños y niñas que se encuentran en situación de pobreza, a través de una propuesta integral de garantía de derechos mediante planes de educación y becas."

Actualmente la Fundación Faces lleva a cabo los siguientes proyectos:

Quito

- 1. Casa de Colores:** Proyecto de formación artística para niños y niñas. Se ha ejecutado desde el 2008 con infantes de la Escuela Manuelita Sáenz del sector de Cotacollao. En esta iniciativa se imparten clases de teatro, música y artes visuales; estas son dirigidas por profesionales y profesores expertos en cada disciplina artística a 39 niños y niñas. Su finalidad es fomentar el talento individual de los asistentes mientras se fortalece su identidad subjetiva y colectiva. El arte es el vehículo que permite que sus sueños de hagan realidad.
- 2. Nuevos Colores:** Proyecto réplica descentralizado de la iniciativa Casa de Colores. 25 niños y niñas de la Escuela Gonzalo Cordero Crespo ubicada en el sector de la Colmena asisten a clases de teatro y batukada.
- 3. Proyecto Grandes Talentos:** Se otorgan becas por diferentes disciplinas artísticas, rendimiento académico y logros deportivos. Tras un arduo proceso de selección y un compromiso mutuo entre la Fundación y los padres o representantes de los menores, los niños y niñas cuentan con las mejores condiciones para fortalecer sus capacidades en arte, deportes o estudios. Actualmente, 6 niños se benefician con esta beca.



4. Sinfónica de Colores FACES FOSJE: Proyecto que busca crear una orquesta sinfónica con niños y niñas en situaciones de riesgo de la comunidad de Guangopolo y Aldeas S.O.S. Cuenta con el apoyo del Maestro Patricio Aizaga en la coordinación. La Orquesta cuenta con la participación de 73 niños y niñas.

Guayaquil

1. San Andrés de Colores: Proyecto que busca fomentar un espacio adecuado para que 70 niños y niñas del recinto San Andrés reciban una educación digna. Réplica descentralizada de la iniciativa Casa de Colores.

Cuenca

1. Elevando la dignidad a través de la invisibilidad: Las divisiones formativas de los equipos de fútbol son desconocidas para la sociedad. Este proyecto busca atender un importante segmento de niños, niñas y jóvenes con la ilusión de ser jugadores de fútbol profesional que llegan de diferentes lugares del país solos, sin ninguna o muy poca ayuda. A través de este proyecto se dota de instalaciones adecuadas para el desarrollo de la actividad deportiva y extracurricular y también se trabaja con ellos en habilidades sociales y emocionales.



Aniversario

Para festejar estos 10 años, Faces realizó eventos de altura para recaudar fondos: el invitado fue el colombiano Andrés López quien, conocedor de la labor que realiza la Fundación, ofreció dos grandes espectáculos en Quito y Guayaquil.

Faces, al igual que en todos los eventos, presentó a sus niños y niñas en el programa de Orquesta de Colores; el cual emocionó a todos los presentes y, evidenció el entusiasmo y profesionalismo con el que trabaja nuestra Fundación.

Sin duda se ha recorrido un camino importante, pero con cada logro alcanzado, se abren nuevos horizontes y oportunidades para continuar con la labor de mejorar las oportunidades para cientos de niños y niñas de nuestro país.



Testimonio:
Angela Quiñonez
Colaboradora Fundación y madre de niños beneficiados

Trabajar en la Fundación ha sido una experiencia enriquecedora. Allí aprendí a conocer mejor a los niños, comprenderlos, ayudarlos y darles todo mi cariño. Mi familia me apoya mucho ya que saben que este trabajo es una alegría. A mis hijos les va muy bien en la Fundación. Han aprendido a desenvolverse mejor en ámbito social; son más seguros y pueden hablar en público sin miedo; todos les dan ánimo para que sigan adelante en el teatro y otras actividades.



10 AÑOS FUNDACIÓN FACES

200

niños y niñas beneficiados en becas estudiantiles, artísticas y deportivas

15

adolescentes que continúan a la siguiente fase de los proyectos

10

proyectos

27

empresas aliadas que han apoyado a la Fundación

El pasado noviembre la Fundación Faces cumplió 10 años en los que ha trabajado por los niños y niñas en situación de riesgo en nuestro país. 10 años en los que ha mejorado su calidad de vida y ha brindado a nuestros colaboradores la oportunidad de involucrarse con la comunidad. 10 años de emociones y de cosechar logros viendo a nuestros niños y niñas convertirse en adultos exitosos.

Fundación Faces, dio sus primeros pasos en un pequeño jardín de infantes ubicado en el barrio "La Lucha de los Pobres", al norte de la ciudad de Quito. En la actualidad, después de haber trabajado arduamente durante estos años, cuenta con varios proyectos que benefician a niños y niñas poseedores de un gran talento y un deseo profundo de aprender y superarse. La meta de Faces es seguir creciendo para llegar a más rincones del país y beneficiar y contribuir en la educación de un mayor número de niños y niñas.



“Debemos usar el tiempo sabiamente y darnos cuenta de que siempre es el momento oportuno para hacer las cosas bien”.

NELSON MANDELA



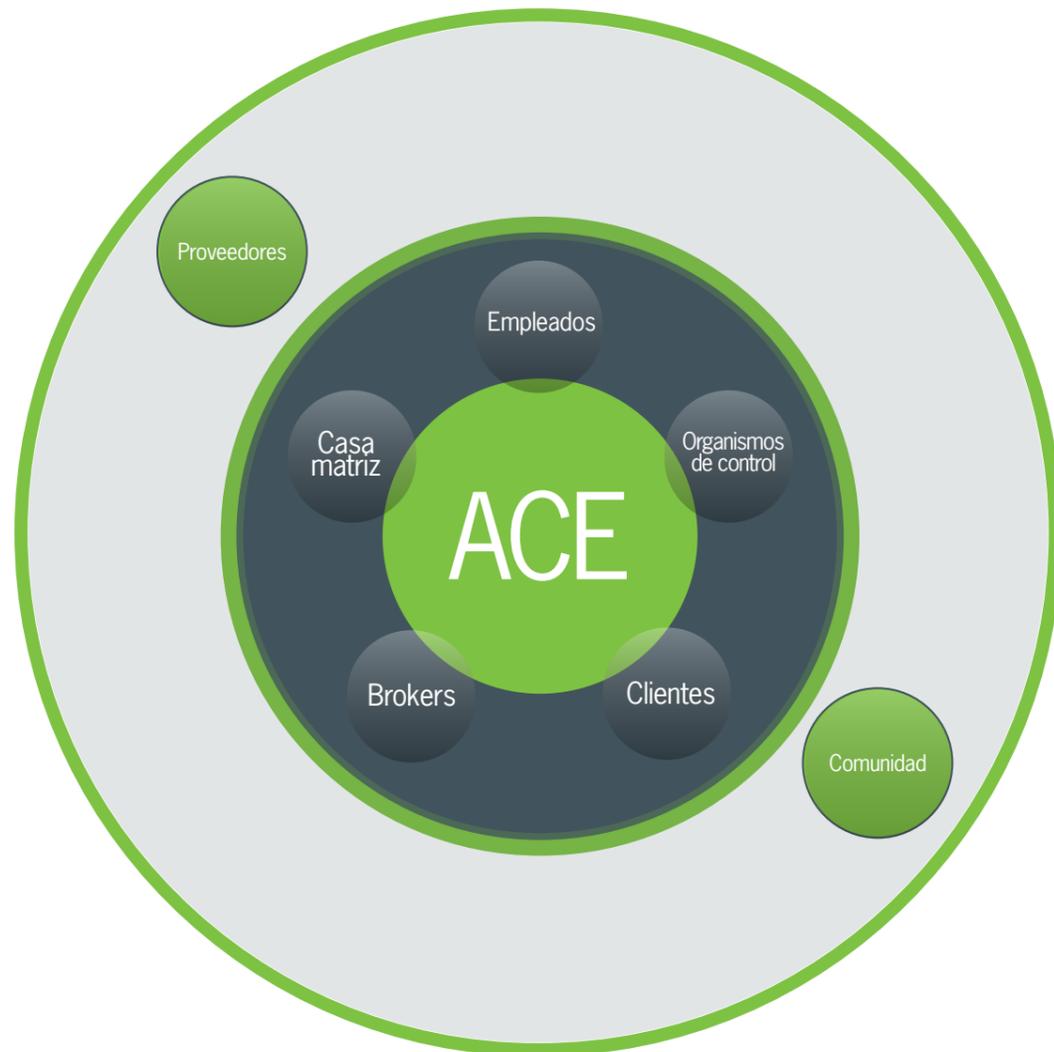
CAPÍTULO 5
ACE Y LA
SOSTENIBILIDAD

GRUPOS DE INTERÉS

G4-24, G4-25, G4-26, G4-37
ISO 5.3, 6.2, 7.4.3, 7.7.5

Los grupos de interés con mayor impacto durante el periodo de reporte son: colaboradores, clientes, brokers y sponsors, Casa Matriz y Organismos de Control.

Para definir los grupos de interés vinculados a la Organización se realizó una lista de todas aquellas instituciones relacionadas de alguna u otra manera a ACE. Debían ser instituciones con fuerte impacto en la compañía y que a su vez ACE haya impactado de una manera relevante. Basándonos en esta lista creamos una matriz donde se analiza la influencia de cada una de estas Instituciones sobre la compañía y viceversa. Finalmente, identificamos cuáles de estos grupos están directamente vinculados con los aspectos materiales o relevantes para nuestros grupos de interés en el periodo de reporte.



Características de nuestros grupos de interés

Grupos de interés	Quiénes son
Colaboradores	Colaboradores que dependen de la Compañía, mantienen una relación laboral e impactan los resultados de ACE.
Casa Matriz ACE	La operación global de ACE, la cual se ve impactada por el comportamiento de la operación de Ecuador. ACE en Ecuador también se ve afectada por sus políticas y normas, así como por las decisiones en cuanto a la operación, sus objetivos y desarrollo.
Clientes	Clientes individuales, empresas, organizaciones. Su decisión de trabajar con ACE los impacta en términos del servicio recibido y, a su vez, ellos impactan a ACE y a su operación en Ecuador.
Brokers/ Sponsors	Agencias Asesoras productoras de seguros que son el intermediario con las empresas y son las que generan negocios.
Proveedores	Todas las empresas proveedoras de servicios o materiales.
Organismos de Control	Instituciones reguladoras y de control a las que se rinden cuentas y se realizan pagos periódicos
Comunidad	Impactos sobre grupos sociales en riesgo y medio ambiente.



CANALES DE COMUNICACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

G4-27, G4-37

Los responsables de los diálogos con los grupos de interés se presentan en el siguiente cuadro:

Grupo de interés	Responsable de diálogo
Colaboradores	Recursos Humanos Gerentes de líneas
Clientes	Kams, Gerentes de líneas
Brokers o sponsors	Gerente comercial, Gerentes de líneas
Casa matriz	Gerentes
Organismos de control	Gerente de compliance y abogado



Los resultados de estos diálogos son comunicados por los Gerentes al Órgano Superior de Gobierno.

	Tipo de diálogo	Frecuencia	Asunto de interés 2014
Empleados	Encuesta clima laboral	Anual	Salarios. Dirección. Planificación.
	Desayunos con el presidente	Anual	
	Desayunos con rrhh	Anual	
	Evaluación de desempeño	3 veces al año	
	Teléfono	Diario	
	Mail	Diario	
	Diálogo directo	Diario	
Clientes	Mailing/boletines	Mensual	Conocer quién es ACE. Conocer a los ejecutivos que manejan los seguros.
	Teléfono	Semanal	
	Diálogo directo	Semanal	
	Visitas comerciales	Mensual	
	Encuesta de servicio al cliente	Anual	
Brokers	Mailing	Semanal	Regulaciones. Limitaciones legales. Competitividad.
	Telefono	Diario	
	Diálogo directo	Diario	
	Directorio	Anual	
Casa matriz	Auditoría interna regional	Anual	Cumplimiento de normativa. Prevención de riesgos.
	Informe a la junta de accionistas	Anual	
	Visita de regionales	Varias	
	Mail	Diario	
	Teléfono	Diario	
Organismos de control	Auditorías		Control Interno.
	Mail		
	Teléfono		
	Diálogo directo		

PROGRAMAS E INICIATIVAS

G4-15

- En el 2011, ACE en Ecuador se adhirió al PACTO GLOBAL de la ONU y se comprometió a trabajar sobre los 10 principios que en él se establecen. (Es voluntario y aplica a los colaboradores de ACE).
- Desde el 2010 la Organización ACE se somete a mediciones de clima laboral con herramientas especializadas y reconocidas. Con los resultados obtenidos se ha planteado un Plan de Acción a largo plazo. (Es voluntario y aplica a los colaboradores de ACE en Ecuador y a sus familias).
- En el 2011, ACE llegó a formar parte de CERES, Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social. Con el objetivo de ser parte de una red de organizaciones interesadas en promover la RSE en la sociedad, así como de compartir y conocer las mejores prácticas empresariales. (Es voluntario y aplica a todos los grupos de interés).
- ACE en el 2012 se adhirió a la Red de Empresas por la Erradicación del Trabajo Infantil; iniciativa del Ministerio de Trabajo que realiza alianzas con empresas privadas para trabajar juntos por la erradicación del Trabajo Infantil en el Ecuador. (Es voluntario y aplica a la Comunidad).
- En el 2013 ACE fundó, junto con otras 8 empresas, el Comité de Ética Empresarial y Anticorrupción (COMPLIANCE ECUADOR). Invitados por la Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriano-Alemana y el PACTO GLOBAL del Ecuador. (Es voluntario y aplica a la Comunidad).
- ACE, a nivel Global, está suscrito a una Compañía de E-Learning, la cual se encarga de enviar cursos en línea a todos los colaboradores de ACE a nivel mundial. Los cursos son: Código de Conducta, Buen uso de los Ordenadores, Prácticas de Negocios, y Seguridad de Datos e Información. También existen cursos especiales para cargos específicos. (Es mandatorio y aplica directamente a los colaboradores de ACE e indirectamente a todos los grupos de interés).
- Seguimos los lineamientos de ACE Green, nuestro programa medioambiental interno a nivel global; lanzado a finales del 2007 y creado en base a la idea que sus colaboradores no solo quieren contribuir en los esfuerzos medioambientales generales de ACE, sino que su participación constituye un punto crítico en el éxito del programa. (Es mandatorio y aplica directamente a los colaboradores e indirectamente a la Comunidad).
- En el 2004 se fundó la Fundación ACE (ahora llamada Facés), cuya misión es aportar a la educación de niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo. Esta Fundación funciona con un modelo de autogestión. (Es voluntario y aplica a la Comunidad).



Grupos a los que pertenecemos

G4-16

ISO 6.3.10, 6.4.1, 6.4.2, 6.4.3, 6.4.5, 6.8.5, 7.8

- Miembro de la Cámara de Comercio de Quito.
- Miembro de la Cámara Ecuatoriano Americana.
- Organizational Stakeholder del GRI desde el 2010.
- Miembro del Pacto Global desde el 2011.
- Miembro de CERES, Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social Empresarial, desde el 2011
- Miembro de la Red de Erradicación del Trabajo Infantil desde el 2012.

La Compañía participa activamente en las acciones propuestas por estos organismos. Cuando se requiere, el voto siempre va en los mejores intereses de la gestión que realizan.

EMPRESA SOSTENIBLE

G4-36, G4-43, G4-44, G4-47, FS2, FS3, FS4, FS5, FS6
ISO 6.2, 7.4.3, 7.7.5

ACE ha definido cuales son los aspectos más importantes para tratar, en el mediano y corto plazo, así como el mapeo de grupos de interés. En base a estas definiciones se trazan estrategias desde el Gobierno Corporativo y estas bajan a los niveles correspondientes para ser gestionados pertinentemente.

El Comité de RSE es el responsable de los aspectos económicos, ambientales y sociales que involucran a la empresa. Este Comité delega responsabilidades específicas a ejecutivos, los cuales rinden cuentas al Comité y este a su vez, al Órgano Superior de Gobierno.

El Comité de RSE es el encargado de evaluar los resultados de cada una de las iniciativas programadas; está involucrado en el planteamiento de objetivos estratégicos a principios de cada año y hace un seguimiento periódico, con todos los líderes para evaluar el cumplimiento de las actividades y de los plazos plasmados. El Comité se encarga de apoyar en la comunicación y coordinación de los planes establecidos. Tanto los miembros del Comité como los del Directorio son evaluados periódicamente con la herramienta PMP (evaluación del desempeño), de esta manera se realiza un seguimiento del cumplimiento de objetivos por parte de ambas entidades.

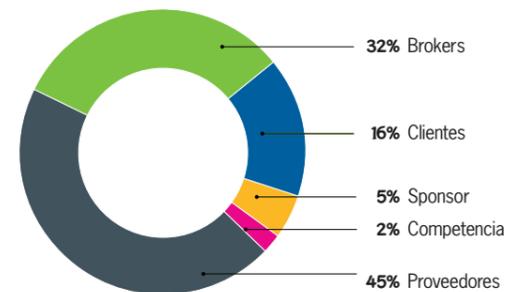
En nuestro Código de Conducta se especifican normas en los aspectos socio-ambientales y contamos con un área de Compliance Regional y un gerente de Compliance local que periódicamente realizan control y monitoreo de su cumplimiento. Las charlas de difusión del Código se hacen en la inducción de nuevos colaboradores, se refuerzan cada trimestre y, una vez al año, se verifica su cumplimiento mediante una herramienta formal.

Alianza con nuestros socios

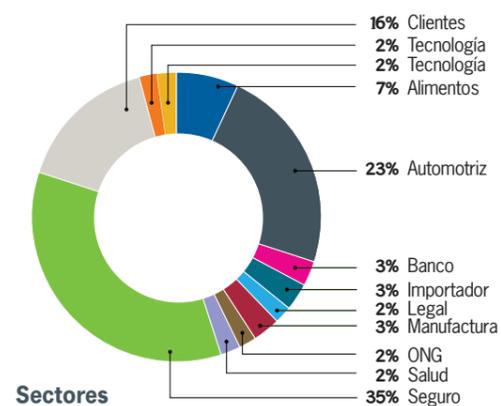
Consideramos que mientras más cercana es la relación con nuestros clientes, socios y cadena de valor, más fácil será generar compromisos en conjunto en temas sociales y ambientales. Esta es nuestra manera de comprometer a nuestros socios estratégicos; es un trabajo de concientización y sensibilización progresivo con nuestros aliados.

ACE en Ecuador cuenta con 750 proveedores y 75 brokers. El 5% (44) de las empresas que forman parte de nuestros grupos de interés aportan de una y otra manera a las iniciativas de ACE en temas sociales y medioambientales.

A continuación, se presentan dos gráficos que detallan a estas empresas por grupos de interés y por sector.



Grupos de interés



Sectores



COMITÉ DE ÉTICA

GRI FS2

A nivel local el organismo responsable de prevenir, identificar y gestionar riesgos ambientales y sociales es el Comité de Ética, como consta en la Resolución JB 2012-2248, Artículo 7:

“ARTÍCULO 7.- El Comité de Ética se encargará de establecer el contenido del código de ética que además de las declaraciones de los principios y de las responsabilidades, de la forma de proceder dentro de la organización, deberán situar las restricciones en la actuación de los empleados; establecer un procedimiento para evitar vicios o conflictos de interés; determinar medidas sancionadoras ante los incumplimientos de los principios y deberes dependiendo de la gravedad del caso; y, definir el proceso.”

Numeral 7.1.2 indica expresamente lo siguiente:

“7.1.2. Cumplir con las disposiciones vigentes sobre obligaciones fiscales, relaciones laborales; transparencia de la información; defensa de los derechos del consumidor; y, responsabilidad ambiental;”

En los demás incisos, la Resolución indica que el Comité se encarga de que la empresa cumpla con la ley y normativa vigente, se eviten conflictos de

intereses, y que se respeten las preferencias de los grupos de interés. Siempre se toman en cuenta los derechos humanos y estándares laborales, y se es transparente con la información (financiera, confidencial y publicidad).

Entrenamiento

G4-36, G4-43, G4-47

ACE considera que todos los colaboradores deben ser capacitados en términos medioambientales y sociales. En la cultura organizacional de la compañía, todos y cada uno contribuyen a que los objetivos planteados se consigan con éxito. La intención de ACE al ser una compañía socialmente responsable, es serlo junto a todos sus colaboradores; buscamos recorrer este camino juntos, y es importante que todos se involucren y tengan conocimiento de las acciones que pueden realizar junto a la empresa y en sus propios hogares. El entrenamiento en estos aspectos en el 2014 fue de: Responsabilidad Social y Actualidad, Moving: Maltrato Psicológico, Lactancia Materna, Finanzas Personales, Primeros Auxilios.

El Plan de Capacitación se diseña pensando en las distintas áreas de RSE que se pretenden reforzar, se realizan charlas, talleres y actualizaciones, aprovechamos nuestra membresía a redes para mantenernos al día en las tendencias de Responsabilidad Social. Es un plan dirigido a toda la Compañía haciendo especial énfasis en los gerentes quienes componen el Órgano Superior de Gobierno.



SEGURO SOSTENIBLE

GRI FS2, GRI FS7, GRI FS8, GRI FS13, GRI FS14 ISO 6.3.10, 6.4.1, 6.4.2, 6.4.3, 6.4.5, 6.8.5, 7.8

ACE Seguros S.A. maneja un modelo de negocio de masivos, en este modelo se identifican sectores desatendidos de la población, que normalmente no tienen acceso a un seguro. A través de distintos canales, se llega a una gran cantidad de personas, este volumen permite que los costos de los seguros sean realmente bajos y accesibles a este colectivo. Mediante este sistema las personas y sus familias ven protegida su salud y su patrimonio.

Los seguros de Accidente Personales van desde USD \$1.00 y tienen coberturas por Muerte accidental, Incapacidad, Desmembración, gastos médicos por accidente, Vida, Desgravamen, Renta Hospitalaria, Oncológico, Broken Bones, Travel, entre otros. Los clientes tienen la posibilidad de escoger el Plan que mejor se ajuste a sus necesidades; el pago de los mismos se puede hacer de manera mensual o primas anualizadas.

La organización busca constantemente nuevos canales y oportunidades que nos permitan ampliar nuestro campo de acción y llegar a más gente con nuestros productos y servicios y que estos estén alineados con nuestra estrategia de responsabilidad social, es así que ACE y Unicef continúan con la alianza comercial llamada Infancia Asegurada, la cual ayuda a crear fondos que se destinan en beneficio de niños, niñas

y adolescentes de escasos recursos del Ecuador. Mediante esta alianza, y para la campaña de Infancia Asegurada, un porcentaje de la venta es destinado al programa de Cooperación de Unicef 2010-2015. Este programa trabaja con dos componentes principales, ayudando a niños, niñas y a adolescentes en el Ecuador:

1. Derechos y equidad: Componente que contribuye a la consolidación y difusión de prácticas sociales e institucionales orientadas a fortalecer una cultura de equidad y derechos para la infancia y adolescencia. Atención y prevención creando estilos de vida saludables.

- a. Salud y nutrición
- b. Registro temprano y cedulación
- c. Educación

2. Creciendo sin violencia: componente orientado a contribuir con la generación de entornos y ambientes protectores libres de violencia para la niñez y adolescencia.

- a. Generación del conocimiento
- b. Estrategias de promoción del buen trato
- c. Erradicación del trabajo infantil
- d. Promoción de estilos de vida saludables
- e. Protección especial
- f. Promover comunicación orientada a la equidad
- g. Apoyo a innovación en capacidades para adolescentes infractores

Microseguros

GRI-FS7

ACE ha buscado ampliar sus canales de distribución realizando alianzas estratégicas con distintos sponsors del país, logrando así ampliar nuestra oferta de servicios a nuevos clientes y de esta forma cubrir mercados masivos que generalmente se encuentran desatendidos en el área de seguros.

Los microseguros, se caracterizan por ofrecer coberturas específicas a precios muy cómodos, que pueden llegar hasta USD 3.50 mensuales; con el objetivo de que puedan ser adquiridos por la población de la base de la pirámide y, de esta forma brindarle la oportunidad a todos los ecuatorianos de proteger su vida, sus propiedades y su familia.

Con alianzas específicas, hemos llegado a más de 100.000 ecuatorianos que han adquirido nuestros servicios en lugares tan cercanos como la tienda de su barrio, la farmacia o el bazar de la esquina.



RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

G4-14, GRI FS2, FS8

En ámbito de negocio, la responsabilidad ambiental recae en las máximas autoridades de suscripción, quienes analizan y manejan los riesgos, y también las medidas a ser tomadas para prevenir dichos riesgos. ACE ha sido pionero en el desarrollo de soluciones de seguro avanzadas para riesgos ambientales incluyendo coberturas para exposiciones preestablecidas en proyectos de responsabilidad civil de contaminación, de energía renovable y limpieza ambiental. La compañía también ofrece servicios de consultoría de construcción verdes y una política de propiedad que permite la reconstrucción de las normas ecológicas después de una pérdida.

ACE es una de las aseguradoras más grandes y avanzadas en temas de suscripción, a nivel global de pasivos ambientales y riesgo de contaminación, con unidades de riesgo ambiental en América del Norte, Europa, Asia y América Latina.

Tenemos un compromiso con el desarrollo de productos de seguro y servicio de gestión de riesgo que facilitan soluciones de mercado a los problemas ambientales y climáticos actuales y pendientes.

Nuestros productos y servicios, corresponden principalmente a las áreas de Riesgos Ambientales, Energía Renovable y las iniciativas "verdes", tocan en prácticamente todas las líneas de cobertura alrededor del mundo.

La gama completa de productos y servicios en Propiedad y Responsabilidad Civil, incluye:

- Carbon Capture and Storage (CSS) Insurance
- Emissions Reduction Project Insurance
- Environmental Professional Indemnity
- Environmental Risk Products
- Global Weather Insurance
- Green Property Insurance
- Political Risk and Trade Credit
- Renewable Energy Construction, Technical Lines,
- Energy and Marine Insurance
- Spill Prevention, Control and Countermeasure (SPCC) Plans
- Safety Training
- OSHA Hazard Communication Program Preparation
- Environmental Property Audits
- Environmental Regulatory Gap Analysis
- Customized Moisture Intrusion and Mold Prevention
- Management Plans and Mold Awareness Training

Actualmente en Ecuador contamos con coberturas de contaminación en nuestras pólizas y estamos trabajando en la regularización de las condiciones de los distintos productos mencionados.

Realizamos inspecciones y recomendaciones a nuestros asegurados y también cubrimos gastos de remediación en caso de un siniestro. De esta manera nos cercioramos de cubrir en toda su totalidad los potenciales riesgos ambientales.



Nuestra memoria de sostenibilidad

G4-28, G4-29, G4-30, G4-31, G4-32, G4-33, G4-48
ISO 6.2,7.4.3, 7.5.3, 7.6.2, 7.7.5

Perfil de la Memoria

Periodo objeto de la memoria

1 de enero del 2014 al 31 de diciembre 2014

Fecha de la última memoria

La Memoria de Sostenibilidad del 2013 fue publicada en Septiembre del 2014.

Ciclo de presentación de memorias

ACE en Ecuador publica su Memoria de Sostenibilidad anualmente.

Opción de conformidad con la guía

Opción Exhaustiva de Conformidad con la Guía GRI.

Describe la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la Memoria

ACE en Ecuador ha decidido que en esta Memoria de Sostenibilidad no contratará los servicios de una empresa externa para verificar la puntuación de este reporte.

La realización de la Memoria de Sostenibilidad es liderada por la Coordinación de RSE, quien revisa y aprueba su contenido es el Presidente Ejecutivo.

Punto de Contacto:

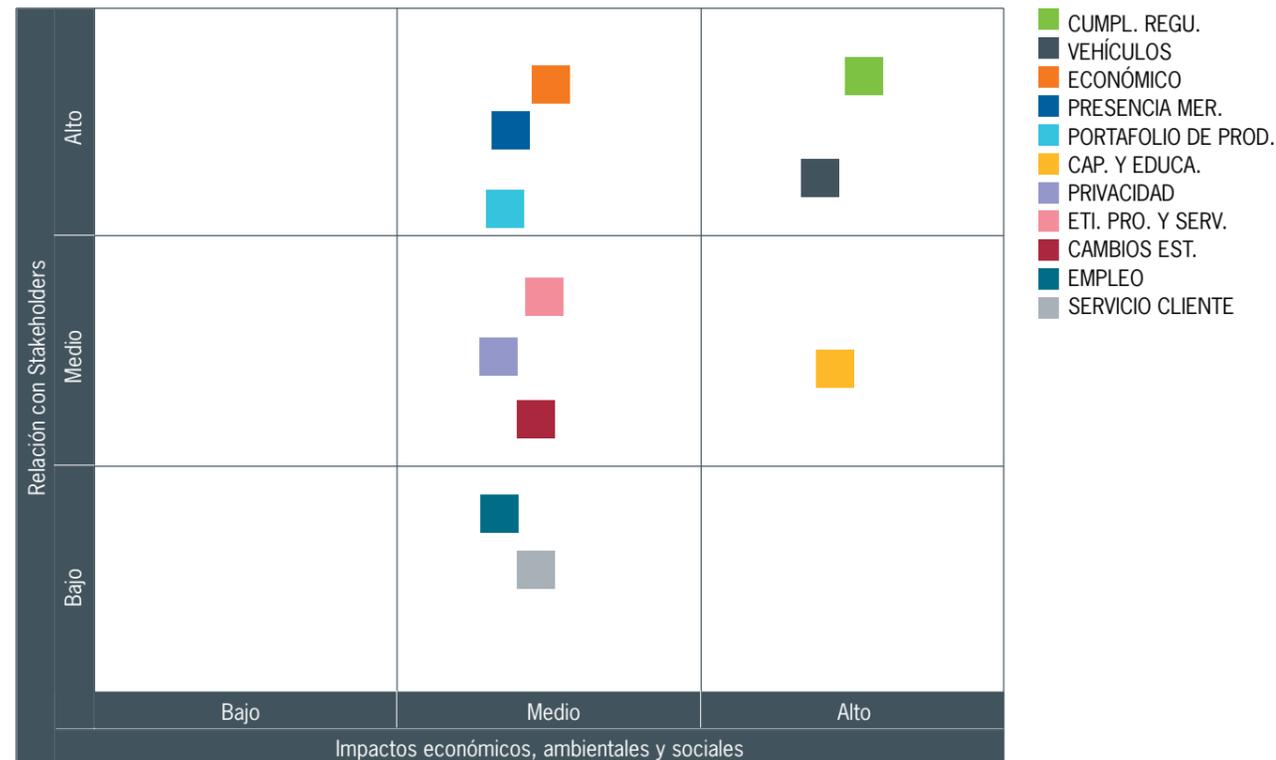
Lorena Guarderas. Coordinadora de RSE
 lorena.guarderas@acegroup.com
 Teléfono: 29040400 ext. 2506.

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-23
ISO 5.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4

El proceso de definición de Contenido de la Memoria fue dirigido de la siguiente manera:

- 1.- Reunión de Comité Gerencial para discutir sobre los grupos de interés y los asuntos relevantes que se quieren y deben tratar en este reporte.
- 2.- Canalización de la comunicación y requerimientos de stakeholders a través de cada uno de los gerentes representantes.
- 3.- Se analizó y validó estos dos componentes llegando a la siguiente Matriz:



* En esta matriz está considerada la exhaustividad de cada aspecto.

4.- Una vez definidos los aspectos claves, se hizo un análisis en cuanto a la cobertura de los mismos:

Aspecto material	Cobertura dentro de la organización	Cobertura fuera de la organización
REGULACIONES/ MANEJO LEGAL	Nuestro negocio se ve impactado en gran medida por las regulaciones emitidas por los organismos de control, quienes nos permiten operar de una u otra manera; por lo tanto, son actores claves al momento de plantear estrategias y evaluar resultados. ACE busca fortalecer constatemente a su equipo legal y de riesgos; es por esto que nos encontramos en línea con toda la normativa legal y con las nuevas regulaciones constatemente emite el Estado. Las leyes regulan todo el comportamiento de la compañía por lo que impactan altamente de manera interna. Las actividades de los colaboradores son auditadas constatemente. Cualquier fallo podría afectar a toda la empresa, incluyendo al directorio.	Nuestro comportamiento en temas de regulaciones y manejo legal incide directamente en el mercado, clientes, organismos de control y Casa Matriz. ACE trabaja de manera muy cercana con Casa Matriz y sus socios estratégicos; no solo para cumplir con la normativa, si no también, para realizar modificaciones necesarias en los procesos. Nuestro comportamiento en cuanto a cumplimiento regulatorio impacta en todos nuestros stakeholders, de esto depende que operemos y la sostenibilidad del negocio y, por tanto, se afectan las relaciones que mantenemos con ellos.
VEHÍCULOS	Desde el 2012, ACE se ha enfocado altamente en el ramo de vehículos y el 2014 fue un periodo de consolidación para esta línea de negocios. Internamente se fortaleció la estructura y se invirtió en una herramienta tecnológica que nos permite ser mucho más eficientes e innovadores al atender las demandas del mercado. Muchas horas se dedicaron a la implementación de Autonet al interior de la Compañía.	Incursionar en el mercado de seguros vehiculares con un nuevo producto afecta a todos los stakeholders de la empresa, incluyendo competencia, clientes, brokers, proveedores y demás. Al ser un segmento tan competitivo, incluso se afectará a las decisiones que tome Casa Matriz en la línea de negocio a nivel global, debido a que se ha escogido a Ecuador como plan piloto. Este impacto se da a nivel económico, social y ambiental.
ECONÓMICO	El aspecto económico es la razón de ser de la Compañía y de sus grupos de interés. Sin rentabilidad no hay sostenibilidad.	Todos los grupos de interés se ven directamente impactados por la rentabilidad de ACE.
PRESENCIA EN EL MERCADO	Mientras mayor crecimiento externo tengamos (en el mercado) mayor será el crecimiento interno, con capacitaciones y contrataciones; así como cambios y mejoras de la estructura interna. La presencia de una compañía multinacional como ACE también brinda a los colaboradores (profesionales ecuatorianos) acceso al know-how de la corporación.	Nuestra presencia en el mercado impacta a nuestros competidores, a la industria aseguradora, y a clientes y brokers. Somos las 4ta compañía en el mercado, por lo cual nuestro comportamiento afecta a todos los elementos del mismo.
PORTAFOLIO DE PRODUCTOS	Dentro de nuestras líneas de negocio tenemos equipos especializados en actualizar y diseñar productos que se ajusten a las necesidades de nuestros clientes. Estos equipos trabajan a nivel local y regional; se requiere mucho trabajo y análisis para que los productos y servicios que se ofrecen esten cumplan con los estándares corporativos y la normativa local vigente, además de que sean competitivos en el mercado.	Los productos y servicios que ofrecemos inciden directamente en nuestros clientes, brokers, competencia y mercado asegurador en general. Nuestros clientes tiene la oportunidad de elegir productos que sean convenientes para ellos, ya sea de nuestra Compañía o de lo que ofrezca el mercado. Los brokers y socios estratégicos se ven influenciados por la variedad de productos y servicios que ofrecen enriqueciendo así su propia cartera; y el mercado en general se ve beneficiado de una búsqueda de mejora continua para satisfacer a un mercado demandante.
CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN	El desarrollo es un pilar fundamental para nuestros empleados y su desempeño y aporte a la compañía. Es importante destinar recursos para el desarrollo de los colaboradores y también invertir en entrenamiento para que todo el equipo este actualizado en periodos tan dinamicos como el que vivimos.	Hemos invertido en nuevas herramientas tecnológicas, a la vez que desde el Estado se han emitido cambios en las regulaciones que afectan a todo el sector asegurador, así como a la sociedad en general. Es importante contar con un equipo altamente calificado que brinde soluciones a todos nuestros grupos de interes.

Aspecto material	Cobertura dentro de la organización	Cobertura fuera de la organización
PRIVACIDAD	Para ACE como corporación es muy importante cumplir con las políticas de seguridad en lo que se refiere a privacidad de los clientes. Entendemos que la confidencialidad con la que se maneje dicha información es primordial y se dedican gran cantidad de recursos tanto tecnológicos como legales para proteger la información personal de nuestros clientes.	Así como dedicamos recursos al interior de la Compañía para proteger la privacidad de nuestros clientes, lo hacemos también con nuestros socios estratégicos, asegurándonos por todas las vías posibles de que se cumplan los acuerdos.
ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	La industria de seguros tiene una responsabilidad primordial en la venta de sus servicios; ACE tiene un alto sentido de transparencia en la venta y comunicación clara, especialmente en los procesos que deben seguirse si existiera un siniestro. Dentro de la organización el impacto es alto porque el trabajo realizado internamente debe ser muy disciplinado. En caso de incumplimiento las consecuencias para la Organización son graves.	El impacto del etiquetado de servicios es alto en clientes y brokers; en el primer caso sus patrimonios están en juego y en el segundo, la credibilidad ante clientes mutuos.
CAMBIOS ESTRUCTURALES	Los cambios estructurales más importantes se dieron en el 2013, sin embargo el 2014 fue un año que todavía se vio impactado en este aspecto, ya que se requieren periodos de ajuste a nivel interno después de que la estructura organizacional haya dado un giro importante. La dinámica organizacional cambió significativamente.	De nuestros grupos de interés, los más impactados son Casa Matriz y la sociedad, ya que las decisiones tomadas referente a cambios estructurales afectan a las familias de nuestros empleados y al sector laboral del país. Nuestra Casa Matriz es afectada por el uso de recursos y talento humano.
EMPLEO	El empleo tiene un impacto directo en los colaboradores, sus condiciones de trabajo y su desempeño. Mayor estabilidad laboral, buena comunicación durante grandes cambios y un ambiente de confianza, afectan directamente a que los colaboradores inviertan mayor esfuerzo en la empresa manteniéndose motivados y proactivos.	El empleo de ACE tiene un impacto indirecto en las familias de los colaboradores y el mercado en general. Las condiciones de trabajo y los estándares laborales sirven como referencia al exterior de la Compañía y dinamizan la fuerza laboral, especialmente en la industria de seguros.
SERVICIO AL CLIENTE	Este es uno de los temas más relevantes para nuestros grupos de interés, la Compañía debe disponer de recursos para mejorar su calidad de servicio al cliente, estos recursos incluyen capacitaciones y nuevas contrataciones.	Al ser una empresa que ofrece servicios al mercado, nuestra actuación en este ámbito afecta principalmente a las personas que gozan de estos servicios: clientes y brokers.
CUMPLIMIENTO REGULATORIO	Las leyes regulan todo el comportamiento de la compañía por lo que el impacto interno es muy alto dependiendo de su cumplimiento o no. Las actividades de los colaboradores siempre están siendo auditadas para revisar su cumplimiento en este caso. Cualquier fallo podría afectar a toda la empresa, incluyendo al directorio.	Nuestro comportamiento en cuanto a cumplimiento regulatorio impacta en todos nuestros stakeholders porque de eso depende la operación y la sostenibilidad del negocio y, por tanto, se afectan las relaciones que mantenemos con ellos.

Comparabilidad

En la identificación de asunto materiales del 2014, fueron reconocidos prácticamente los mismos del 2013, a lo largo de la Memoria se hace referencia a estos asuntos y los cambios que pudieran haber sufrido en el periodo de reporte.

Otro elemento de comparabilidad incluido en esta Memoria es que las cifras se presentan en cuadros comparativos (cuando procede), mostrando así datos del 2013 y del 2014 donde se pueden evidenciar tendencias.

COMUNICACIÓN DEL PROGRESO DEL PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS: COP				
	Principio	Compromiso	Acciones	Resultados
1.	Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.	ACE Seguros, tanto como corporación, como en su operación de Ecuador, mantiene y practica políticas claras sobre el respeto a los Derechos Humanos. Gracias a diversos procesos, vigila que se respeten estas prácticas hacia sus empleados, así como entre ellos.	Adhesión a Red de Empresas por la Erradicación del Trabajo Infantil. Charlas y talleres con temas específicos de Derechos Humanos como Responsabilidad Social y erradicación del Trabajo Infantil, prevención del VIH y lactancia materna.	344 horas de capacitación en estos temas. G4-LA9.
2.	Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos	La Compañía en sí tiene una estructura que promueve el respeto a los DDHH. Nuestra filosofía consiste justamente en enunciar y poner de manifiesto esas políticas, tanto en las relaciones internas, como con proveedores, y también con respecto de la sociedad en que nos desenvolvemos.	Inclusión de cláusula de apego a los DDHH en todos los contratos. Trabajo con empresas de nuestra cadena de valor vinculadas al sector automotriz para sensibilización de Trabajo Infantil.	100% de los contratos firmados con proveedores contienen cláusula de DDHH. 10 empresas del sector automotriz involucradas en el proceso de erradicación del Trabajo Infantil. 59 personas sensibilizadas.
3.	Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	La Compañía busca constantemente el bienestar de sus colaboradores y por eso se anticipa a sus necesidades, diseñando planes y beneficios que las cubran. Por esta razón los colaboradores no han visto la necesidad de asociarse para negociar beneficios con la Compañía. ACE Seguros no tiene colaboradores cubiertos por un contrato colectivo. ACE Seguros no tiene actividades en las que el derecho a la libertad de asociación y contratos colectivos puedan correr riesgo. La Compañía respeta profundamente los Derechos de los trabajadores, y muestra total apertura en el caso que nuestros colaboradores deseen asociarse libremente.	N/A	N/A
4.	Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	“Ningún empleado de ACE debe ser sometido a acoso o cualquier otro comportamiento intimidatorio. El acoso abarca cualquier conducta que tenga como objetivo o efecto interferir de forma no razonable en el rendimiento laboral de una persona al crear un entorno hostil, ofensivo o intimidatorio. Nuestra política de lugar de trabajo sin acoso se aplica tanto al lugar de trabajo como a su entorno”	Tenemos un Código de Conducta, el cual incluye varios temas de Derechos Humanos: Empleo Equitativo, Un lugar de Trabajo sin acoso, Trato justo a los grupos de interés, entre otros. Este Código es presentado a todos los colaboradores al momento de su inducción, reforzado a lo largo del año, y está a disposición de todos.	El 100% de los colaboradores conoce nuestro Código de Conducto y se apega a él. G4-56

COMUNICACIÓN DEL PROGRESO DEL PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS: COP				
	Principio	Compromiso	Acciones	Resultados
5.	Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	Quienes hacemos ACE Seguros S.A., estamos firmemente convencidos de que actuar con responsabilidad permite contribuir al progreso de la sociedad, y teniendo como base el reconocimiento de la igualdad de derechos, la dignidad y valor de todas las personas, nuestras actuaciones estarán regidas por: Rechazar el trabajo infantil	En el 2012 nos adherimos a la Red por la Erradicación del Trabajo Infantil. G4-15. Promover certificación con herramienta de Unicef para erradicación del Trabajo Infantil en colaboradores y cadena de valor.	Diseño e implementación de un programa al interior de la Compañía para crear alianzas para luchar contra el Trabajo Infantil. Acciones en conjunto con Ministerio de Relaciones Laborales y red de empresas privadas. 47 colaboradores de ACE certificados con la herramienta de Unicef. 49 personas de comunidades sensibilizadas incluyendo niños, padres de familia y profesores.
6.	Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	Quienes hacemos ACE Seguros S.A., estamos convencidos de que actuar con responsabilidad permite contribuir al progreso de la sociedad, y teniendo como base el reconocimiento de la igualdad de derechos, la dignidad y valor de todas las personas, nuestras actuaciones estarán regidas por: - No contribuir a la discriminación racial, de género, idioma u origen político o religioso. Nuestro código de Conducta es un documento que define normas y políticas que nos ayudan a entender el papel que tenemos en salvaguardar la reputación y el comportamiento ético de ACE. Establece estándares que todos los empleados y ejecutivos de ACE a nivel Global deben cumplir. A todos los colaboradores se les explica en que consiste el Código en su inducción en la Compañía y se les proporciona una copia, y a lo largo del año se van reforzando estos conceptos a través de cursos en línea, talleres y campañas motivacionales. Los siguientes temas son tratados en el Código de Conducta ACE: Trabajo Equitativo, Un lugar de trabajo sin acoso. G4-56	Tenemos un Código de Conducta , el cual incluye varios temas de Derechos Humanos: Empleo Equitativo, Un lugar de Trabajo sin acoso, Trato justo a los grupos de interés, entre otros. Este Código es presentado a todos los colaboradores al momento de su inducción, reforzado a lo largo del año, y está a disposición de todos. G4-56	El 100% de los colaboradores conoce el Código de Conducta y se apega a él. ACE Seguros no registra en toda su historia incidentes de discriminación. G4-56

COMUNICACIÓN DEL PROGRESO DEL PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS: COP				
	Principio	Compromiso	Acciones	Resultados
7.	Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	“ACE procura que nuestros lugares de trabajo sean ambientalmente sustentables. Trabajamos para ser tan eficientes como sea posible en nuestro uso de recursos naturales, y estamos comprometidos a cumplir o superar todas las leyes, normas y reglas ambientales que se apliquen a nuestro trabajo”. Código de Conducta pág. 31.	Se implementó en la operación de Ecuador el sistema de Videoconferencia, esto evita el tener que viajar a sucursales dentro del país y también a viajes internacionales. se realizó una campaña para reducir el consumo de envases desechables.	Reducción de viajes locales y extranjeros. Eliminación de vasos y envases plásticos en las oficinas aprox 4800 vasos.
8.	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	“ACE cree que todos nosotros, tanto individuos como corporaciones, tenemos una responsabilidad con el planeta. El bienestar de la sociedad depende de un medio ambiente sano, que es la piedra angular de una economía global fuerte. Creemos que la ética da el equilibrio sostenible entre el desarrollo y la conservación” FS5	Hemos tenido charlas de sensibilización de medio ambiente y sostenibilidad. Campañas de reciclaje y mailing recordando a todos los colaboradores la importancia de ser conscientes con el medio ambiente.	Se han impartido 30 horas de talleres de reciclaje
9.	Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	ACE está firmemente comprometido con el cuidado del medioambiente por lo que procuramos que todas nuestras tecnologías cumplan con estándares ambientales actuales.	Nuestra compañía también se centra en la reducción de su huella de carbono en todo el mundo	ACE a nivel global ha alcanzado un 27 % por la reducción de los empleados en gases de efecto invernadero global (GEI) desde 2006
10.	Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	Cada uno de los administradores, directores, empleados es responsable por el cumplimiento del Código de Ética de ACE, que engloba aspectos de corrupción, de prácticas comerciales, de abuso de drogas, de lavado de dinero, de respeto a los derechos humanos, etc.	El 100% de nuestras líneas de negocio son sometidas a controles para prevenir riesgos relacionados con la corrupción. Contamos con una Matriz de Riesgos manejada el Departamento de Compliance. G4-SO3 Durante el año se realizan varias auditorias tanto internas como externas. FS9. En el 2012 fuimos cofundadores del del Comité de Ética Empresarial y Anticorrupción.	El 100% de los colaboradores reciben formación en temas de anticorrupción y lavado de activos. - En el periodo del informe (ni en los años anteriores) no se registraron incidentes de corrupción. G4-SO4, G4-SO5



ANEXOS

ANEXO 1: ENCUESTA DE SERVICIO AL CLIENTE

Pregunta	Por favor, señale su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones	Respuesta 2014	Respuesta 2015	Comparativo		
				2014	Cambio	2015
Los planes de seguros de ACE ofrecen mejores beneficios que los de la competencia	Altamente de acuerdo	34%	34.05%	34%	0.05%	34.05%
	De acuerdo	51%	52.43%	51%	1.43%	52.43%
	En desacuerdo	14%	12.97%	14%	-1.03%	12.97%
	Altamente en desacuerdo	1%	0.54%	1%	-0.46%	0.54%
Considera usted que ACE busca constantemente mejorar la calidad de sus productos, servicios y procesos?	Altamente de acuerdo	59%	59.46%	59%	0.46%	59%
	De acuerdo	34%	34.05%	34%	0.05%	34%
	En desacuerdo	5%	4.86%	5%	-0.14%	4.86%
	Altamente en desacuerdo	2%	1.67%	2%	-0.33%	1.67%
¿ACE Seguros es una empresa que lo mantiene informado sobre nuevos productos?	Altamente de acuerdo	54%	53.51%	54%	-0.49%	53.51%
	De acuerdo	4%	33.51%	4%	29.51%	33.51%
	En desacuerdo	33%	9.19%	33%	-23.81%	9%
	Altamente en desacuerdo	9%	3.78%	9%	-5.22%	3.78%
Determine el tiempo que normalmente espera usted por su póliza	Menos de 3 días	16%	34.59%	16%	18.59%	34.59%
	De 3-6 días	30%	21.08%	30%	-8.92%	21.08%
	De 7 a 10 días	23%	14.59%	23%	-8.41%	14.59%
	Más de 10 días	30%	18.38%	30%	-11.62%	18.38%
¿Cómo calificaría usted el nivel de atención telefónica de ACE Seguros?	Altamente Satisfactorio	9%	5.41%	9%	-3.59%	5.41%
	Satisfactorio	45%	27.57%	45%	-17.43%	27.57%
	Poco Satisfactorio	31%	17.30%	31%	-13.70%	17.30%
	Muy Satisfactorio	15%	8.11%	15%	-6.89%	8.11%
¿Cómo calificaría usted el nivel de atención por correo electrónico?	Altamente Satisfactorio	15%	9.19%	15%	-5.81%	9.19%
	Satisfactorio	65%	37.84%	65%	-27.16%	37.84%
	Poco Satisfactorio	17%	9.19%	17%	-7.81%	9.19%
	Muy insatisfactorio	2%	1.09%	2%	-0.91%	1.09%
En general, ¿recomendaría usted trabajar con ACE a sus clientes y colegas?	Definitivamente Sí	50%	34.05%	50%	-15.95%	34.05%
	Probablemente Sí	41%	25.95%	41%	-15.05%	25.95%
	Probablemente No	4%	2.70%	4%	-1.30%	2.70%
	Definitivamente No	4%	2.70%	4%	-1.30%	2.70%

ANEXO 2: ÍNDICE DE CONTENIDO GRI G4



CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES								
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	DESCRIPCIÓN GRI	INDICADOR ISO	DESCRIPCIÓN ISO		
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS								
G4-1	6	-	No	Declaración del máximo personero, quien toma las decisiones en la Organización	4.7, 6.2, 74.2	Respeto por las normas de comportamiento internacionales. Gobierno Corporativo. Diseñar una dirección para la Responsabilidad Social.		
G4-2	8	-	No	Descripción de los impactos, riesgos y oportunidades claves, acerca de la sostenibilidad				
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN								
G4-3	13	-	No	Nombre de la Organización	6.3.10, 6.4.1, 6.4.2, 6.4.3, 6.4.5, 6.8.5, 7.8	Principios y derechos fundamentales en el trabajo. Prácticas Laborales. Empleo y relaciones de empleo. Dialogo Social. Creación de empleo y desarrollo de habilidades. Iniciativas voluntarias para la Responsabilidad Social.		
G4-4	28	-	No	Marcas, productos y/o servicios más importantes.				
G4-5	13	-	No	Lugar donde se encuentra la Sede Central de la Organización				
G4-6	13	-	No	Número de países en los que opera la Organización				
G4-7	13	-	No	Naturaleza del régimen y forma jurídica				
G4-8	24	-	No	Mercados atendidos (incluyendo desglose por regiones, sectores atendidos, y tipos de clientes o beneficiarios).				
G4-9	24, 25, 44	-	No	Tamaño de la Organización				
G4-10	44	-	No	Número de empleados				
G4-11	ACE no tiene empleados cubiertos por contratos colectivos	-	No	Empleados cubiertos por contratos colectivos				
G4-12	27	-	No	Cadena de suministro de la Organización				
G4-13	En el periodo de reporte no se dieron cambios organizacionales significativos	-	No	Cambios organizacionales significativos, acerca de tamaño, estructura o dueños, durante el período de reporte.				
G4-14	59	-	No	Como aborda la Organización el principio de precaución				
G4-15	70	-	No	Documentos, principios u otras iniciativas económicas, sociales o medio ambientales desarrolladas externamente y a las cuales la Organización se suscribe o adhiere.				
G4-16	71	-	No	Membresías de la Organización en asociaciones.				
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA								
G4-17	ACE SEGUROS S.A. es la única entidad que figura en los estados financieros de la Compañía	-	No	Entidades que figuran en los estados financieros de la Organización			5.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	Reconociendo la Responsabilidad Social. Determinación de la pertinencia y la importancia. Esfera de influencia de la Organización. Establecer prioridades para tratar los asuntos de materias fundamentales y asuntos a de organización.
G4-18	78	-	No	Proceso para determinar el Contenido de la Memoria y Cobertura de cada aspecto				
G4-19	78	-	No	Aspectos materiales				

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES						
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	DESCRIPCIÓN GRI	INDICADOR ISO	DESCRIPCIÓN ISO
G4-20	78	-	No	Cobertura		
G4-21	78	-	No	Límites de cada aspecto material		
G4-22	No existen re expresiones en relación con nuestra anterior Memoria. La información esta presentada en los mismos términos	-	No	Consecuencias de reexpresiones de la información de Memorias anteriores		
G4-23	78	-	No	Cambios en el alcance y cobertura de cada aspecto		
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES						
G4-24	66	-	No	Lista de los grupos de interés	5.3	Identificación y compromisos con stakeholders
G4-25	66	-	No	En que se basa la elección de los grupos de interes		
G4-26	66	-	No	Enfoque de la Organización sobre la participación de los grupos de interes		
G4-27	68	-	No	Cuestiones y problemas a raíz de la Participación de los grupos de interes.		
PERFIL DE LA MEMORIA						
G4-28	77	-	No	Período cubierto (ej: fiscal/año calendario) de la información provista.	7.5.3, 7.6.2	Forma de comunicación de la Responsabilidad Social. Mejorar la credibilidad de los reportes y quejas de la Responsabilidad Social.
G4-29	77	-	No	Fecha de la más reciente memoria		
G4-30	77	-	No	Ciclo de reporte de la Memoria		
G4-31	77	-	No	Punto de contacto		
G4-32	77	-	No	a.- Que opción de conformidad se ha elegido		
	77	-	No	b.- Índice GRI de la opción elegida		
	77	-	No	c.-Informe de verificación externa		
G4-33	77	-	No	Verificación externa		
GOBIERNO						
G4-34	15	-	No	Estructura del Gobierno Corporativo, sus comisiones y su funcionamiento	6.2, 7.4.3, 7.7.5	obierno Corporativo. La construcción de la responsabilidad social en el Gobierno de una Organización, sus sistemas y procedimientos. Mejorar el desempeño.
G4-35	17	-	No	Proceso mediante el cual el organo superior de Gobierno delega su autoridad		
G4-36	72, 74	-	No	Cargos ejecutivos con responsabilidad económica, social y ambiental		
G4-37	66, 68	-	No	Procesos de consulta entre grupos de interes y Organos superior de Gobierno		
G4-38	15	-	No	Composición del Organos Superior de Gobierno y sus Comites		
G4-39	17	-	No	Indicar si el máximo del Directorio del Gobierno Corporativo tiene también un cargo Ejecutivo		
G4-40	17	-	No	Procesos de nombramiento y selección del Organos Superior de Gobierno		

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES						
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	DESCRIPCIÓN GRI	INDICADOR ISO	DESCRIPCIÓN ISO
G4-41	15	-	No	Procesos establecidos para los máximos miembros del gobierno corporativo para evitar conflictos de intereses.		
G4-42	13	-	No	Funciones del Organos Superior de Gobierno respecto de la misión, visión y valores		
G4-43	72, 74	-	No	Medidas para mejorar los conocimientos del Organos Superior de Gobierno en temas economicos, ambientales y sociales		
G4-44	72	-	No	Procesos para evaluación del más alto cuerpo de gobierno sobre su desempeño, particularmente respecto a los ámbitos económico, social y medio ambiental.		
G4-45	17	-	No	Procedimientos de los más altos miembros del gobierno por supervisar la identificación y gestión del desempeño económico, social y medio ambiental, incluyendo importantes riesgos y oportunidades, y adherencias y cumplimientos de tratados o estándares internacionales, códigos de conducta y principios.		
G4-46	17	-	No	Analisis por parte del Organos Superior de Gobierno del los procesos de gestion de riesgo.		
G4-47	72, 74	-	No	Frecuencia de analisis por parte del Organos Superior de Gobierno de los impactos economicos, sociales y ambientales.		
G4-48	77	-	No	Comité de mayor importancia que revisa y aprueba la Memoria de Sostenibilidad.		
G4-49	17	-	No	Proceso para transmitir las preocupaciones más importantes al Organos Superior de Gobierno		
G4-50	17	-	No	Naturaleza y numero de preocupaciones más importantes que se transmitieron al Organos Superior de Gobierno		
G4-51	15, 47, 51	-	No	Políticas retributivas para el Organos Superior de Gobierno		
G4-52	47	-	No	Procesos para detrmnar la remuneración		
G4-53	47	-	No	Como se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interes en las políticas de remuneración.		
G4-54	La media de los sueldos es el 7% del sueldo de la persona mejor pagada de la organización.	-	No	Relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la Organización y la retribución total anual media de toda la planilla.		
G4-55	47	-	No	Relación del incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la Organización y el incremento porcentual total anual media de toda la planilla.		
ÉTICA E INTEGRIDAD						
G4-56	14	-	No	Describe los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	4.4, 6.6.3	Comportamiento ético, Anti-corrupción
G4-57	19	-	No	Describe los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para los asuntos relacionados con la integridad de la organización		
G4-58	19	-	No	Describe los mecanismos internos y externos de denuncia de consuctas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la Organización.		

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECIFICOS						
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	DESCRIPCIÓN GRI	INDICADOR ISO	DESCRIPCIÓN ISO
CATEGORÍA: ECONOMÍA						
ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO						
G4-DMA	24, 25, 38,	-	No	ASPECTO DESEMPEÑO ECONOMICO	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5,	Guía de los principales asuntos de la Responsabilidad Social. Debida diligencia. La construcción de la responsabilidad social en el Gobierno de una Organización, sus sistemas y procedimientos. Revisión del progreso y desempeño de la Organización en Responsabilidad Social. Mejorar el desempeño.
G4-EC1	25	-	No	Valor económico directo generado y distribuido	6.8.1 - 6.8.2, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9,	Involucramiento y desarrollo de la Comunidad. Participación de la comunidad. Creación de riqueza y de ingresos. Inversión social
G4-EC2	36	-	No	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	6.5.5	Mitigación del cambio climático y la acción
G4-EC3	47	-	No	Límite de las obligaciones de la organización debidas a programas de prestaciones sociales	6.8.7	Creación de riqueza y de ingresos
G4-EC4	ACE Seguros S.A. no recibe ayuda financiera de ningún gobierno	-	No	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno		
ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO						
G4-DMA	24, 25, 38,	-	No	ASPECTO PRESENCIA EN EL MERCADO.	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5,	Guía de los principales asuntos de la Responsabilidad Social. Debida diligencia. La construcción de la responsabilidad social en el Gobierno de una Organización, sus sistemas y procedimientos. Revisión del progreso y desempeño de la Organización en Responsabilidad Social. Mejorar el desempeño.
G4-EC5	47	-	No	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan en operaciones significativas	6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4, 6.8.1-6.8.2	Discriminación y grupos vulnerables. Principio y derechos fundamentales en el trabajo. Empleo y relaciones de empleo. Condiciones de trabajo y condición Social. Involucramiento y desarrollo de la Comunidad
G4-EC6	46	-	No	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	6.4.3, 6.8.1-6.8.2, 6.8.5, 6.8.7	Empleo y relaciones de empleo. Involucramiento y desarrollo de la Comunidad. Creación de empleo y habilidades para su desarrollo. Creación de riqueza y de ingresos
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL						
SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO						
ASPECTO: EMPLEO						
G4-DMA	44, 47, 48, 49, 53	-	No	ASPECTOS EMPLEO	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5,	Guía de los principales asuntos de la Responsabilidad Social. Debida diligencia. La construcción de la responsabilidad social en el Gobierno de una Organización, sus sistemas y procedimientos. Revisión del progreso y desempeño de la Organización en Responsabilidad Social. Mejorar el desempeño.

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS						
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	DESCRIPCIÓN GRI	INDICADOR ISO	DESCRIPCIÓN ISO
G4-LA1	La rotación del 2013 fue del 19%. 12%(24) <30, 7% (13) entre 30 y 50, 0>50. 7% (14) Mujeres. 12% (23) Hombres. 13% (25) Quito, 4%(8) Guayaquil. 2% (3) Cuenca. 1% (1) Machala.	-	No	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	6.4.3	Empleo y relaciones de empleo
G4-LA2	47	-	No	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o	6.4.4, 6.8.7,	Condiciones de trabajo y condición Social. Creación de riqueza e ingreso..
G4-LA3	52	-	No	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	6.4.4	Condiciones de trabajo y condición Social
ASPECTO: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN						
G4-DMA	44, 47, 48, 49, 53	-	No	ASPECTOS CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN,	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5,	Guía de los principales asuntos de la Responsabilidad Social. Debida diligencia. La construcción de la responsabilidad social en el Gobierno de una Organización, sus sistemas y procedimientos. Revisión del progreso y desempeño de la Organización en Responsabilidad Social. Mejorar el desempeño.
G4-LA9	48	-	No	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	6.4.7	Desarrollo humano y la formación en el lugar de trabajo
G4-LA10	49	-	No	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	6.4.7, 6.8.5,	Desarrollo humano y la formación en el lugar de trabajo. Creación de empleo y habilidades para su desarrollo.
G4-LA11	ACE Seguros no tiene empleados cubiertos por convenios colectivos	-	No	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	6.4.7	Desarrollo humano y la formación en el lugar de trabajo
SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD						
ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO						
G4-DMA	40	-	No	ASPECTO CUMPLIMIENTO REGULATORIO	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5,	Guía de los principales asuntos de la Responsabilidad Social. Debida diligencia. La construcción de la responsabilidad social en el Gobierno de una Organización, sus sistemas y procedimientos. Revisión del progreso y desempeño de la Organización en Responsabilidad Social. Mejorar el desempeño.
G4-S08	37	-	No	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	4.6	Respeto por la ley

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS						
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	DESCRIPCIÓN GRI	INDICADOR ISO	DESCRIPCIÓN ISO
SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS						
ASPECTO: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS						
G4-DMA	37	-	No	ASPECTOS ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5,	Guía de los principales asuntos de la Responsabilidad Social. Debida diligencia. La construcción de la responsabilidad social en el Gobierno de una Organización, sus sistemas y procedimientos. Revisión del progreso y desempeño de la Organización en Responsabilidad Social. Mejorar el desempeño.
G4-PR3	Ninguno de los siguientes procedimientos aplican a los productos de ACE Seguros ya que son intangibles y no llevan información y etiquetado: Procedencia de los componentes del producto o servicio. Contenido, especialmente respecto a sustancias que podrían tener impacto medioambiental o social. Utilización segura del producto o servicio. Forma de eliminación del producto y su impacto medioambiental o social.	-	No	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos	6.7.1-6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9,	Asuntos del consumidor. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas contractuales justas. Protección de la salud del consumidor y la seguridad. Consumo sostenible. Educación y consciencia.
G4-PR4	37	-	No	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	6.4.6,7.1-6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9	Respeto por la ley. Asuntos del consumidor. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas contractuales justas. Protección de la salud del consumidor y la seguridad. Consumo sostenible. Educación y consciencia.
G4-PR5	38 Y ANEXO 1	-	No	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	6.7.1-6.7.2, 6.7.6	Asuntos del consumidor. Servicios al consumidor, el apoyo, la denuncia y la solución de controversias.
ASPECTO: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES						
G4-DMA	39	-	No	ASPECTO PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5,	Guía de los principales asuntos de la Responsabilidad Social. Debida diligencia. La construcción de la responsabilidad social en el Gobierno de una Organización, sus sistemas y procedimientos. Revisión del progreso y desempeño de la Organización en Responsabilidad Social. Mejorar el desempeño.
G4-PR8	39	-	No	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	6.7.1-6.7.2, 6.7.7	Asuntos del consumidor. Protección de datos y privacidad del cliente.

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS						
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	DESCRIPCIÓN GRI	INDICADOR ISO	DESCRIPCIÓN ISO
ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO						
G4-DMA	37, 39	-	No	ASPECTOS CUMPLIMIENTO REGULATORIO	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5,	Guía de los principales asuntos de la Responsabilidad Social. Debida diligencia. La construcción de la responsabilidad social en el Gobierno de una Organización, sus sistemas y procedimientos. Revisión del progreso y desempeño de la Organización en Responsabilidad Social. Mejorar el desempeño.
G4-PR9	37	-	No	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios	4.6, 6.7.1-6.7.2, 6.7.6	Respeto por la ley. Asuntos del consumidor, el apoyo, la denuncia y la solución de controversias.
SECTOR SUPLEMENTARIO SERVICIOS FINANCIEROS						
ASPECTO: PORTAFOLIO DE PRODUCTOS						
G4-DMA	59	-	No	ASPECTO PORTAFOLIO DE PRODUCTOS		
FS1	59	-	No	Políticas con componentes ambientales y sociales específicos que aplican a las líneas de negocio.		
FS2	72	-	No	Procedimientos que permitan evaluar los riesgos ambientales y sociales en las líneas de negocio.		
FS3	72	-	No	Procedimientos para monitorear que los clientes cumplan con los requerimientos ambientales y sociales.		
FS4	72	-	No	Procedimientos para mejorar las competencias de los colaboradores responsables de implementar las políticas y procedimientos sobre riesgos ambientales y sociales.		
FS5	72	-	No	Interacciones con clientes/inversiones/empresas-socias sobre riesgos y oportunidades ambientales y sociales.		
FS6	72	-	No	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión, y el sector de la actividad.		
FS7	75	-	No	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.		
FS8	75	-	No	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.		
FS9	20	-	No	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.		
FS13	75	-	No	Puntos de acceso por el tipo en áreas de baja población o económicamente desfavorecidas		
FS14	75	-	No	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros para la gente desfavorecida		

ANEXO 3: ENCUESTA DE RETROALIMENTACIÓN

1. ¿A qué grupo pertenece usted en relación a ACE Seguros?

- Colaboradores Proveedores Organismos de Control Casa Matriz
 Clientes Brokers Comunidad

2. Valore los siguientes aspectos de la presente memoria

Aspectos	Alto	Media	Baja
Relevancia de la información presentada			
Credibilidad de la información			
Legibilidad			
Nitidez y estética de la presentación			
Satisfacción con la extensión de la memoria			

3. Valore la información presentada en cada capítulo

Capítulo	Poco Relevante	Relevante	Muy Relevante
Capítulo 1			
Capítulo 2			
Capítulo 3			
Capítulo 4			
Capítulo 5			

4. Partiendo de la base que nuestro proyecto de RSE le pareciese aceptable ¿Qué posibilidad existe de que usted considere realizar, fomentar o apoyar un proyecto similar en la empresa o institución donde usted opera?

- Lo implementaría inmediatamente o a corto plazo No creo que llegue a implementarlo
 Lo implementaría a un mediano o a largo plazo No lo implementaría
 Puede que lo implemente en un tiempo indefinido Ya lo hemos implementado

5. Comentarios

6. ¿Le gustaría recibir mayor información sobre nuestra Memoria de Sostenibilidad?

Nombre: Organización: Teléfono:
 Dirección: E-mail:

