



## **CONTENIDO**

### **1. Información Legal**

- Informe Corporativo

### **2. Información de Negocio**

- Vida y Rentas
- Salud
- Riesgos Laborales
- Perspectiva 2024
- Reconocimientos 2023

### **3. Declaraciones Importantes**

- Cumplimiento normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor
- Operaciones entre accionistas con administradores
- Facturación
- Control Interno
- Seguridad de la Información y Ciberseguridad
- Políticas de Inversión Social
- Datos Personales
- Programa de ética y cumplimiento.

### **4. Gestión Integral de Riesgos**

- Sistema Integral de Administración de Riesgos
- Gestión del Riesgo Operacional
- Sistema de Continuidad de negocio y gestión de crisis
- Sistema de Administración de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo – SARLAFT
- Sistema Integral Riesgo de Mercado

### **5. Informe Especial Grupo Empresarial**

- Composición Grupo Empresarial SURA.
- Declaraciones y cumplimiento legal
- Operaciones celebradas entre la entidad que reporta (Grupo de Inversiones Suramericana S.A) y las demás entidades del Grupo Empresarial

## 1. INFORME CORPORATIVO | 2023

La Junta Directiva y la Administración se permiten presentar conjuntamente, para su consideración y aprobación, el informe de gestión de Seguros de Vida Suramericana S.A. correspondiente al año 2023.

Seguros de Vida Suramericana S.A., en adelante la “Sociedad” o la “Compañía”, es una sociedad comercial anónima, de carácter privado, constituida bajo las leyes de la República de Colombia, con domicilio social en la ciudad de Medellín, constituida mediante la Escritura Pública No. 2.381 del 4 de agosto de 1947 de la Notaría Tercera de Medellín y registrada en la Cámara de Comercio de Medellín.

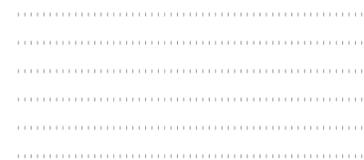
El objeto social de la Compañía consiste en la realización de operaciones de seguro y de reaseguro, bajo las modalidades y los ramos facultados expresamente por la ley en la República de Colombia, o de las de cualquier otro país donde establezca domicilio, sucursal o agencia. La Sociedad podrá ejecutar válidamente todos los actos jurídicos que tiendan a la realización de su objeto social y a la inversión y administración de su capital y reservas.

Para los fines de su dirección, administración y representación, la Sociedad cuenta con una Asamblea General de Accionistas, una Junta Directiva cuyos miembros se denominan Directores, y la Alta Gerencia.

La representación legal es múltiple y la gestión de los negocios sociales está simultáneamente a cargo de un Presidente, de uno o más Vicepresidentes, el Gerente de Vida y Rentas, la Gerente de Inversiones y Tesorería, la Secretaria General, y demás cargos según lo defina la Junta Directiva, quienes podrán actuar conjunta o separadamente. Para el ramo de ARL cuentan con representación legal, el Gerente de Producto ARL, el Gerente Técnico ARL y el Gerente Comercial ARL. Se cuenta, además, con la representación legal de los Gerentes Regionales nombrados por la Junta Directiva.

La sesión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas se llevó a cabo el día 22 de marzo de 2023, en la cual se aprobó el Informe Anual de Gestión, el Balance con corte al 31 de diciembre de 2022, se reeligió la Revisoría Fiscal Ernst & Young Audit S.A.S. y se fijaron sus respectivos honorarios. Así mismo, se eligieron nuevos miembros de la Junta Directiva, a saber, Gustavo Espósito, CEO de Seguros SURA Chile en reemplazo de Jhon Jairo Uribe Velásquez; Claudia Sandra Frank, especialista en temas tecnológicos, en reemplazo de Jaime Alberto Velasquez Botero; Fuad Velasco Juri, Presidente de Nexus, en reemplazo de Jorge Ignacio Acevedo Zuluaga; y Maria Adelaida Tamayo Jaramillo, consultora independiente, en reemplazo de Alvaro Correa Robledo.

Durante el 2023, las reuniones de Junta Directiva se realizaron mensualmente y en ellas se analizaron temas estratégicos de la Compañía, tales como el seguimiento a proyectos, estados



financieros, presupuesto y al portafolio de inversiones, así como a los diferentes Sistemas de Administración de Riesgos. Así mismo, se analizaron nuevos modelos de negocios como salud internacional, salud animal, IPS especializada en salud mental, desarrollo del portafolio en programas como "Vive Más" y Empresa SURA, y seguimiento al foco estratégico de alianzas y ecosistemas, presentando los avances de la alianza Google – Relevant. De igual forma, se analizaron temas de analítica, digitales y riesgo ciber, así como asuntos de talento humano, bono, indicadores del comité directivo y cambios de estructura organizacional, particularmente la creación de la Vicepresidencia de Riesgos y la supresión de la Vicepresidencia de Seguros Obligatorios. Adicionalmente, durante el transcurso del año, se aprobaron diferentes políticas de Grupo Empresarial que aplican a la Compañía.

Respecto a los nuevos modelos de negocio, se aprobó la inversión por \$45,000,000 millones a título de anticipo de inversión convertible en acciones, en SURA TECH, compañía de Suramericana S.A., la cual está creando un modelo de insurtech regional con la capacidad técnica, financiera y administrativa para operar tecnologías orientadas a habilitar la comercialización y posicionamiento de accesos y canales digitales para la industria financiera, la cual tiene como objeto diversificar el riesgo de concentración en la comercialización de canales en las compañías aseguradoras, además de prestar servicios de atracción y fidelización de clientes a través de pauta y demás estrategias, marca, comunicaciones y relacionamiento con el cliente para los procesos de venta y posventa.

Así mismo, se realizó una sesión extraordinaria, en la cual la Junta Directiva aprobó la capitalización a Servicios de Salud IPS Suramericana S.A.S., directamente o a través de Servicios Generales Suramericana S.A.S., hasta por \$15,000 millones, que serán destinados para el desarrollo de una Clínica SURA para la entrega de modelos de atención con mayor complejidad en servicios de ortopedia, cirugía estética, odontología y medicina complementaria.

De igual manera, la Junta Directiva conoció los informes presentados por los Comités de Auditoría y Finanzas y el Comité de Riesgos, en relación con los temas tratados en cada una de sus reuniones, resaltando temas como SOX, Solvencia e IFRS 17, así como los informes periódicos presentados por la Auditoría Interna, el Oficial de Cumplimiento, la Revisoría Fiscal, actuario responsable, entre otros.

La composición accionaria de la sociedad no surtió modificaciones durante el 2023. Es importante resaltar que la Compañía hace parte del Grupo Empresarial SURA, cuya sociedad matriz es Grupo de Inversiones Suramericana S.A., sociedad que controla indirectamente a Seguros de Vida Suramericana S.A., a través de Suramericana S.A.

Para el año 2023 no hubo manifestación de posibles conflictos de interés por parte de la Alta Gerencia o la Junta Directiva.

En relación con las cifras más relevantes del ejercicio 2023 Vida más ARL, se evidencia que las primas emitidas directas ascendieron a \$7,435,503 millones; las primas retenidas ascendieron a \$7,305,269 millones; los siniestros ascendieron a \$4,839,422 millones; y el estado de resultados a cierre de 2023 arrojó un resultado técnico por \$261,806 millones y una utilidad neta de \$827,079 millones.

El portafolio de inversiones cerró el 2023 con un valor de a \$1,819,976 millones, con un calce de reservas técnicas de 110% para las soluciones de Vida y Rentas, y para la solución de Riesgos Laborales por 119% y un cumplimiento del presupuestado del 100% y 102% respectivamente.

## **2. INFORMACIÓN DE NEGOCIO**

### **Seguro de Vida y Rentas**

En el 2023 las soluciones de vida y rentas voluntarias tuvieron un crecimiento del 1%, siendo el crecimiento de vida grupo del 1%, vida individual del 3% y accidentes personales decreció el 1%. Por otro lado, las soluciones de rentas temporales (seguro de pensión y seguro de educación) cerraron el 2023 en el consolidado con un decrecimiento del 4%.

En vida grupo se tuvo una dinámica de producción en donde el canal tradicional tuvo un crecimiento del 8%, mientras que el canal bancaseguros decreció un 2% a causa de la no participación en las licitaciones de algunas entidades financieras que no venían presentando resultados favorables en cuenta a utilidad y la disminución en la dinámica de colocación de créditos de consumo e hipotecarios.

Con respecto al canal tradicional en vida grupo, se tuvo un buen crecimiento del canal promotoras, principalmente apalancado por un negocio de deudores en la regional norte. El resto de los canales del tradicional tuvo un crecimiento de 1.6% debido a una dinámica comercial contraída. Se continuará con el foco en sostenibilidad, realizando un ajuste de condiciones buscando que la renovación y el negocio nuevo se cierre con suficiencia tarifaria.

En cuanto al resultado técnico de vida grupo, se presentó un cumplimiento del 105% explicado por una mejora en la siniestralidad esperada con un indicador del 28.10%, debido a que se mantuvo la estrategia de suscripción sostenible, tanto en el canal tradicional como en la definición de apetito de licitaciones de negocios de deudores.

Vida individual tuvo un crecimiento consolidado del 3%, en el cual el canal bancaseguros creció al 6%, promotoras al 8%, sucursales al 2% y retail decreció el 48%. En el canal asesores (sucursales y promotoras) el crecimiento está apalancado por el comportamiento de la producción nueva, que para el cierre de 2023 aumentó un 16% debido al relanzamiento del Plan Vive con devolución desde julio, con un cumplimiento del 124% en la meta de producción presupuestada y que representó el

52% de la participación de la producción nueva, adicionalmente, este nuevo producto permitió un incremento en la prima promedio del 27%.

En cuanto canales masivos en vida individual, como se mencionó anteriormente, bancaseguros presento en el cierre de 2023 un crecimiento del 6% apalancado principalmente por la colocación de pólizas nuevas que tuvo un aumento del 12%. Por otro lado, el resultado del canal retail se debió a un ajuste de la alianza y la no renovación de la licitación de la alianza TUYA.

El resultado técnico de la solución de vida individual se comportó similar al 2022 y dentro del rango presupuestado para el 2023.

Para el seguro de pensión y educación el resultado técnico presentó un deterioro a causa de menor producción frente a la esperada, mayores reservas de producción y mayores siniestros retenidos a causa de un aumento en las cancelaciones en el seguro de educación y diferencias entre la inflación presupuestada y la real.

Para las soluciones de largo plazo, rentas vitalicias y seguro previsional, se continuó bajo la estrategia de mantener la exposición actual, continuando con la gestión de los riesgos asociados al negocio, el compromiso asumido con los clientes y el capital expuesto por la compañía. Dentro de la administración de estas soluciones, existe el compromiso de garantizar que las mesadas mantengan el poder adquisitivo, por lo que deben ser incrementadas anualmente con IPC o salario mínimo, según lo dispuesto por la ley; el impacto del IPC se gestiona desde la administración conjunta de activos y pasivos (ALM), a través de la cual se optimiza la estrategia de inversiones de los portafolios que respaldan las reservas; por otro lado, dado el incremento del salario mínimo, se registró un impacto por valor de \$43,218 millones en la estimación de las reservas necesarias para cubrir las obligaciones con los asegurados de estas soluciones.

El 2023 fue un año de retos y logros asociados al modelo operativo en seguros SURA; fue así como en los seguros de vida y rentas se logró en el frente de expedición la implementación completa de ingreso digital para pólizas de Vida Grupo, que permitió reducir tiempos de respuesta, entregar herramientas de autogestión a asesores e intermediarios, alcanzado una adopción cercana al 80% y niveles de automatización de dicha operación en un 96%. Así mismo, se desarrolló un plan de trabajo de mejoras evolutivas y nuevas herramientas en los seguros individuales, lo que permitió alcanzar una cifra histórica de riesgo estándar llegando al 96% y una expedición automática del 83%.

Igualmente, se entregó a los clientes un nuevo acceso para la autogestión de la designación y/o modificación de los beneficiarios del seguro de Vida para todas las soluciones del ramo; logrando para 2023 tener un número superior a 220.000 designaciones, lo que facilita la gestión operativa, reduce el esfuerzo y tiempo en el momento de la reclamación.

El proceso de siniestros en el 2023, trabajó en la consolidación y adopción de un nuevo modelo para la gestión de las indemnizaciones; denominado "Siniestro en Línea", en donde a través de un acceso el asesor o la línea de atención pueden hacer la apertura de forma autogestionada con un

análisis, ajuste y gestión de los siniestros, ya que cuenta con una asistencia automatizada logrando eficiencias operativas al interior de los equipos de operación reduciendo los tiempos, el nivel de esfuerzo y aportando a una mejor experiencia del cliente en este proceso para más de 13,000 siniestros.

Además, en 2023 la operación de seguros de vida trabajó en el diseño, implementación y refinamiento de los procesos de contingencia y de continuidad de negocio, preparándose para operar de forma alterna en casos de eventos de riesgo que comprometan los procesos críticos, manteniendo los niveles de servicio y de operación. Así mismo, en 2023 se inició el análisis y arquitectura de resiliencia de los procesos, como parte de la gestión de riesgos operacionales, alistándose para el crecimiento y sostenibilidad a mediano y largo plazo acorde con el crecimiento esperado de estas soluciones de vida y rentas.

Finalmente, se logró una disminución del 23% en las quejas de los clientes de autonomía, principalmente en los procesos de atención de reclamaciones y expedición.

El 50% de los 140.656 clientes que ingresaron a Vive Más (Plataforma del Programa de Bienestar) fueron clientes de las soluciones de autonomía, lo cual aporta a que nuestros asegurados vivan el seguro de una manera diferente y tangible, a través de experiencias de bienestar (Salud Física, Nutrición, Salud Financiera, Salud Mental y Plan de Recompensas).

## Salud

El 2023 continuó siendo un año de constantes cambios debido a diversos factores del negocio y del entorno, tanto global como local, dando continuidad a diferentes tendencias presentadas luego de la pandemia.

**Costos médicos.** Adicional al crecimiento normal de los costos médicos debido a las continuas innovaciones, desarrollos y avances en la medicina a nivel global, los efectos que ha traído la pandemia y los conflictos bélicos en Europa, han generado una disminución en la producción y transporte principalmente de insumos y medicamentos llevando a un desabastecimiento a nivel global incluido Latinoamérica y Colombia. Esto ha generado un incremento en los costos médicos repercutiendo directamente en la siniestralidad del aseguramiento tanto público como privado. Por otro lado, se está enfrentando al cambio demográfico, al envejecimiento de la población que ya se empieza a ver en Colombia y que en la población asegurada en la póliza de salud se observa con mayor prevalencia en la región del Eje Cafetero, lo cual tiene una repercusión directa en el costo médico principalmente en la población mayor de 60 años, quienes llegan a esta en edad con varias enfermedades crónicas que requieren un control permanente y uso frecuente de los servicios médicos. Adicionalmente, las complicaciones de estas patologías principalmente relacionadas con riesgo cardiovascular, metabólico y pulmonar, además al cáncer, generan unos

altos costos para el aseguramiento en general y en muchos casos discapacidad parcial o total y que de manera permanente requirieran más cuidados de salud.

**Mayor demanda de servicios de salud.** En este 2023 se continuó observando la tendencia postpandemia de un crecimiento en la demanda y frecuencia de servicios de salud por la población, buscando desatrasarse de tratamientos pendientes, controles o chequeos preventivos que no se pudieron realizar durante la pandemia o por temor a que se presentara una nueva epidemia, toda vez que las personas quieren asegurarse de tener un buen estado de salud. Adicionalmente, hay una sensibilización hacia el autocuidado y la prevención, lo que también ha impactado en el mayor uso de servicios principalmente ambulatorios.

Además de la mayor demanda de servicios por parte de los asegurados, también se evidenció los cambios postpandemia en patrones de prescripción por parte de médicos y patrones de facturación por parte de las instituciones, lo que ha implicado un acompañamiento y seguimiento cercano y continuo con ellos, cambios en negociación, ajustes de prestadores en la red de algunas ciudades, entre otros, con el fin de poder impactar positivamente los resultados del negocio y garantizar la sostenibilidad del mismo.

**Incertidumbre ante la reforma a la salud.** La incertidumbre generada alrededor de la reforma a la salud en Colombia ha generado un aumento inesperado en el consumo de servicios por la población en general, impactando la siniestralidad, tanto de los seguros obligatorios como voluntarios, en gran parte ante el miedo de que se acabe el sistema de salud y la población quede desprotegida.

Este incremento en la frecuencia de uso de los servicios de salud genera una demanda superior a la oferta, llevando a que los prestadores de servicios de salud en algunos casos aumenten sus precios; estos incrementos en la frecuencia de uso y en la siniestralidad de las aseguradoras puede llevar a su vez, a que estas incrementen sus tarifas que sumado a un entorno económico de alta inflación impacta de manera importante el bolsillo de los colombianos.

Adicionalmente, esta incertidumbre de la reforma también preocupa a los prestadores de servicios de salud, principalmente en cuanto a posibles dificultades por tarifas insuficientes, no pago o pago inoportuno de los servicios prestados a la seguridad social (a través del Gobierno), y por aumento en sus gastos de operación, que los podría llevar a buscar como compensar esos costos y gastos incrementando sus tarifas a los seguros voluntarios.

En el mediano y largo plazo en caso de materializarse la reforma a la salud y esto conlleve una modificación en el rol que hoy cumplen las EPS, a través de la gestión del riesgo se pudiera observar un deterioro en los indicadores de salud de la población, lo cual puede resultar en una mayor carga de enfermedad y por lo tanto en un incremento en la frecuencia y costos de atención lo que llevaría necesariamente a un incremento de la siniestralidad y en última instancia en las primas, problemática que en la misma medida de tiempo permite pensar en fortalecer los planes de

gestión, promoción y prevención y todas aquellas medidas dirigidas al mantenimiento de la salud de los asegurados, de igual forma, fortalecer alianzas con la investigación en salud, en las diferentes áreas como equipos, tecnología, innovación, medicamentos, vacunas y la permanente búsqueda de la atención en salud como norte y no como un supuesto.

En conclusión, los aspectos anteriormente mencionados tuvieron un impacto en la siniestralidad tanto por el incremento en la frecuencia de uso de servicios principalmente ambulatorios como consultas, ayudas diagnósticas y cirugía ambulatoria, e incrementos en la severidad principalmente en relación con el tratamiento de cáncer donde también se evidenció un incremento en la frecuencia.

Para contrarrestar estos impactos en la siniestralidad se intensificaron y fortalecieron las acciones y estrategias de gestión de riesgos en salud, gestión del costo y gestión de proveedores, logrando finalmente alcanzar los resultados esperados para el año. Se implementaron iniciativas de intervención sobre las prácticas asistenciales, se identificaron cambios en patrones de prescripción y uso de los servicios y tecnologías en salud por parte de profesionales de nuestra red de atención. Se realizó la revisión de los modelos de contratación, facturación y pago, se ajustaron las desviaciones encontradas y que podían estar ocasionando un mayor costo médico y aumentando las frecuencias de utilización. Dado lo anterior, se continuará avanzando en la automatización de procesos y modelos de relacionamiento de cara los clientes, a la red comercial y a los médicos e instituciones, siendo más eficientes y teniendo una mayor capacidad de intervención en el día a día.

**Programa de Bienestar | Vive Más.** Adicional a ser uno de los materializadores de la estrategia en SURA Colombia, el programa de bienestar a través de la plataforma Vive Más hace parte fundamental de nuestras estrategias de gestión para la población general, pero principalmente para la población saludable donde se tiene más del 70% de los asegurados de la póliza de salud. Con Vive Más, se busca llegar a miles de asegurados en la compañía con el fin de potenciar, transformar o mantener hábitos que les permitan estar lo más saludables posible buscando impactar la siniestralidad de los negocios y garantizar la sostenibilidad futura del aseguramiento.

Esta propuesta, está apalancada en lo que se ha denominado el Programa de *Bienestar SURA, Vive Más*, que adicional a permitir a nuestros clientes desarrollar hábitos saludables, se ha convertido en un canal acceso para identificar clientes con factores de riesgo, incluso enfermedades que requieren el debido acompañamiento y control para impactar positivamente su salud y bienestar, direccionándolos a las diferentes estrategias y programas de gestión que se tienen hoy disponible en las sedes de Salud SURA y con algunos aliados, por ejemplo, en lo referente a salud mental.

Adicionalmente Vive Más se va convirtiendo en un complemento a las estrategias de gestión en lo relacionado con hábitos, ya sea para un estilo de vida saludable o para potenciar el control, por

ejemplo, de una enfermedad crónica en donde hay hábitos de vida adicionales que permiten un mayor y mejor control de la enfermedad, lo que se traduce en más bienestar para los clientes y menor siniestralidad para el aseguramiento.

Vive Más también está apalancando la propuesta de valor definida para empresas, ya que un mayor bienestar de los empleados se traduce en mayor productividad y competitividad empresarial, por lo que se continuará conectando ese entorno personal con el laboral en el que se ha evidenciado lo relevante que es el bienestar, no solo de cara a la productividad sino a la accidentalidad, el ausentismo y la rotación de los empleados.

El Programa de bienestar nace en mayo de 2022 a través de Vive Más como una plataforma Web con la que se busca de manera eficiente, llegar a miles de clientes con el objetivo de impactar positivamente su bienestar y transformar hábitos inicialmente desde la actividad física, la alimentación saludable, la salud mental y financiera, recompensando la evolución y movilización de sus comportamientos. Ese año se logró llegar a 20.403 personas activas en la plataforma, lo que permitió recoger grandes aprendizajes para definir que en el 2023 el reto sería incrementar considerablemente esa cifra, definiendo acciones que permitieran acompañar a muchos más clientes y continuar fortaleciendo nuestro propósito de compañía para entregar bienestar y competitividad.

Es así, como en el año 2023 se definieron tres indicadores principales alineados con la estrategia de la compañía que permitieron ir aprendiendo la dinámica de la plataforma Vive Más y evaluar el impacto del programa en la mejora del bienestar de nuestros clientes (Salud, Vida y ARL), encontrando que de las personas que diligenciaron el índice de bienestar 2 o más veces, el 70% mejoraron algún hábito, adicionalmente se logró llegar a 140.656 personas activas en la plataforma al cierre de Diciembre (161.059 acumuladas desde 2022) y se consiguió implementarla en 299 empresas cliente. En el proceso de apropiación del programa de bienestar en la compañía, específicamente en la red comercial, se pudieron capacitar a más de 3.600 personas y se les entregaron las respectivas herramientas para la movilización y autogestión con las empresas.

Dos grandes logros adicionales del 2023 fueron, primero, tener nuestra primera versión de Vive Más Nativo en la APP de SURA gracias a la alianza con Google, lo que permitió tener una infraestructura tecnológica más robusta, una mejor experiencia de usuario, permitir la conexión con diferentes dispositivos (wearables) y tener un conocimiento más profundo de nuestros clientes, lo cual seguirá evolucionando en 2024, y segundo, lograr conectar a Vive Más con los modelos y programas de gestión de riesgos de salud y la conexión con la capacidad de Competitividad y la ARL correlacionando los hábitos de las personas con las prácticas de las empresas y como esto impacta directamente en la accidentalidad, el ausentismo y la productividad de sus empleados.

**Modelos Saludables.** Como parte del programa de bienestar, en algunas de las sedes Salud SURA se tiene implementado un modelo de acompañamiento interdisciplinario para el desarrollo de hábitos principalmente en actividad física, alimentación saludable y salud mental. De esta estrategia que inicialmente empezó 100% presencial en 2023 para aquellos clientes no afines a la tecnología o que requerían un acompañamiento más personalizado en el desarrollo de hábitos, se evidenció que al cierre del año el 80% de las atenciones de este programa se realizaron de manera virtual y el 20% restante presencial, convirtiéndose en un modelo mixto y que al tener mayor virtualidad podrá escalarse de manera más eficiente.

Durante el 2023 se direccionaron más de 3.500 usuarios al programa, a quienes se le realizaron una búsqueda anticipada de riesgos en salud y hábitos no saludables, de los cuales ingresaron 1.150 al modelo, 70% mujeres y 30% hombres, entre los 25 y 59 años. De estas personas ingresadas, el 65% tenían un índice de bienestar bajo (nivel principiante) y 35% intermedio, y los hábitos que más se han priorizado son alimentación saludable, actividad física y salud mental. De las personas que completaron su primer hábito saludable (ciclo de 6 meses), el 72% alcanzó un logro de su propósito saludable superior al 80% y de estas personas el 80% decidieron continuar desarrollando un segundo hábito saludable.

**Fortalecimiento de la prestación propia.** Para 2023 se tenía la meta de incrementar la participación de Ayudas Diagnósticas SURA sobre el total de la facturación de póliza a un 30% luego de estar en un 22.9% en el 2022. A cierre de diciembre se logró llegar a dicha meta de participación.

**Reenfoque Sedes Salud SURA.** Estratégicamente y de cara al impacto en la gestión de riesgos se ha empezado a reenfocar el modelo de atención de las sedes de salud SURA muy específicamente hacia la gestión de riesgos, buscando una mayor especialización y presencialidad en las regiones, en donde las sedes sean el articulador y coordinador de la atención de nuestros asegurados, posicionándolas como el aliado experto, ya sea por sí solas y/o en alianza con prestadores de la red externa, con atención tanto desde la presencialidad como la virtualidad, logrando así impactar las poblaciones en los diferentes niveles de riesgo (saludables, crónicos y complejos) con diferentes programas especializados que permitan mayor control de las enfermedades principalmente crónicas dando respuesta al incremento de este tipo de patologías asociadas principalmente al envejecimiento de la población y a la falta de estilos de vida saludables.

## Riesgos Laborales

Crear valor de manera sostenible para los afiliados y para SURA, es la premisa con la cual se ha transitado el proceso de transformación del modelo operativo en ARL para estar cómo, cuándo y dónde las personas lo necesiten con afinidad y relevancia. Como parte del sistema de protección social del país, se continúa con el gran reto de contribuir de manera contundente al logro de los

objetivos globales de desarrollo sostenible, entre ellos: “Salud y bienestar” y “Trabajo decente y crecimiento económico”.

Durante el año 2023, las primas emitidas presentaron crecimiento de 17.5% y el nivel de afiliados promedio durante el año fue 5,338,320 trabajadores lo cual representa un incremento de 1.2%, comparado con el año anterior. Estos afiliados se encuentran en los diferentes territorios de Colombia, presentes en el 99% de los municipios del país. La composición sectorial de los afiliados de ARL SURA se concentra principalmente en servicios generales (17.3%), comercio (13.2%), infraestructura y edificaciones (8.7%) salud y asistencia social (6.4%) y TICs (5.9%).

Estos resultados representan un desempeño positivo, dada la mejora de tasa de desempleo, resiliencia en medio de un entorno macroeconómico y regulatorio desafiante y a las estrategias de atracción, fidelización y desarrollo de personas y empresas. Los indicadores de experiencia de cliente de la compañía evidencian mejora continua, logrando niveles superiores al año anterior, así: satisfacción 4.27, lealtad 4.37 y NPS 50.

**Modelo de Gestión Prevención de Riesgos Laborales.** Con el fin de promover entornos laborales saludables, ARL SURA a través de su equipo y la red de prestadores realizó 1.5 millones de atenciones de promoción y prevención de riesgos a través de asesorías, capacitaciones mediciones y evaluaciones, los cuales permitieron mejorar la intervención de los diferentes agentes de riesgo de empresas e independientes.

Como resultado, la disminución de tasa de accidentalidad representó 6,085 accidentes de trabajo menos, lo cual permitió entregar 113,895 días productivos al país. Así mismo, la disminución de las tasas de mortalidad e invalidez representaron salvar 3 vidas y 30 trabajadores sin condiciones de invalidez. Finalmente, desde la tasa de enfermedad laboral, la disminución fue de 73.6% principalmente por los menores casos de Covid 19 (-90%), así como también menores casos asociados a otros riesgos de origen laboral (-8%).

Así mismo, desde el modelo educativo de SURA, se llevaron a cabo procesos de aprendizaje impactando a 310,540 participantes que asistieron al plan de educación 2023, un crecimiento de 20% comparado con el año anterior, logrando movilizar el empoderamiento y fortalecimiento de capacidades para la gestión de riesgos, favoreciendo la apropiación de prácticas saludables y aportando a su empleabilidad. Adicionalmente, fueron certificadas 33,825 personas en los diferentes ciclos de colegio de gestión del riesgo y 47,575 personas certificadas en cursos regulatorios del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Se promovió la especialización del portafolio para la prevención de desórdenes musculoesqueléticos, fortaleciendo metodología de ergonomía participativa, desarrollando procesos de formación-acción, en el que se materializaron proyectos en las empresas asistentes al curso, enfocados a la prevención de desórdenes musculoesqueléticos en los diferentes sectores económicos.

En el abordaje de salud mental, se fortaleció la implementación del programa de gestión psicosocial a nivel nacional logrando 51 mil servicios en 8,846 empresas. Así como también, la disponibilidad de nuestra línea de atención en salud mental 24/7 acompañó a 5,522 de nuestros afiliados que necesitaron contención por problemas emocionales, crisis, entre otros. Se continuó posicionando ARL SURA como un referente técnico en gestión de salud mental a través de la participación de conferencistas en eventos a nivel nacional e internacional.

**Modelo de Gestión en Salud y Medicina Laboral.** A través del modelo de gestión en salud, se realizaron 3,3 millones de atenciones, las cuales incluyeron consultas, terapias, rehabilitación, prótesis, entre otras. Adicionalmente, se cuenta con acompañamiento en programas de reintegro, telemedicina y teleorientación para lograr mayor cobertura en todo el territorio nacional.

Con el fin que los trabajadores alcancen la mejor condición de salud posible para que sigan activos y productivos en la sociedad, se fortaleció la ruta integral de rehabilitación y reincorporación socio laboral impactando en procesos de rehabilitación un total de 42,819 pacientes y en procesos de reincorporación socio laboral un total de 8,575 pacientes durante el 2023.

**Prestaciones asistenciales y económicas.** ARL SURA continuó creando valor social y aportando al bienestar y calidad de vida de las 8,771 personas beneficiarias de las 6,420 pensiones, de las cuales un 43% corresponde a casos de invalidez y un 57% a casos de fallecidos por valor de \$2,6 billones de pesos en reserva matemática. Así como también, se continuó con el cumplimiento de las prestaciones asistenciales y económicas cuando existe exposición al riesgo por causa o con ocasión del trabajo.

**Accesos y plataformas.** Desde las interacciones a través de diferentes accesos, la compañía contó con más de 149 millones de visitas en el portal [www.arlsura.com](http://www.arlsura.com).

Apalancando la eficiencia operativa a los asegurados se habilitaron herramientas y canales que facilitan y optimizan la ejecución de sus actividades administrativas, tales como: Estados de cuenta integral, generación de certificados de afiliación y pagos, herramientas que facilitan trámites masivos y disminuyen operatividad, afiliación a través de medio digital sin papeles ni desplazamientos, entre otros.

También se cuenta con observatorios a través de los cuales se desarrollan habilidades de interpretación del entorno, se genera habilidad de anticipación con conocimiento para la toma de decisiones y conexión con otros actores, apalancando la generación de bienestar y competitividad.

## PERSPECTIVA | 2024

### Vida y Rentas

En el 2024 se espera que las soluciones de autonomía crezcan un 3.2% en el cual la producción alcance a \$2,5 billones de pesos, apalancado principalmente por el crecimiento en vida individual, accidentes personales y las rentas temporales. Como desafíos para lograr el cumplimiento de presupuesto en primas y resultado técnico, se tiene la consolidación de la propuesta de valor de nuestras soluciones a través de los programas de bienestar y competitividad buscando que nuestras soluciones cada vez más sean relevantes y aporten a la meta compañía de tener personas más sanas y empresas más competitivas. A través de Vive Más, se busca aumentar la adopción y el impacto del índice de bienestar para posteriormente diseñar y desarrollar un seguro dinámico haciendo uso de la información de dicho programa (saludables y clientes con factores de riesgo).

De otro lado, es importante enfocarse en mejorar la competitividad de la solución de Vida Grupo y el seguro de educación. Adicionalmente, a través de Inteligencia Artificial Generativa, se logrará mejorar los accesos y la interacción de los clientes con nuestras soluciones, impactando la fidelización de clientes, aumentar el porcentaje de renovación y disminución de cancelaciones.

Además, en el frente comercial, se lanzará un modelo de aproximación y oferta (modelo anticipado de cliente) que pretende entregar una oferta pertinente, personalizada y configurada con ayuda de herramientas de Business Intelligence e Inteligencia Artificial que busca el aumento en la efectividad y los cierres.

Finalmente, a través de las acciones anteriormente mencionadas y la intervención del modelo operativo y experiencia del cliente, se aumentará el NPS de nuestras soluciones pasando de 33 a 65, impactando principalmente los procesos que tienen más relevancia en la disminución de detractores y aumento de promotores.

### Salud

En 2024 se continuará fortaleciendo la gestión de riesgos a través de modelos de atención en cohortes de poblaciones priorizadas, principalmente en patologías crónicas como cáncer, diabetes, hipertensión y EPOC entre otras. Esto implica seguir fortaleciendo nuestra red propia de atención y la red de aliados para la implementación de estrategias de gestión de riesgo que garanticen la experiencia, la calidad en la atención y el impacto en salud y costo.

Se seguirá avanzando en la gestión del costo por medio de procesos de negociación y contratación, ajustados a la segmentación de nuestros productos y también a través de acciones de intervención que sean de impacto sobre la sostenibilidad como la eficiencia, la pertinencia y la racionalidad en el uso de los servicios y recursos para la atención en salud.

De cara a mantener competitivo nuestro portafolio, se incluirán nuevas coberturas en los productos que apalancan nuestra propuesta de valor enfocada en generar bienestar,

transformando los hábitos de las personas, las cuales se vienen definiendo desde el 2022, como fueron la cobertura de asistencia en viaje para la práctica de deportes extremos y competencias amateur en Colombia y el exterior, nuevas coberturas en salud mental como consulta ilimitada de psicología, trabajo social, terapia familiar, y acompañamiento por la póliza con expertos en salud financiera, y para 2023 la cobertura de sesiones de acondicionamiento físico en la póliza global. Bajo la metodología de observación estructurada se realiza el análisis de nuestros productos frente al mercado actual en el país, permitiendo hacer ajustes en los productos actuales para una mayor diferenciación entre ellos, sin perder nuestra competitividad en el mercado actual. En el año 2024 se definió incluir nuevas coberturas para la póliza de salud Global que incluye la cobertura de la enfermera intrahospitalaria, se da cobertura a las órtesis como los cascos craneales y los audífonos, cobertura de las prótesis, las bombas elastoméricas para el manejo del dolor post operatorio, el traslado en ambulancia aérea, la cobertura de exámenes genómicos en caso de cáncer y exámenes básicos de fertilidad. Una nueva cobertura en salud mental integral para la atención de trastornos de la conducta alimentaria. Adicionalmente, se reconoce el reembolso de las consultas de psicología y los gastos clínicos de la vasectomía y tubectomía en caso de realizarse por prestadores fuera de la red. Además, se definieron topes diferenciales para ciertos amparos como es el de medicamentos ambulatorios para el tratamiento de cáncer.

Se complementará adicionalmente nuestro portafolio con el diseño de un producto para la clase media, *Salud para todos*, con coberturas y prestaciones que resuelvan las principales necesidades e incertidumbres, económicamente asequible en este segmento de población, producto que ha tenido un crecimiento importante con primas superiores a los \$200 millones.

### **Riesgos Laborales | ARL SURA**

ARL SURA continuará ratificando su compromiso como actor relevante en el Sistema General de Riesgos Laborales para entregar bienestar y competitividad a personas y empresas, generando valor social a través de la construcción conjunta de entornos laborales saludables. En este sentido, se asumirá el reto no sólo de gestionar los riesgos del hoy sino también los riesgos emergentes, la gestión de rentas vitalicias, y la sostenibilidad del sistema de seguridad social en Colombia.

### **RECONOCIMIENTOS 2023**

#### **SURA, incluida por primera vez en el Índice de Equidad de Género de (GEI) por promover la igualdad y la diversidad**

Bloomberg

SURA entiende la diversidad y la inclusión como una responsabilidad ética con la dignidad humana, por tanto, se compromete a reconocer las capacidades individuales y los contextos socioculturales para fortalecer entornos en los que cada persona pueda ser, hacer, relacionarse y expresarse.

## **SURA, reconocida como la quinta empresa más responsable del país y la primera aseguradora en compromisos ambientales, sociales y de gobierno corporativo**

Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOS) – MERCOS Responsabilidad ESG Colombia

Doceava edición del estudio de Merco Responsabilidad Ambiental, Social y de Gobierno (ESG) Colombia

## **SURA, novena mejor empresa para practicantes entre 55 compañías colombianas participantes**

First Job

First Job mide con el ranking Mejores Experiencias de Práctica (BIE), las empresas que buscan mejorar la experiencia de aprendizaje de sus practicantes. En el ranking participan empresas de 5 países. Los encuestados destacaron la estabilidad laboral, el ambiente laboral y la calidad de vida como razones principales para decidirse por SURA como empresa para hacer sus prácticas. SURA se ubicó por encima del promedio colombiano en temas de talento, beneficios, aprendizaje y desarrollo.

## **SURA, primer lugar en Experiencia de Cliente del sector asegurador en Iberoamérica**

IZO

Por segundo año consecutivo SURA es la primer compañía según el índice Mejor Experiencia de Cliente (BCX) que mide tres dimensiones: Producto (satisfacción de las necesidades con los productos ofrecidos), Interacción (facilidad para conseguir un producto o servicio) y Marca (vínculo emocional de los consumidores con la marca). Este índice es considerado el principal estudio de benchmark de Experiencia de Cliente para Iberoamérica ya que analiza 350 marcas en 20 sectores de 11 países, con más de 430 mil opiniones de clientes.

## **SURA, reconocida como la aseguradora más recomendada por los intermediarios de seguros del país**

Asociación Colombiana de Corredores de Seguros (ACOAS)

Anualmente ACOAS realiza una medición de experiencia de intermediarios y corredores con las diferentes aseguradoras de Colombia, en la que participaron aproximadamente 1,750 corredores. Los intermediarios valoran todas las soluciones o ramos y califican la calidad y la oportunidad de la información, la gestión del servicio, la experiencia del cliente, las plataformas tecnológicas, coberturas, la competitividad de la tarifa y la agilidad en los tiempos de respuesta. SURA se ubicó en los primeros tres lugares en casi todas las categorías, y ocupó el primer lugar en Autos, Propiedad, Salud, Vida Grupo Deudores, Vida individual, Accidentes Personales y ARL.

## **SURA recibe reconocimiento por su compromiso con los jóvenes**

Organización Internacional de Directivos de Capital Humano (DCH) Organismo Internacional de Juventud para Iberoamérica (OIJ)

Este reconocimiento se hizo en el marco de la Cumbre Global de Capital Humano, realizada en la Ciudad de México, dentro del Ranking de Empresas Comprometidas con las Juventudes. SURA entiende la importancia que tiene para el aprendizaje de los jóvenes lograr procesos articulados entre el sector productivo y el sistema educativo para incorporar, compartir y construir conocimiento que posibilite su desarrollo personal y profesional, el de la compañía y el entorno.

### **SURA, sexta mejor empresa para trabajar en Colombia y la primera aseguradora**

Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOS) - MERCOS Talento Colombia

Reconocimiento a la gestión integral para atraer y fidelizar el talento humano para la materialización de la estrategia y la implementación de iniciativas relacionadas con el aprendizaje organizacional, el liderazgo, los modelos de trabajo, los ambientes saludables y la gestión del desempeño. 14 años siendo parte del escalafón, 9 años consecutivos entre los 10 primeros lugares.

### **Ratificación de la calificación de fortaleza financiera AAA, a las compañías Seguros de Vida Suramericana S.A. y Seguros Generales Suramericana S.A.**

BRC Ratings - Standard & Poor's S.A.

Esta calificación es la más alta que puede recibir una compañía colombiana. Significa capacidad para cumplir con compromisos de pago (deuda), refuerza la transparencia corporativa, incrementa el acceso a nuevos mercados y ofrece a los interesados una opinión independiente de la fortaleza financiera de las compañías.

### **SURA, sexta empresa con mejor reputación en Colombia y la primera aseguradora**

Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOS)

13 años consecutivos entre las empresas con mejor reputación, que reflejan la confianza de las personas y las empresas en los productos, soluciones y servicios de SURA.

### **SURA, segundo puesto en el reto de innovación de FASECOLDA**

Federación de Aseguradores Colombianos (FASECOLDA)

Reto de diseñar una solución de aseguramiento costo eficiente para los pequeños alojamientos en Colombia, donde participaron 15 equipos de aseguradoras, el sector bancario, insurtech, consultoras y corredores de seguros. SURA se destacó con una propuesta sólida en gestión, diseño de portafolio, estructuración y desarrollo, lo que la posicionó como referente en la búsqueda de soluciones creativas y eficientes de seguros para el turismo.

### 3. INFORMES Y DECLARACIONES IMPORTANTES

Con posterioridad al 31 de diciembre de 2023, y hasta la fecha de este informe, no se ha presentado ningún tipo de situación o acontecimiento, positivo o negativo, que afecte o comprometa la evolución económica, financiera u operacional de la Compañía.

#### Cumplimiento de las normas sobre Propiedad Intelectual y Derechos de Autor

La Sociedad certifica su cumplimiento a las normas sobre propiedad intelectual, propiedad industrial y derechos de autor; así mismo, informa que el uso que hace de activos, tal como el software que utiliza para su normal funcionamiento, se encuentra acorde con las normas sobre propiedad intelectual vigentes en la normatividad, y las marcas que utiliza se encuentran debidamente registradas.

La Sociedad cuenta con la evidencia suficiente que permite realizar estas afirmaciones y que consiste en resultados satisfactorios de auditorías internas en sistemas, la celebración de contratos para el licenciamiento y desarrollo de software, adquisición o cesión de derechos de autor, resoluciones de la Superintendencia de Industria y Comercio que acreditan los respectivos registros marcarios, entre otros.

#### Operaciones con Accionistas y Administradores

Las operaciones efectuadas por la Compañía con sus Accionistas y Administradores han sido realizadas en términos de mercado, sin beneficios, rebaja de tarifas, ni violaciones a las políticas organizacionales o legales. La información referida a la remuneración de la Junta Directiva y la Alta Gerencia puede ser consultada en la nota a los Estados Financieros denominada Partes Relacionadas.

#### Facturación

En cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo segundo del artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, mediante la cual se promueve el acceso al crédito y se dictan normas sobre garantías mobiliarias, la Administración certifica que la Sociedad no ha entorpecido la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores. Así mismo, desde el año 2018 fueron modificados los procesos de emisión y recepción de facturas correspondientes con el fin de implementar en la Compañía la facturación electrónica.

#### Seguridad de la Información y Ciberseguridad

Afirmando la importancia de proteger la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información que gestiona y genera la Compañía, en 2023 se fortaleció el talento humano encargado

de la gestión del riesgo de ciberseguridad, lo cual catalizó la evolución de la estrategia de gestión y generó una metodología más objetiva para la medición de este riesgo. Estos tres enfoques (talento humano, estrategia y metodología) dieron como resultado la ejecución de unas actividades priorizadas de cara al apetito de riesgo definido y permitieron disminuir los niveles de riesgo.

A mediados de año pasado se obtuvo la primera versión de la medición del riesgo haciendo uso de un método más cuantitativo y objetivo. Es preciso mencionar que este es un riesgo disperso, altamente cambiante y en permanente evolución, considerando lo anterior, las acciones principales que se desarrollaron en 2023 se distribuyen en los cinco pilares de la gestión: Identificar, Proteger, Detectar, Responder y Recuperar.

Estas son las acciones más relevantes de un plan de trabajo estructurado y ejecutado que se desarrolló en 2023, al cual se le realizó seguimiento por medio de una mesa de trabajo conformada por la vicepresidencia de Riesgos, la Vicepresidencia financiera, Gerencia de Auditoría y la Gerencia de Tecnología y Digital de forma periódica.

Resultado de lo anterior los niveles de riesgo para diciembre de 2023 disminuyeron gracias a las acciones implementadas.

La Compañía continuar trabajando permanentemente en la Ciberseguridad, bajo esta premisa, en 2024 se continuará realizando un esfuerzo para estar lo más cercano posible al contexto siempre cambiante de la tecnología, el cual determina los esfuerzos contantes en ajustar los controles de ciberseguridad. Se resalta que el plan de trabajo 2024 pretende disminuir aún más el riesgo de ciberseguridad.

Así las cosas, 2023 representó un año en el cual se consolidó un equipo de trabajo en la Gerencia de Tecnología y Digital enfocado en la gestión de la ciberseguridad, vinculando a través de mesa de seguimiento diferentes actores de la Compañía con el objetivo de promover una conversación abierta, permanente y fluida con personas de diferentes disciplinas que permita una visión holística e integral del riesgo de ciberseguridad, generando un método que permite de aquí en adelante administrar la ciberseguridad basados en la cuantificación del riesgo y el apetito de riesgo establecido.

### **Políticas de Inversión Social**

Entendemos la responsabilidad corporativa como un principio de actuación y asumimos el compromiso con el desarrollo sostenible como factor transversal de la estrategia de la Compañía. Este compromiso se hace tangible especialmente a través de la Fundación SURA, entidad creada en 1971 con el ánimo de participar en proyectos de desarrollo social que contribuyan a la calidad de vida de poblaciones en condición de vulnerabilidad y de esta manera aportar a la sostenibilidad del

país. Esa participación se materializa mediante aportes institucionales y del voluntariado corporativo.

Los aportes institucionales se focalizan en iniciativas encaminadas a la calidad de la educación y la promoción cultural, así mismo se canalizan aportes a iniciativas que contribuyen al fortalecimiento institucional de organizaciones dedicadas a reflexionar, investigar e incidir en temas de justicia, transparencia, democracia, medio ambiente y ciudadanía.

Por su parte, el voluntariado corporativo es para la compañía una oportunidad para canalizar el espíritu de solidaridad de sus colaboradores y familias, y más allá de esto, es un mecanismo de participación ciudadana que lleva a comprender la realidad, a ser parte de su transformación y a desarrollar buenas prácticas alrededor del compromiso social de la comunidad empresarial.

### **Datos Personales**

El Oficial de Datos Personales y su equipo de apoyo, durante el año 2023, desarrollaron su función principal consistente en administrar, evaluar y supervisar el programa integral de Gestión de Datos Personales de Seguros SURA Colombia. Particularmente, realizaron las siguientes actividades:

- › Se continuó el enlace de las demás áreas de la organización para asegurar el cumplimiento transversal del programa.
- › Se continuó impulsando la cultura de protección de datos a través de tres (3) cursos de formación legal obligatoria (Conceptos básicos de seguridad de la información, Huella digital y Riesgos digitales). De la misma manera, se realizaron piezas y campañas informativas sobre el programa y su Oficial de Datos Personales.
- › Se realizó una referenciación de programas de cumplimiento con importantes empresas del sector de telecomunicaciones.
- › Se estableció una matriz de interacción entre Suramericana S.A. (responsable del tratamiento de datos personales) y Seguros SURA Colombia (encargado del tratamiento de datos personales).

Para finalizar, se informa que, a la fecha la Compañía no ha sido objeto de sanciones en materia de datos personales.

### **Control Interno**

El Sistema de Control Interno de la Compañía (SCI) se encuentra alineado con el Gobierno Corporativo y cumple con las políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación establecidos por la normatividad legal vigente. Al respecto, se destaca el

trabajo que vienen realizando los diferentes actores de la Compañía de cara al fortalecimiento del Sistema, propendiendo por alcanzar un nivel de madurez razonable de los componentes del mismo.

Se cuenta con un Sistema de Control Interno que genera un cumplimiento amplio de los requisitos mínimos normativos exigidos, en cuanto al ambiente de control, evaluaciones independientes, gestión de la tecnología y responsabilidades. Así mismo, se cuenta con una perspectiva de gestión favorable, ya que se encuentran desarrollando las actividades, políticas y procedimientos necesarios con el fin de cumplir los objetivos establecidos.

Así mismo, se evidenció la importancia de continuar fortaleciendo el mejoramiento del sistema en temas de apropiación de los principios de autogestión, autocontrol, y auto regulación, la gestión de proveedores, requisitos contractuales, gestión de accesos, así como el seguimiento a los planes de mejora ante los órganos de administración.

Por último, se resalta que la Compañía define y aplica metodologías para la identificación, evaluación, control y monitoreo de los riesgos a los que se encuentra expuesto.

## **Programa de Ética y Cumplimiento**

A lo largo del año 2023, se continuó con el fortalecimiento de la cultura ética y un ambiente de cumplimiento normativo al interior de las Compañías de Seguros SURA Colombia buscando prevenir los riesgos conductuales, legales y de cumplimiento desde los principios corporativos. Dicho fortalecimiento se evidencia a través del Programa de Ética y Cumplimiento que recoge, la gestión realizada, logros obtenidos y retos para el 2024. El informe está estructurado en dos grandes capítulos, que son:

- **Gestión Ética**

Desarrolla cada una de las acciones y responsabilidades atribuidas al máximo órgano de las Compañías en temas de conducta, el Comité de Ética y Cumplimiento, con el propósito de: (i) ser más consistente en la toma de decisiones; (ii) monitorear la materialización de sus decisiones; (iii) optimizar el uso de la información; (iv) generar mayor oportunidad en la gestión del canal de la Línea Ética; y, (v) fortalecer la apropiación de la ética en la cultura frente a todos los grupos de interés. Las anteriores gestiones se desarrollaron con énfasis en la apropiación de temas asociados a conflictos de interés, Código de Conducta y gestión de programas relacionados con riesgos conductuales, entre otros.

Para el 2024, los mayores retos consisten en promover y generar una articulación adecuada entre los distintos actores que tienen responsabilidades asociadas a los temas de integridad y materialización del cumplimiento al interior del Programa de Ética y Cumplimiento, fomentar la

declaración de los conflictos de interés, sensibilizar sobre conductas inadecuadas, para evitar su materialización, y anticipar los riesgos de conducta.



#### • **Gestión Cumplimiento**

Contempla diferentes actividades de fortalecimiento de la gestión de cumplimiento en atención a las necesidades propias del entorno y a la operación de cada una de las compañías de Seguros SURA Colombia buscando dar cumplimiento con calidad a todas las normas aplicables, incluyendo aquellas catalogadas como “buenas prácticas”.

Dentro de la gestión realizada en este frente resaltamos: (i) la solidez del proceso de requerimientos externos; (ii) monitoreos de cumplimiento normativo en materia de Procesos Administrativos Sancionatorios, Ciberseguridad, Datos Personales, y Programas de riesgos de conducta; (iii) atención de todas las actividades de supervisión, inspección, vigilancia o control a nivel nacional; y, (iv) la consolidación de la Célula del Sistema de Control Interno.

Además, la gestión del cumplimiento se debe, en gran medida al entorno regulatorio, por lo cual el Programa partió de una aproximación prospectiva, proactiva y reactiva del cumplimiento, donde a través del Radar de Regulación y Supervisión 2023, se tuvo una efectividad del 91%, dado que gran parte de las previsiones y alertas identificadas se generaron como consecuencia del seguimiento constante y permanente a dichas acciones de supervisión.



## **4. INFORME GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS**

La gestión de riesgos tiene como objetivo fundamental propiciar la generación de una capacidad organizacional y administrativa para tomar decisiones basadas en la gestión de tendencias y riesgos. Lo anterior, se concibe como una manera de administrar la organización, buscando la competitividad, sostenibilidad y la generación de confianza en el largo plazo con todos los grupos de interés. Este enfoque implica pasar de una postura reactiva a una disposición proactiva, para obtener resultados en el corto y largo plazo, con el fin de aprovechar oportunidades que permitan mantener vigente y relevante a la organización.

El sistema de gestión de riesgos está compuesto por tres niveles de gestión que se interconectan entre sí. El primero de ellos, está asociado a los riesgos estratégicos que pueden generar una desviación positiva o negativa sobre la trayectoria esperada de generación de valor de la Compañía e impactar la sostenibilidad. El segundo, se relaciona con los proyectos priorizados por la compañía

que son especialmente importantes para la sostenibilidad. El tercero, se relaciona con los riesgos funcionales (de seguros, financieros y operacionales) que pueden afectar el funcionamiento y resultados esperados de la operación en la Compañía.

De igual forma, durante el 2023 la Compañía estuvo enfocada en fortalecer la modelación de escenarios que permitió generar una mirada de solidez en el largo plazo y promovió la toma de decisiones informadas a la alta gerencia para gestionar de manera integral los riesgos a los cuales está expuesta.

### **Sistema Integral de Administración de Riesgos**

Durante el 2023 se avanzó significativamente en la gestión y monitoreo de riesgos a partir de la implementación del Sistema Integral de Administración de Riesgos SIAR dando cumplimiento al estándar propuesto por la Superintendencia Financiera en la Circular Externa 018 de 2021. Este sistema es un conjunto de políticas, prácticas, metodologías, umbrales y controles que le permiten a la compañía fomentar una cultura de riesgo, implementar un marco de apetito de riesgo, articular la gestión de riesgos con el plan de negocio y los niveles de capital, lo anterior permitirá identificar, medir, controlar y reportar integralmente los riesgos a los cuales se enfrenta la compañía bajo la aprobación y definición de la alta gerencia y la junta directiva.

De acuerdo con lo anterior, dicho sistema contribuyó al fortalecimiento y la formalización en la gestión de riesgos durante el 2023 desde el punto de vista de gobierno corporativo, robusteciendo la gestión por medio de métricas, metodologías, definición de apetitos de riesgo y procedimientos de monitoreo y control. Actualmente, el Sistema Integral de Administración de Riesgos busca permear transversalmente a toda la compañía, generando consciencia sobre la relevancia de la gestión de riesgo en lo que se refiere a los riesgos de mercado, riesgo operacional, riesgos de suscripción y riesgos de contraparte.

### **Gestión de Riesgo Operacional**

La gestión de los riesgos operativos estuvo enmarcada en el fortalecimiento del Sistema de Control Interno con el proceso de implementación de la C.E 008 de 2023 de la Superintendencia Financiera de Colombia, y en la aplicación continua de los lineamientos establecidos en la normatividad vigente. Se destaca con la implementación del Sistema de Administración Integral de Riesgos SIAR, la incorporación de mediciones de apetito, tolerancia y capacidad y el fortalecimiento del monitoreo integral sobre la gestión de riesgos en la Compañía. Respecto al año anterior, se evidencia una mayor consciencia en la detección y registro de eventos de riesgo.

En cuanto a la gestión de proveedores, la Compañía fortaleció los lineamientos y el gobierno como habilitadores para continuar afianzando la gestión del riesgo.

En relación con el riesgo de ciber, se realizó el monitoreo del estado del riesgo que incluye la medición del impacto y la evaluación de sus controles clave, para priorizar acciones del Programa de Ciberseguridad que permitan seguir elevando los niveles de protección de la información.

Durante el 2023, la compañía priorizó la experiencia y el servicio de cara a las personas para lo cual se intervinieron los procesos de mayor impacto y permitió alcanzar un nivel de satisfacción de 4.25/5 y un NPS de 50.4, adicionalmente se logró reducir un 20.3% las quejas de seguros voluntarios.

Para finalizar, es importante resaltar que la Compañía continúa fortaleciendo los controles y la consciencia frente al reporte financiero y los riesgos de conducta.

### **Sistema de Continuidad de Negocio y Gestión de Crisis**

Durante el 2023, la gestión del riesgo de interrupción continuó efectuándose de manera sistemática para incrementar los niveles de preparación y resiliencia organizacional. Acorde con el alcance del programa establecido en el Sistema de Continuidad, se realizaron pruebas de simulación para escenarios de desastre natural, incidente cibernético, emergencias y otras causas que afectan elementos esenciales de operación.

Así mismo, se dio continuidad a las iniciativas para el fortalecimiento del control clave Plan de Recuperación Tecnológica (*Disaster Recovery*), las cuales seguirán ejecutándose a lo largo del 2024 y son especialmente relevantes en el entorno actual donde se observa una exposición exacerbada al riesgo de ciber, el cual es dinámico y tiene alta conexión con el riesgo de interrupción.

En cuanto a los aspectos normativos, se resalta la implementación del Sistema de Administración Integral de Riesgos SIAR y avances en los mecanismos para evaluar el riesgo de interrupción en terceros críticos. Para finalizar, es importante mencionar que se dio atención a los eventos de riesgo materializados acorde a los procedimientos establecidos, y se definieron los planes de acción en concordancia.

### **Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT)**

La compañía continúa comprometida con el fortalecimiento del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT). La gestión estuvo enmarcada en un ambiente de control interno que permitió propiciar las medidas necesarias para minimizar el riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LAFT/FPADM) al que se ve expuesta inherentemente, promover una cultura de prevención y detección y, monitorear su funcionamiento.

Durante el año, se resalta una gestión enfocada en la mejora del diseño y efectividad de las medidas de control, la documentación del sistema, los procedimientos de gestión y análisis de operaciones alertadas, la plataforma tecnológica de conocimiento del cliente y, la ejecución de los programas de formación definidos.

Como resultado, se resalta mayor apropiación de las políticas en roles clave como el representante legal y la junta directiva para la toma de decisiones, cuidando el riesgo gracias a su constante seguimiento y monitoreo del sistema en conjunto con el oficial de cumplimiento.

Finalmente, se llevó a cabo la evaluación de cumplimiento anual por parte de la auditoría interna obteniendo resultados favorables de cumplimiento amplio (> 85%) respecto a la última evaluación permitiendo identificar fortalezas y oportunidades de mejora para el adecuado funcionamiento del sistema. En conclusión, se evidencia que el perfil de riesgo residual de LAFT es bajo dada la naturaleza de las operaciones de la compañía y las medidas de control implementadas.

### **Sistema de Administración de Riesgo de Mercado**

Con el fin de mantener un adecuado Sistema de Administración de Riesgo de Mercado, se realizó un monitoreo y reporte constante del Valor en Riesgo (VaR) del portafolio, usando para su estimación las metodologías regulatorias y las metodologías internas aprobadas por la Junta Directiva. Adicionalmente, se realizaron actualizaciones en los límites de tolerancia para el riesgo de mercado y pruebas de *Back* y *Stress Testing* a la metodología interna, con el fin de asegurar que las mediciones reflejen de manera adecuada la realidad del mercado y el perfil de riesgo definido para la Compañía.

Por otro lado, se continuó con la cuantificación del Requerimiento de Capital de Solvencia Interno, el cual ha permitido gestionar y medir el riesgo de forma integral. Dicho modelo apalancó la toma de decisiones de inversión, el fortalecimiento de la gestión conjunta de activos y pasivos, y favoreció el entendimiento del perfil de riesgos de las compañías, además de propiciar sinergias entre las áreas de riesgo, inversiones y las unidades de negocio.

## **5. INFORME ESPECIAL GRUPO EMPRESARIAL SURA**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 29 de la Ley 222 de 1995, se presenta a continuación el Informe Especial del Grupo Empresarial SURA:

### **Composición del Grupo Empresarial SURA**

Compañía controlante (Matriz): Grupo de Inversiones Suramericana S.A. (Grupo SURA)

Grupo SURA es la compañía matriz del Grupo Empresarial SURA, presente en 11 países de América y con foco estratégico en los servicios financieros de seguros, pensiones, ahorro, inversión, gestión de activos y banca. Sus acciones se encuentran listadas en la Bolsa de Valores de Colombia (BVC) y cuenta con un programa de ADR nivel 1 listada en la NYSE.

### **Declaraciones y Cumplimiento Legal**

- › El Grupo Empresarial SURA, al 31 de diciembre de 2023, lo integraban 77 compañías (en adelante las 'Compañías').
- › Durante el periodo reportado, las Compañías realizaron operaciones entre ellas de manera eventual, y tanto estas, como las celebradas con terceras partes, se pactaron en el mejor interés de cada una de las Compañías, y procurando su realización en condiciones de mercado competitivas que reconozcan las sinergias como Grupo Empresarial y protegiendo el equilibrio contractual.
- › Las operaciones y decisiones de las compañías del Grupo Empresarial SURA, no fueron adoptadas por influencia o en interés exclusivo de su Matriz. Además, fueron tomadas, o se dejaron de tomar, buscando generar valor para todo el Grupo, en el mejor interés de las Compañías controladas involucradas en las operaciones.
- › Las operaciones de mayor importancia celebradas entre las compañías del Grupo Empresarial SURA se ajustan a las disposiciones legales aplicables, a la "Política Marco de Operaciones entre Partes Relacionadas" y demás normas internas que la desarrollan, y se encuentran debidamente reflejadas en los estados financieros de las sociedades.

### **Operaciones Grupo Empresarial**

Operaciones celebradas entre la entidad que reporta (Grupo de Inversiones Suramericana S.A.) y las demás entidades del Grupo Empresarial

La Compañía hace parte del Grupo empresarial SURA, que tiene como controladora directa a Suramericana S.A., que a su vez es subsidiaria de la matriz Grupo de Inversiones Suramericana S.A.

La Compañía considera como partes relacionadas a las subsidiarias de Grupo de Inversiones Suramericana S.A., inversiones con influencia significativa, negocios conjuntos y personal clave de la gerencia.

Todas las transacciones celebradas entre las compañías son realizadas en condiciones de mercado. A continuación, se describen las transacciones realizadas con partes relacionadas al 31 de diciembre de 2023:

## Operaciones Compañías Vinculadas

	<b>Importe a cobrar diciembre 2023</b>	<b>Importe a pagar diciembre 2023</b>
Seguros Generales Suramericana S.A.	9,078,799	129,418
EPS Suramericana S.A.	1,588,088	5,506,480
Servicios de Salud IPS Suramericana S.A.S.	1,459,012	17,061,106
Ayudas Diagnósticas Sura S.A.S.	678,751	8,898,861
Grupo de Inversiones Suramericana S.A.	663,107	-
Sura RE LTD.	183,147	251,429
Arus S.A.	171,308	1,142,371
Consultoría en Gestión De Riesgos Suramericana S.A.S.	131,222	12,708,440
Vaxthera S.A.S.	89,370	-
Suramericana S.A.	66,260	-
Operaciones Generales Suramericana S.A.S.	34,599	713,148
Servicios Generales Suramericana S.A.S.	23,765	5,812,164
Suramericana TECH S.A.S.	9,276	-
Enlace Operativo S.A.	111	-
Protección S.A.	-	1,407,804
Nubloq S.A.S.	-	6,717
<b>Total general</b>	<b>\$ 14,176,815</b>	<b>\$ 53,637,938</b>

	<b>Importe a cobrar diciembre 2022</b>	<b>Importe a pagar diciembre 2022</b>
Seguros Generales Suramericana S.A.	46,233,008	49,231,636
Ayudas Diagnósticas Sura S.A.S.	1,351,708	6,922,596
Servicios Generales Suramericana S.A.S.	1,084,306	2,331,965
EPS Suramericana S.A.	1,001,580	26,853,916
Protección S.A.	584,033	384,272
Servicios de Salud IPS Suramericana S.A.S.	463,234	17,758,233
Arus S.A.	156,767	1,527,277
Suramericana S.A.	153,931	-
Consultoría en Gestión De Riesgos Suramericana S.A.S.	83,110	251,985
Vaxthera S.A.S.	46,953	-
Grupo de Inversiones Suramericana S.A.	24,749	-
Operaciones Generales Suramericana S.A.S.	23,542	548,289
Enlace Operativo S.A.	1,236	-
Hábitat Adulto Mayor S.A.	-	26,721
Sura Asset Management S.A.	-	260,383

**Total general** \$ 51,208,157 \$ 106,097,273

A continuación, se describen las transacciones del resultado realizadas con partes relacionadas al 31 de diciembre de 2023 y 31 de diciembre de 2022:

	<b>Servicios recibidos y otros gastos diciembre 2023</b>	<b>Prestación de servicios y otros ingresos diciembre 2023</b>
Servicios de Salud IPS Suramericana S.A.S.	192,184,497	5,082,501
Consultoría en Gestión De Riesgos Suramericana S.A.S.	140,994,263	735,926
Ayudas Diagnósticas Sura S.A.S.	132,211,624	4,738,815
Enlace Operativo S.A.	15,134,124	1,310
Arus S.A.	14,624,703	463,684
Seguros Generales Suramericana S.A.	12,201,621	2,662,632
Operaciones Generales Suramericana S.A.S.	10,796,114	148,064
Servicios Generales Suramericana S.A.S.	8,644,760	669,943
EPS Suramericana S.A.	7,384,671	11,930,554
Protección S.A.	4,109,398	580,758
Sura RE LTD.	2,830,684	604,088
Suramericana S.A.	1,860,290	306,551
Hábitat Adulto Mayor S.A.	183,243	-
Sura Asset Management S.A.	92,754	-
Nubloq S.A.S.	6,000	42,119
Suramericana TECH S.A.S.	-	9,985
Grupo de Inversiones Suramericana S.A.	-	595,008
Vaxthera S.A.S.	-	15,731
<b>Total general</b>	<b>\$ 543,258,746</b>	<b>\$ 28,587,669</b>
	<b>Servicios recibidos y otros gastos diciembre 2022</b>	<b>Prestación de servicios y otros ingresos diciembre 2022</b>
Servicios de Salud IPS Suramericana S.A.S.	156,373,686	4,548,641
Consultoría en Gestión De Riesgos Suramericana S.A.S.	120,638,347	629,975
Ayudas Diagnósticas Sura S.A.S.	108,403,419	3,917,749
Enlace Operativo S.A.	13,481,680	2,603
Seguros Generales Suramericana S.A.	10,959,968	4,368,387
Arus S.A.	9,990,221	273,468
EPS Suramericana S.A.	9,345,484	8,434,720
Operaciones Generales Suramericana S.A.S.	8,972,526	135,036
Servicios Generales Suramericana S.A.S.	7,558,613	483,879

Suramericana S.A.	1,191,711	-
Protección S.A.	379,008	531,667
Sura Asset Management S.A.	371,404	163,548
Hábitat Adulto Mayor S.A.	214,639	-
Seguros Sura S.A. Seguros De Personas	88,948	-
Grupo de Inversiones Suramericana S.A.	-	125,529
Vaxthera S.A.S.	-	12,390
<b>Total general</b>	<b>\$ 447,969,654</b>	<b>\$ 23,627,592</b>

Las siguientes son las características principales de las operaciones entre compañías vinculadas:

Las operaciones de préstamos entre las compañías son valoradas a costo amortizado.

Las operaciones generadas por pagos obligatorios a la seguridad social no son consideradas como transacciones entre compañías vinculadas.

Todos los contratos son revisados y aprobados por el área de Asuntos Legales.

Por política de la compañía las cuentas por cobrar entre las partes relacionadas no se deterioran.

Las Compañías de Suramericana tienen diferentes categorías tributarias, por lo tanto, la forma de contabilización del IVA difiere según la compañía; para Compañías como Suramericana S.A., Grupo de Inversiones Suramericana S.A., Sura Asset Management S.A., Protección S.A., Ayudas Diagnosticas SURA S.A.S.; el IVA se contabiliza como un mayor valor del gasto para el resto de las compañías se contabiliza como IVA descontable.

Seguros de Vida Suramericana realizó operaciones de reaseguro con la compañía del exterior Seguros SURA S.A. Seguros De Personas de El Salvador y Sura Re LTD.

Los ingresos de actividades ordinarias con las compañías relacionadas corresponden a primas de seguros expedidos las compañías, donde se destacan los productos de Salud, vida Grupo, exequias y accidentes personales y sobre los cuales existen los respectivos contratos de seguros.

Los otros ingresos con las compañías relacionadas corresponden a arrendamientos sobre locales y oficinas que son ocupadas por las compañías Ayudas Diagnosticas SURA S.A.S y Servicios de salud IPS Suramericana S.A.S, sobre la cuales se tienen los contratos celebrados que soportan esas transacciones.

Seguros de Vida tiene otros ingresos relacionados con la venta de bienes de la revista cinco sentidos.

Seguros de Vida Suramericana S.A. tiene gastos con las compañías relacionadas, correspondientes a compras de bienes y servicios.

Los Gastos Operacionales en diciembre de 2023 por \$ 12,201,621 y diciembre de 2022 por \$10,959,968 de Seguros de Vida Suramericana S.A. a favor de Seguros Generales Suramericana S.A. corresponden a arriendo sobre locales y oficinas que son ocupados por parte de la Compañía y tiene los contratos celebrados que soportan esta transacción. Los parámetros utilizados para determinar el canon de arrendamiento de las instalaciones de Salud Sura Industriales de la ciudad de Medellín, y Salud Sura Bogotá, corresponden a los costos financieros (intereses) asumidos por Seguros Generales Suramericana S.A. en el pago de los respectivos cánones de Leasing. Los demás gastos con seguros generales son seguros.

### Compensación de la Junta Directiva y personal clave de la gerencia

La compensación del personal clave de la gerencia durante el año es la siguiente:

	<u>Diciembre 2023</u>	<u>Diciembre 2022</u>
Ingresos Operacionales	\$ <u>1,361,548</u>	\$ <u>1,814,867</u>
Costos y Gastos Operacionales	\$ <u>14,687,313</u>	\$ <u>7,965,026</u>

#### Gasto Compensación Directivos

	<u>Diciembre 2023</u>	<u>Diciembre 2022</u>
Beneficios corto plazo	14,403,430	7,720,622
Beneficios post empleo	742,321	620,451
Honorarios Junta Directiva	283,884	244,404
	\$ <u>15,429,635</u>	\$ <u>8,585,477</u>

#### Cuentas por pagar a Directivos

	<u>Diciembre 2023</u>	<u>Diciembre 2022</u>
Beneficios Corto Plazo	1,760,954	1,006,416
Beneficios post empleo	7,803,094	5,839,402

\$ 9,564,048      \$ 6,845,818

Con corte a 31 de diciembre de 2023 se identificaron operaciones entre Seguros de Vida Suramericana S.A. y las partes relacionadas correspondientes a los familiares cercanos de los directivos (personal clave) de la compañía o sus miembros de junta directiva, es decir, aquellas personas dentro del primer grado de consanguinidad, primero de afinidad o único civil. Estas operaciones corresponden a ventas de pólizas de seguros.

**Ingresos por familiares de Directivos**

	<u>Diciembre 2023</u>	<u>Diciembre 2022</u>
Ingresos Operacionales	\$ <u>269,649</u>	\$ <u>104,949</u>

Presentado por

**JUNTA DIRECTIVA**

**Principales**

Juana Francisca Llano Cadavid  
Gustavo AdrianEspósito  
Claudia Sandra Frank  
Fuad Aurelio Velasco Juri  
Maria Adelaida Tamayo Jaramillo

**Suplentes**

Gloria María Estrada Álvarez  
Ever Agudelo Arango  
Juan Camilo Arroyave Cárdenas  
Federico Jaramillo Zuluaga  
Frank José Ospina Blandón

**PRESIDENTE**

Juan David Escobar Franco

Medellín  
Febrero de 2024

