

INFORME DE LA PRÁCTICA EMPRESARIAL REALIZADA EN CHUBB SEGUROS.



LEIDY MARCELA LEÓN URREA



UNIVERSIDAD SANTO TOMAS  
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES  
VILLAVICENCIO  
2018

INFORME DE LA PRÁCTICA EMPRESARIAL REALIZADA EN CHUBB SEGUROS.

LEIDY MARCELA LEÓN URREA

Informe de práctica presentado como requisito para optar al título de Negocios Internacionales

Asesor

ALFONSO CANONIGO GALVIS

Profesional en Comercio Exterior

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS

FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

VILLAVICENCIO

2018

**Autoridades Académicas**

**P JUAN UBALDO LÓPEZ SALAMANCA, O.P.**

Rector General

**P MAURICIO ANTONIO CORTES GALLEG0, O.P.**

Vicerrector Académico General

**P JOSÉ ARTURO RESTREPO RESTREPO, O.P.**

Rector Sede Villavicencio

**P FERNANDO CAJICÁ GAMBOA, O.P.**

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

**Adm. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN**

Secretaria de División Sede Villavicencio

**JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS**

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

**Notas de Aceptación**

---

---

---

**JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS**

Decano Facultad de Negocios Internacionales

---

**ALFONSO CANONIGO GALVIS**

Director trabajo de grado

---

**MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE**

Jurado

---

**EDISON ORLANDO GARZÓN CESPEDES**

Jurado

Villavicencio, diciembre de 2018

## Contenido

Resumen     **¡Error! Marcador no definido.**

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| Abstract .....                             | 9  |
| Glosario .....                             | 10 |
| Introducción .....                         | 11 |
| 1. Objetivo.....                           | 13 |
| 1.1 Objetivo general.....                  | 13 |
| 1.2 Objetivos específicos .....            | 13 |
| 2. Perfil de la empresa.....               | 14 |
| 2.1 Estructura organizacional.....         | 15 |
| 2.2 Aspectos económicos.....               | 15 |
| 2.3 Portafolio de servicios.....           | 16 |
| 2.4 Aspectos del mercado que atiende ..... | 18 |
| 3. Cargo y funciones .....                 | 20 |
| 3.1 Cargo.....                             | 20 |
| 3.2 Funciones: .....                       | 20 |
| 4. Aportes.....                            | 22 |
| 5. Conclusiones.....                       | 23 |
| 6. Recomendaciones .....                   | 24 |
| Referencias.....                           | 25 |

### **Lista de tablas**

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| Tabla 1. Portafolio de servicios..... | 16 |
|---------------------------------------|----|

### **Lista de figuras**

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| Figura1. Organigrama Área Operaciones.....          | 15 |
| Figura 2. Recepción de correos copropiedades .....  | 21 |
| Figura 3. Recepción de correo multinacionales. .... | 22 |

## Resumen

Este trabajo pretende presentar detalles acerca de la práctica empresarial que se lleva a cabo en la empresa Chubb Seguros, describiendo los procesos que son llevados a cabo en el marco de la práctica y otros aspectos como el perfil, la economía, los servicios, el mercado y la estructura organizacional que se presentan en la compañía. Por otra parte, se presentan un objetivo general con sus respectivos objetivos específicos, los cuales son el marco de referencia para cumplir a cabalidad con las labores asignadas de la práctica empresarial, se ven reflejadas las funciones del cargo que se desempeña y los aportes que se hacen gracias al cumplimiento y dedicación presentada por la estudiante, se realizan conclusiones con respecto al aprendizaje obtenido durante la práctica empresarial y recomendaciones con el fin de hacer una crítica constructiva referente a Chubb Seguros.

**Palabras clave:** Siniestro, seguro, póliza, intermediario, entrante, saliente, implementación.

### **Abstract**

This work intends to present details about the business practice that is carried out in the company Insurances Chubb, describing the processes that are carried out in the framework of practice and other aspects such as profile, economy, services, market and the organizational structure presented in the company. On the other hand, are presented a general objective with their respective specific objectives, which are the framework of reference to fully comply with the assigned tasks of business practice, are reflected the functions of the position held and the contributions made for the fulfillment and dedication presented by the student, conclusions are made regarding the learning obtained during the business practice and recommendations in order to make a constructive criticism regarding Insurances Chubb.

**Keywords:** Sinister, insurance, policy, intermediary, inbound, outbound, implementation.

## Glosario

**SINIESTRO:** Un siniestro es un accidente o daño el cual puede ser indemnizado por una empresa aseguradora (Chubb), previo la firma de un contrato de seguro.

**SEGURO:** Un seguro es un medio eficaz para tu protección o la de tus pertenencias frente a la ocurrencia de un evento adverso. Los seguros transfieren tus riesgos a una aseguradora que se encarga de indemnizar todo o parte del perjuicio que se produce por la ocurrencia de un evento previsto en el contrato de seguros.

**PÓLIZA:** Una póliza es un documento legal que sirve de instrumento para certificar los beneficios a que accede un asegurado cuando paga una prima por la cobertura de un seguro.

**INTERMEDIARIO:** También llamado Broker es quien organiza las transacciones entre Chubb y un cliente a cambio de una comisión cuando se ejecute la operación.

**ENTRANTE:** Multinacionales extranjeras que tiene sede(s) en Colombia.

**SALIENTE:** Multinacionales colombianas que tiene sedes en el extranjero.

**IMPLEMENTACIÓN:** Son instrucciones que son enviadas en las cuales se refleja la forma en que se deben emitir las pólizas.

## **Introducción**

El presente trabajo de grado se refiere a la información pertinente con respecto al desarrollo de la práctica empresarial, la cual es crucial para la finalización de la formación tanto profesional como personal del estudiante que la realiza; esta se lleva a cabo en la organización Chubb seguros, y ayuda a validar los conocimientos adquiridos durante la formación académica, por ello es importante evidenciar esta validación mediante la realización de un informe en el cual se presente la aplicación de la práctica empresarial, evaluando los conocimientos adquiridos en el proceso, los aportes que el estudiante brinda a Chubb Seguros y los que la organización brinda al practicante. Además, es de vital importancia presentar un perfil empresarial en el que se presenten la historia, los aspectos económicos, los servicios prestados, su estructura organizacional, entre otras para entender el contexto de la organización en la cual se está presentando la labor del estudiante; por otra parte, es crucial conocer el procedimiento detallado que se sigue en el desarrollo de las actividades laborales diarias con el fin de transmitir de manera más acertada las funciones que son llevadas a cabo en la organización y la aplicación de la profesión negocios internacionales en ella.

### **Justificación**

Las prácticas empresariales son un proceso fundamental para la formación de los profesionales, se evidencia el aprendizaje teórico y las habilidades desarrolladas durante el proceso de formación universitaria, permitiendo su aplicación en un ambiente laboral real, es de vital importancia que el practicante tenga claros conocimientos básicos con respecto a la organización en la cual se está desempeñando y será capaz de plasmar estos conocimientos en un informe que ayuda a evaluar y evidenciar la pertinencia de sus labores dentro de la organización, validando el aporte de esta en el desarrollo de habilidades en el practicante y asegurando que dentro de las funciones que se cumplen, la organización tiene un beneficio real y acorde con las capacidades de su personal. Además teniendo en cuenta el compromiso del estudiante con la transparencia, la ética y el manejo adecuado de la información es importante que sea capaz de transmitir de manera acertada la información pertinente a su práctica y de proponer soluciones para problemáticas presentadas en la organización.

## **1. Objetivo**

### **1.1 Objetivo general.**

Aplicar los conocimientos y habilidades obtenidos durante la formación académica universitaria mediante el cumplimiento de las funciones del cargo ocupado en Chubb seguros, teniendo en cuenta la ética profesional y los compromisos de confidencialidad.

### **1.2 Objetivos específicos.**

- Asistir con puntualidad a las reuniones, capacitaciones y a las labores cotidianas de la organización.
- Conservar la información confidencial de la organización reservada, actuando con rectitud ante cualquier situación presentada en las labores dentro de las instalaciones de Chubb o fuera de estas.
- Cumplir con las funciones asignadas en el contrato y las correspondientes que los directivos consideren pertinentes para que enriquezcan el aprendizaje del practicante.

## 2. Perfil de la empresa

Chubb Seguros Colombia S.A. fue fundada en 1882 por Thomas Caldecot Chubb y su hijo Percy Chubb, en enero de 2016, ACE Limited la cual se fundó en 1985, adquirió a Chubb Corporation, creando la aseguradora de propiedad y responsabilidad civil más grande que cotiza en bolsa, la que opera bajo el conocido nombre Chubb; es una multinacional que opera en 54 países y territorios, y provee seguros de propiedad y responsabilidad civil para empresas y personas, seguros de accidentes personales y salud, reaseguros y seguros de vida a diversos grupos de clientes. Suscribe y asesora personas y organizaciones en el manejo del riesgo, concibe, desarrolla y distribuye coberturas y servicio en todos los niveles. (Chubb Seguros, 2018).

Chubb Seguros es además una empresa comprometida con la responsabilidad social corporativa entregando soluciones que ayuden a los clientes a gestionar los riesgos ambientales, a reducir su propio impacto ambiental y a hacer importantes contribuciones a causas ambientales, elaborando también informes ambientales en los cuales se contempla el enfoque de Chubb sobre la gestión de los potenciales riesgos del cambio climático global, los productos y servicios que ofrece para facilitar soluciones basadas en el mercado a problemas ambientales y relacionados con el clima, progresos en la reducción de las emisiones GEI en las operaciones de la organización y la filantropía corporativa focalizada en el Medioambiente; por ello, en 2016, la compañía obtuvo una calificación de A- en el ranking del programa de cambio climático del CDP. Chubb también fue una de las 22 aseguradoras de (148 analizadas) en obtener una designación de "Alta Calidad" por la exhaustividad de sus divulgaciones de riesgo climático, por parte de Ceres, organización sin fines de lucro de sostenibilidad. (Chubb Seguros, 2018).

Por otra parte, Chubb Seguros establece en su organización políticas importantes como el código de conducta, las políticas de seguridad y salud en el trabajo, de protección de datos personales, de transparencia haciendo pública su información financiera y gracias a plataformas como el sistema de atención al consumidor financiero (SAC) y conocimiento de cliente, mantiene sus estándares para la mejor atención.

## 2.1 Estructura organizacional

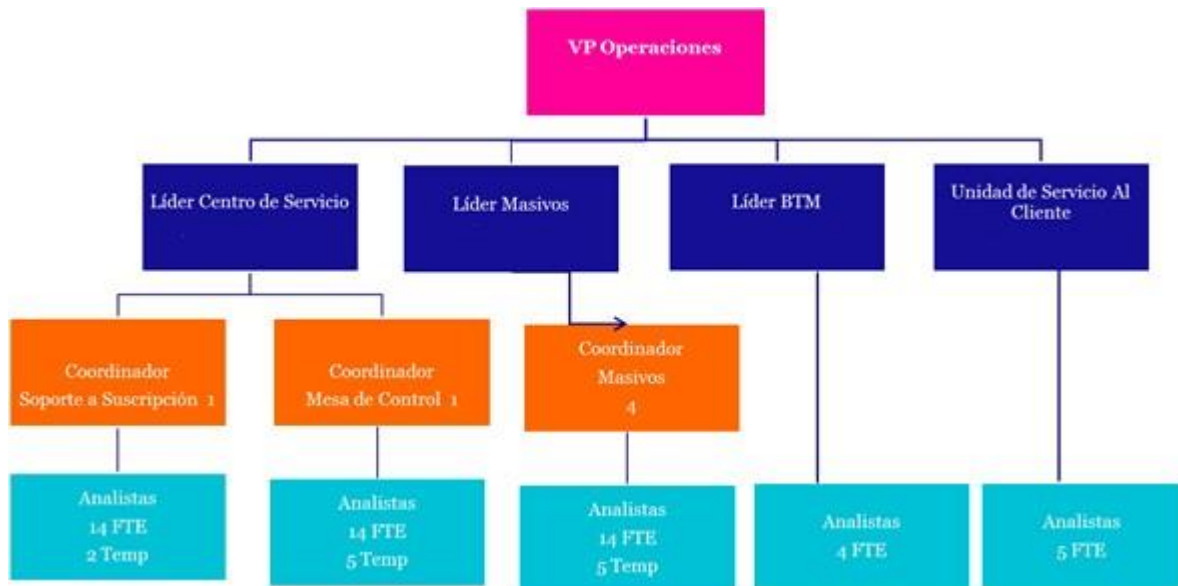


Figura 1. Organigrama Área Operaciones. Tomado de: Chubb Seguros de Colombia

## 2.2 Aspectos económicos

Chubb tiene más de \$167 billones en activos y \$36 billones en primas brutas suscritas durante 2017. Las compañías de seguros básicos de Chubb mantienen las clasificaciones de solidez financiera AA de Standard & Poor's y A++ de A.M. Best. Chubb Limited, la compañía matriz de Chubb, se cotiza en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE:CB) y está incluida en el índice S&P 500. Además, Chubb mantiene oficinas ejecutivas en Zurich, Nueva York, Londres y otras ciudades y emplea aproximadamente a 31.000 personas en todo el mundo. (Chubb Seguros, 2018).

Por otra parte, el desempeño operativo de ACE es consistentemente sólido, caracterizado por bajos índices combinados con pérdidas de catástrofes manejables y un desarrollo de reserva de pérdidas favorable constante e ingresos de inversión estables. La compañía ha reportado un índice combinado inferior al 100% durante 10 años consecutivos (Fitch, 2013).

En cuanto a filantropía, Chubb tiene un rico historial como patrocinador de compromisos filantrópicos, pues invierte en el bienestar de las comunidades locales en las cuales Chubb tiene

presencia a través de actividades de voluntariado, donaciones, auspicios, contribuciones concurrentes y programas de becas, esto gracias a sus entidades filantrópicas y de las iniciativas de voluntariado auspiciadas por la compañía.

En 2017, las fundaciones combinadas del Chubb Corporations realizaron donaciones y contribuciones concurrentes por un monto superior a \$6 millones para apoyar iniciativas innovadoras de todo el mundo. (Chubb Seguros, 2018).

### 2.3 Portafolio de servicios

Chubb ofrece diferentes tipos de seguros respondiendo a las necesidades de diferentes empresas u organizaciones, bien sean multinacionales, empresa mediana con operaciones regionales o bien un expansivo emprendimiento local, con cobertura tipo especial de protección y un singular nivel de servicio, asegurando empresas de los más diversos tamaños. Además, Chubb ofrece cobertura a individuos y familias asegurando sus pertenencias y bienestar financiero, promoviendo la tranquilidad de sus clientes.

*Tabla 1. Portafolio de servicios. .*

| PORTAFOLIO DE SERVICIOS CHUBB SEGUROS |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PROPIEDAD</b>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Construcción y Montaje</li> <li>Todo Riesgo Construcción o Montaje.</li> <li>Todo Riesgo Comercial Industrial.</li> <li>Agencia Nacional de Infraestructura - ANI Póliza de Seguro de Obras Civiles.</li> <li>Todo riesgo construcción y montaje</li> <li>- Daños Materiales.</li> <li>Todo Riesgo Daño Material</li> <li>Chubb Modular</li> <li>Filmaciones.</li> <li>- Maquinaria y Equipo</li> <li>Seguro Todo Riesgo para Maquinaria y Equipo - Valor Comercial</li> <li>Seguro Todo Riesgo para Maquinaria y Equipo - Valor Reposición</li> </ul> |

Tabla 1. Continuación

|                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TRANSPORTE</b>                         | Generadores de Carga<br>Póliza Automática de Seguro de Transporte de Mercancías para Generador de Carga<br>Póliza Específica de Seguro de Transporte de Mercancía Transporte de Carga<br>Póliza Automática de Seguro de Transporte de Mercancías “Transportista”<br>Póliza Automática de Seguro de Transporte de Valores<br>Casco y Navegación<br>Todo Riesgo Obras de Arte            |
| <b>LÍNEAS FINANCIERAS Y PROFESIONALES</b> | Líneas Financieras<br>Seguro Global de Entidades Financieras<br>Forma A<br>Forma B<br>Forma C<br>Seguro Chubb Crime de Riesgos Financieros para Entidades No Financieras<br>Seguro de Tarjetas<br>Forma DHP-84<br>Manejo Global<br>Responsabilidad Civil Profesional<br>Responsabilidad Civil para Directores y Administradores Directivos<br>Responsabilidad para Servidores Públicos |
| <b>CUMPLIMIENTO</b>                       | - Póliza de Cumplimiento a Favor de Entidades Particulares<br>- Garantía Única de Cumplimiento en Favor de Entidades Estatales Decreto 1082 del 2015<br>- Agencia Nacional de Infraestructura (ANI), Póliza Única de Seguro de Cumplimiento para Entidades Estatales - Póliza de cumplimiento de Disposiciones Legales                                                                 |
| <b>PYME</b>                               | - Chubb modular                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>RESPONSABILIDAD CIVIL</b>              | Responsabilidad Civil en Exceso de Automóviles Agencia Nacional de Infraestructura (ANI) responsabilidad extracontractual<br>Responsabilidad civil en exceso de automóviles<br>Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual                                                                                                                                                        |
| <b>AMBIENTAL</b>                          | Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil por Contaminación de Contratistas.<br>Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil por Contaminación de Predios .                                                                                                                                                                                                                               |

Tabla 1. Continuación

| <b>PÓLIZA DE AUTOMÓVILES</b> | - Cobertura básica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PERSONAS Y FAMILIA</b>    | <p>Accidentes personales.<br/> Clausulado General De Accidentes Personales<br/> Accidentes personales Titan intercontinental<br/> Accidentes Personales Garantía de Clima<br/> General Plan 50X3<br/> Seguro de compra protegida<br/> Terminales móviles y celulares</p> <p>Equipos terminales móviles de telefonía móvil<br/> Equipos terminales móviles y otros equipos electrónicos</p> <p>- Hogar e incendios<br/> Incendio y terremoto para el hogar<br/> Inutilización de vivienda</p> <p>- Protección de medios de pago<br/> Tarjeta protegida<br/> Hurto calificado de dinero retirado por ventanilla en oficina bancaria<br/> Hurto calificado de dineros retirados de cajeros electrónicos</p> <p>- Contenidos<br/> Auto contenidos.</p> <p>Protección de documentos de identificación personal, billetera, bolso, maleta y contenidos frente a hurto calificado.<br/> Protección de llaves</p> <p>- Vida Grupo<br/> Vida Grupo Oncológico<br/> Seguro Vida con Periodos de Carencia - Falabella</p> <p>- Exequial<br/> Exequias Accidentes Personales Exequias<br/> Exequias Face to Face</p> |

NOTA: descripción del portafolio de servicios de pólizas de seguros. por: Leidy León, 2018

## 2.4 Aspectos del mercado que atiende

Hoy Chubb opera como una compañía de suscripción y asesoramientos, asumen y manejan el riesgo con disciplina. Atienden y pagan las reclamaciones de manera justa y rápida. Combinan la precisión de la habilidad técnica superior con décadas de experiencia en concebir, desarrollar y distribuir las mejores coberturas y servicio a individuos, familias y empresas de todos los tamaños. (Chubb, 2018).

Es importante tener en cuenta que con respecto al mercado de Chubb seguros podemos contemplar la importancia de las empresas y las personas de gestionar el riesgo y obtener cobertura ante cualquier siniestro, por ello, Chubb seguros atiende a:

- Empresas multinacionales, medianas y pequeñas con seguros y servicios de propiedad y responsabilidad civil.
- Personas con altos patrimonios que necesitan proteger importantes activos.
- Personas que adquieren coberturas de seguros de vida y complementarios, accidentes personales, propiedad, automóvil y otras especialidades.
- Compañías y grupos de afinidad que proporcionan u ofrecen programas de seguros.
- Aseguradoras que gestionan riesgos con coberturas de reaseguros.
- Intermediarios que buscan ofrecer los servicios de Chubb Seguros.

### 3. Cargo y funciones

#### 3.1 Cargo:

Analista de Operaciones

#### 3.2 Funciones

En el cargo analista de Operaciones, desempeñado en las prácticas empresariales, se lleva a cabo el inicio del proceso de emisión de pólizas, modificación o renovación correspondientes a copropiedades (residenciales y no residenciales) y multinacionales (solicitudes inbound, outbound), esto mediante el envío de solicitudes de los clientes por medio de correo electrónico, para ello se llevan a cabo los procedimientos contemplados en la Figura. 2 y la Figura. 3, es importante tener en cuenta que en el caso del correo de multinacionales se manejan todos los ramos de aseguramiento y que en el de copropiedades sólo se contempla el ramo 01 incendio.

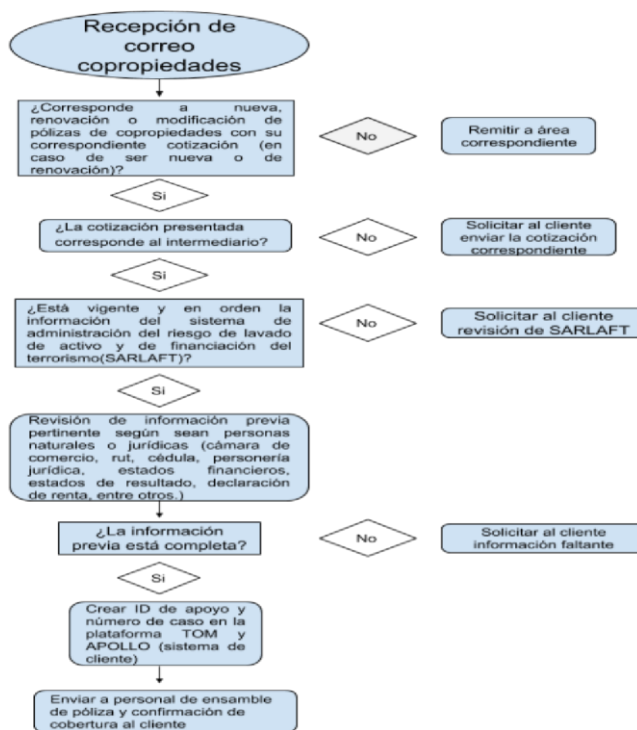


Figura 2. Recepción de correos copropiedades. por: Leidy León, 2018

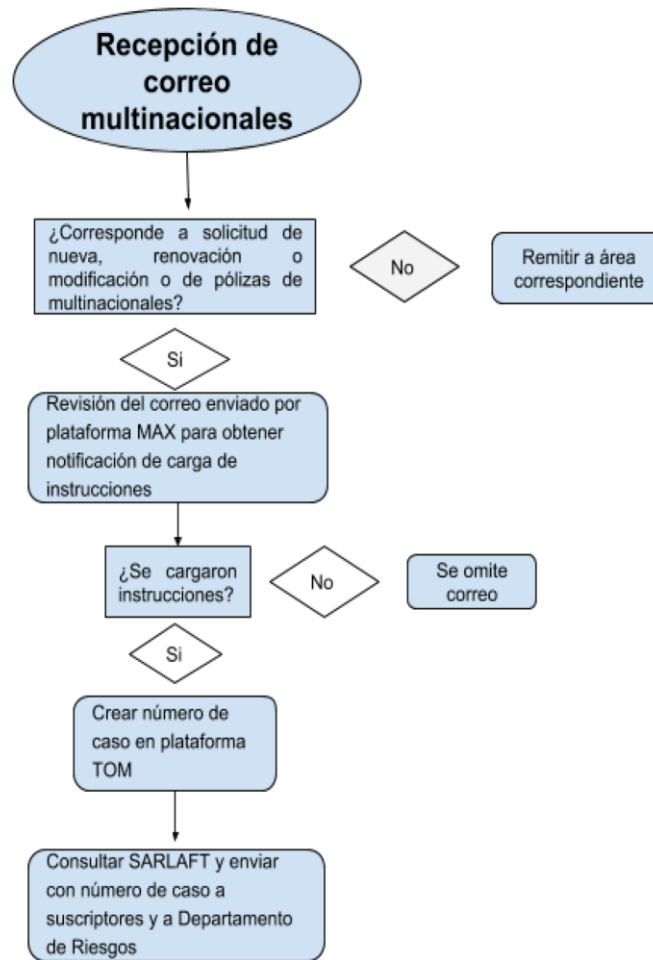


Figura 3. Recepción de correo multinacionales. por: Leidy León, 2018

#### **4. Aportes**

Es importante tener en cuenta los aportes que desde la práctica favorecen a la empresa Chubb seguros y los que enriquecen la formación profesional del practicante, con respecto a la organización, es su crucial interés contar con personal capacitado para desarrollar las labores correspondientes, lo cual concuerda con la formación académica del practicante, ya que posee las capacidades intelectuales y habilidades que permiten conservar un perfil conveniente para la organización, como referencia de ello se evidencia la responsabilidad y compromiso con el que se cumplen las labores cotidianas de la organización, asumiendo con sensatez, prudencia y discreción cualquier situación presentada en las actividades laborales, teniendo siempre en cuenta la ética profesional y las precauciones necesarias para que los procesos que se siguen en estas labores sean los adecuados, trabajando en equipo junto con otros departamentos y compañeros de área a los cuales se les trasmite el conocimiento adquirido en las reuniones y capacitaciones, demostrando liderazgo en la ejecución de las labores.

Por otra parte, se evidenció desde el inicio de la práctica empresarial un mejoramiento en los procesos de emisión de pólizas gracias a la eficiencia con la que se ha trabajado por parte del practicante. Además, las capacitaciones benefician a la organización, pues mejora sus procesos y mantiene a su personal actualizado con respecto a todo lo correspondiente a su cargo y también para el practicante, ya que adquiere nuevos conocimientos que permiten abrirse paso a futuras experiencias laborales; asistiendo con puntualidad a estas y además brindando más de lo que es de obligatorio cumplimiento con el fin de que la organización mantenga sus estándares, protegiendo siempre los datos de Chubb seguros y haciendo uso pertinente y oportuno de estos.

Todo el aprendizaje adquirido en el desarrollo de las actividades laborales y situaciones presentadas son de vital importancia para el practicante pues brindan experiencia para afrontar problemáticas, convivir tanto personal como laboralmente con los compañeros de trabajo y jefes para desenvolverse de una mejor forma en el mundo laboral.

## **Conclusiones**

Con respecto a las actividades desarrolladas en el transcurso de la práctica profesional, se han aplicado conocimientos y habilidades obtenidos durante la formación académica universitaria mediante el cumplimiento de las funciones del cargo ocupado en Chubb seguros, teniendo en cuenta la ética profesional y los compromisos de confidencialidad, esto mediante la asistencia con puntualidad a las reuniones, capacitaciones y a las labores cotidianas de la organización, conservando la información confidencial de la organización reservada, actuando con rectitud ante cualquier situación presentada en las labores dentro de las instalaciones de Chubb o fuera de estas y cumpliendo con las funciones asignadas en el contrato y las correspondientes que los directivos consideren pertinentes para que enriquezcan el aprendizaje del practicante como pueden ser la administración de nuevos correos electrónicos corporativos, la extensión de las actividades laborales, la atención de los clientes mediante una línea telefónica, entre otras que sean requeridas y que han permitido la obtención de nuevos aprendizajes tanto profesionales como personales.

Por otra parte, se han afianzado conocimientos acerca de pólizas de seguros y sus correspondientes cláusulas, lo cual brinda una enseñanza y experiencia en este campo que puede llegar a permitir el establecimiento de vínculos con el sector productivo con miras a propiciar la incorporación laboral en la misma empresa donde se realiza la práctica laboral o en otra que busque el perfil que se ha venido desarrollando.

### **Recomendaciones**

En cuanto a las recomendaciones que se deben resaltar después de realizada la práctica empresarial y el informe correspondiente, es importante tener en cuenta en Chubb seguros, evidenciar de una mejor forma el trabajo en equipo dentro del desarrollo de los procedimientos que lo requieran, refiriéndose de igual forma a la comunicación asertiva que debe tener cada departamento internamente como con otros departamentos o dependencias para que la emisión de pólizas sea exitosa. También es importante que cada empleado realice estas comunicaciones siguiendo el conducto regular establecido para que de esta forma se eviten inconvenientes entre los cargos y dependencias de la organización; por otra parte, es de vital importancia que Chubb Seguros siga capacitando a su personal como lo ha venido haciendo, permitiendo que sus empleados puedan continuar apoyando al fortalecimiento de la compañía y que está aporte de igual manera a la formación de las competencias de sus empleados. Además, es importante que desde un principio se presenten indicaciones adecuadas respecto a las funciones que le corresponden a cada colaborador y que haya coherencia en las peticiones que se realizan, previendo situaciones en las que se vea en riesgo el tiempo en que la compañía debe presentar una respuesta a las peticiones de los clientes, ya que se generan reprocesos en la emisión de las póliza; y así las personas encargadas deben prestar más atención a las peticiones que le hacen sus empleados respecto a la información en espera que se presenta.

## Referencias

Chubb Seguros. (2018). *Chubb Colombia Home*. Obtenido de Chubb Colombia Home: <https://www.chubb.com/co-es/>

Fitch. (14 de Mayo de 2013). Fitch Upgrades ACE Limited's IFS Ratings to 'AA'; Sr. Debt to 'A+' *FitchRatings*. Obtenido de <https://www.fitchratings.com/site/pr/791082>

Chubb Seguros. (2018). *Empresas*. Obtenido de Chubb Colombia <https://www.chubb.com/co-es/empresas/>

Chubb Seguros. (2018). *Personas y familias*. Obtenido de Chubb Colombia <https://www.chubb.com/co-es/personas-y-familias/>

Chubb Seguros. (2018). *Historia*. Obtenido de Chubb Colombia <https://www.chubb.com/co-es/sobre-nosotros/historia.aspx>