



SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A.

INFORME ANUAL DE GESTIÓN

2024

La Junta Directiva y la Administración se permiten presentar conjuntamente, para consideración de la Asamblea General de Accionistas, el informe de gestión correspondiente al año 2024

CONTENIDO

1. Información Legal

- Informe Corporativo

2. Información de Negocio

- Vida y Rentas
- Salud
- Riesgos Laborales
- Canales de Distribución
- Perspectiva 2025
- Reconocimientos 2024

3. Declaraciones Importantes

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

4. Gestión Integral de Riesgos

- Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR)
- Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT)

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 | 2024

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 2024.

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. | [GRI 2 -1](#)

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.

Accionistas

Accionista	NIT	Número Acciones	Porcentaje Participación
Suramericana S.A.	811.019.012-4	184,622	93.6003%
Operaciones Generales Suramericana S.A.S.	890.903.279-2	12,620	6.3981%
Servicios Generales Suramericana S.A.S	811.036.875-5	1	0.0005%
Ayudas Diagnósticas SURA S.A.S.	800.225.057-8	1	0.0005%
Fundación Suramericana	890.910.471-1	1	0.0005%
TOTAL		197,245	100%

La composición accionaria de la Compañía no surtió modificaciones durante el 2024. 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 Generales Suramericana S.A., a través de Suramericana S.A.

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. Se cuenta, además, con la representación legal de los Gerentes Regionales nombrados por la Junta Directiva. 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.

Asamblea de Accionistas

Durante el 2024, La Sociedad dio aplicación a las garantías y derechos de sus accionistas, los cuales se encuentran establecidos en la ley, los Estatutos Sociales, el Código de Buen Gobierno y demás normas internas de Gobierno Corporativo.

La sesión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas se llevó a cabo el día 20 de marzo de 2024, en la cual se trataron, entre otros, los siguientes asuntos:

- › Informe Anual de Gestión de la Junta Directiva y del Presidente.
- › Presentación de los Estados Financieros con corte a 31 de diciembre de 2023 dictaminados.
- › Dictamen del Revisor Fiscal.
- › Distribución de utilidades.
- › Informe de Control Interno de la Junta Directiva a la Asamblea General de Accionistas.
- › Elección de miembros de Junta Directiva periodo 2024 – 2026; Fijación de honorarios y ejecución presupuesto para Junta Directiva periodo 2024-2025.
- › Elección de Revisoría Fiscal periodo 2024-2026; y fijación de sus honorarios periodo 2024-2025
- › Informe del Defensor del Consumidor Financiero.
- › Nombramiento Defensor Consumidor Financiero periodo 2024-2026 y apropiación de recursos periodo 2024-2025.

El 26 de noviembre de 2024, se reunió de manera extraordinaria la Asamblea de Accionistas, con el fin de designar como miembro suplente de la Junta Directiva al señor César Martínez Acevedo, en reemplazo del señor Juan Camilo Arroyave Cárdenas, quien asumió otros retos profesionales.

Junta Directiva

En Seguros de Vida SURA somos conscientes de la importancia del rol estratégico de la Junta Directiva dentro de nuestros negocios, razón por la cual se cuenta con una Junta Directiva dentro de la estructura de gobierno y administración, la cual tiene un carácter deliberante y profesional.

La Junta Directiva cumple unas funciones esenciales relacionadas con la estrategia de la Compañía, la supervisión de temas clave para su sostenibilidad y el control de sus negocios. Igualmente, le

corresponde aprobar las normas internas, informes y actualizaciones que sean necesarios en cumplimiento de las disposiciones legales que regulan el sector asegurador, así como los que corresponden a buenas prácticas en materia de gobierno corporativo.

Con el fin de que los integrantes de las juntas directivas reciban información oportuna y suficiente, garantizando que tienen a su disposición los elementos para decidir y participar activa y efectivamente en los encuentros, a través de la Secretaría General, se envía un informe previo con la información que será presentada en las sesiones de Junta Directiva y Comités de Apoyo. Así las cosas, durante el 2024 se trabajó para mejorar la calidad de la información que se envía previamente como preparación de las sesiones, así como en el desarrollo de una herramienta tecnológica para la gestión y seguridad de la información.

Composición

Conformada por cinco miembros principales (tres son independientes) y cinco miembros suplentes (uno es independiente). El 40% de sus miembros son independientes.

La integración de la Junta Directiva se modificó en 2024, con la elección del señor César Martínez Acevedo como miembro suplente de la Junta, sin embargo, no se ha realizado el proceso de inducción del nuevo miembro, en cuanto su posesión se encuentra condicionada y en estudio por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Los demás integrantes de la Junta Directiva fueron elegidos por la Asamblea General de Accionistas en reunión ordinaria que tuvo lugar el 22 de marzo de 2023.

Para la selección de los miembros de Junta Directiva se tiene en cuenta Criterios ASG, así como buenas prácticas en materia de gobierno corporativo, tales como la necesidad de una combinación equilibrada de edades para la toma de decisiones acertadas, la idoneidad y capacidades para comprender y abordar los riesgos y las oportunidades relacionados con el cambio climático, así como el número y porcentaje de participación de mujeres.

Cabe resaltar que, hasta la modificación que se presentó en 2023, el promedio en que los miembros de Junta Directiva han ejercido su cargo es de ocho años.

Durante el 2024

12 sesiones ordinarias de Junta Directiva

6 sesiones del Comité de Auditoría y Finanzas

6 sesiones del Comité de Riesgos

Todas las reuniones convocadas contaron con quórum para tomar decisiones, legal y estatutariamente, en forma válida

Evaluación: De forma anual se realiza la evaluación de desempeño de la Junta Directiva. Durante el 2024, se realizó una autoevaluación de la Junta Directiva, así como un proceso de evaluación con un asesor externo. Los resultados de dichos ejercicios son socializados con los Directores y se plantean planes de mejora o adopción de nuevas prácticas organizacionales. | [GRI 2-18](#)

Formación: la Junta Directiva cuenta con un plan de formación en asuntos de estrategia y relevancia para la organización. Durante los últimos dos años estuvieron enfocadas en Responsabilidad de Directores y Administradores, así como en Criterios ASG. | [GRI 2-17](#)

Asesorías externas: se destaca que no hubo asesorías externas y/o de bancas de inversión

Miembros principales

1. Juana Francisca Llano Cadavid

Miembro patrimonial y principal
Presidente de Suramericana S.A.
Abogada de la Universidad Pontificia Bolivariana

Comités de Junta Directiva

No es miembro de comités de apoyo de la junta directiva

Fecha de primer nombramiento

Seguros Generales: 24/03/2020

Remuneración total en 2024

\$ 47,371,500.00

(Es miembro Patrimonial y por ende recibe honorarios de Junta Directiva sobre el 75% de los honorarios aprobados para miembros independientes. Así mismo, al ser Presidente de la Junta Directiva recibe un 10% adicional)

2. Gustavo Adrian Espósito

Miembro patrimonial y principal
Presidente Seguros SURA Chile
Ingeniero mecánico de la Universidad Tecnológica Nacional Regional Buenos Aires

Comités de Junta Directiva

Comité de Riesgos

Fecha de primer nombramiento

Seguros Generales: 22/03/2023

Remuneración total en 2024

\$ 43,065,000.00

(Es miembro Patrimonial y por ende recibe honorarios de Junta Directiva sobre el 75% de los honorarios aprobados para miembros independientes. Así mismo, al ser miembro Patrimonial no percibe honorarios por asistencia a comités)

3. Claudia Sandra Frank

Miembro independiente y principal

Asesora independiente

Ingeniera de Sistemas de la Universidad de Buenos Aires

Comités de Junta Directiva

Comité de Riesgos

Fecha de primer nombramiento

Seguros Generales: 18/01/2023

Remuneración total en 2024

\$83,130,000

(Al ser miembro independiente recibe el 100% de los honorarios aprobados)

4. Fuad Aurelio Velasco Juri

Miembro independiente y principal

Consultor Patria Investments

Economista de la Academia Fuerzas Armadas de Estados Unidos

Comités de Junta Directiva

Comité Auditoría y Finanzas

Fecha de primer nombramiento

Seguros Generales: 22/03/2023

Remuneración total en 2024

Seguros Generales: \$76,560,000

(Al ser miembro independiente recibe el 100% de los honorarios aprobados)

5. Maria Adelaida Tamayo Jaramillo

Miembro independiente y principal

Consultora independiente

Ingeniera Administradora de la Escuela de Ingeniería de Antioquia

Comités de Junta Directiva

Comité Auditoría y Finanzas

Fecha de primer nombramiento

Seguros Generales: 22/03/2023

Remuneración total en 2024

\$83,130,000

(Al ser miembro independiente recibe el 100% de los honorarios aprobados)

Miembros Suplentes

1. Gloria María Estrada Álvarez

Miembro patrimonial y suplente

Vicepresidente de Riesgos Suramericana S.A.

Ingeniera Civil de la Escuela de Ingeniería de Antioquia

Comités de Junta Directiva

Comité de Riesgos

Fecha de primer nombramiento

Seguros Generales: 26/02/2016

Remuneración total en 2024

De conformidad con la Política General para el Nombramiento, Remuneración y Sucesión de la Junta Directiva, los empleados de cualquier compañía del Grupo Empresarial SURA que participen como miembros de Comités de Junta Directiva, no recibirán honorarios por su participación.

2. Frank Jose Ospina Blandón

Miembro patrimonial y suplente

Gerente Asuntos Legales Suramericana S.A.

Abogado de la Universidad Pontificia Bolivariana

Comités de Junta Directiva

No es miembro de comités de apoyo de la junta directiva

Fecha de primer nombramiento

Seguros Generales: 24/03/2020

Remuneración total en 2024

No asistió a ninguna sesión en calidad de miembro suplente

3. Ever Agudelo Arango

Miembro independiente y suplente

Ex Vicepresidente Financiero Constructora Concreto

Contador Público de la Universidad EAFIT

Comités de Junta Directiva

Comité Auditoría y Finanzas

Fecha de primer nombramiento

Seguros Generales: 29/02/2008

Remuneración total en 2024

\$83,130,000

(Al ser miembro independiente recibe el 100% de los honorarios aprobados)

4. Juan Camilo Arroyave Cárdenas

Miembro patrimonial y suplente

Vicepresidente de Asuntos Legales de Suramericana S.A.

Abogado de la Universidad de Antioquia

Comités de Junta Directiva

No es miembro de comités de apoyo de la junta directiva

Fecha de primer nombramiento

Seguros Generales: 14/03/2018

Remuneración total en 2024

No asistió a ninguna sesión en calidad de miembro suplente

5. Federico Jaramillo Zuluaga

Miembro patrimonial y suplente

Gerente de Tesorería Grupo SURA

Administrador de Negocios de la Universidad EAFIT

Comités de Junta Directiva

No es miembro de comités de apoyo de la junta directiva

Fecha de primer nombramiento

Seguros Generales: 24/03/2020

Remuneración total en 2024

No asistió a ninguna sesión en calidad de miembro suplente

Comités de apoyo de la Junta Directiva

La Junta Directiva cuenta con comités que actúan como órganos de apoyo a su gestión en materias especializadas.

Comité de Riesgos

Se le atribuyen responsabilidades encaminadas a garantizar que la Compañía realice una adecuada gestión y administración de los riesgos a los que está expuesta, en el marco de una arquitectura de control empresarial, que le permita contar con un Sistema de Control Interno que proporcione seguridad razonable en relación con el logro de sus objetivos y alineación con su estrategia.

Comité de Auditoría y Finanzas

Propone a la Junta Directiva aspectos necesarios para el funcionamiento, la efectividad y la evaluación del Sistema de Control Interno y los distintos componentes de la Arquitectura de Control, así como en su función de evaluación de los procedimientos contables, estados financieros y relacionamiento con la Auditoría Externa (Revisoría Fiscal).

Reuniones

Durante el 2024, las reuniones de Junta Directiva se realizaron mensualmente y en ellas se analizaron temas estratégicos de la Compañía, tales como talento humano, programa de bienestar, desarrollo de portafolio, asuntos tributarios, sostenibilidad, estados financieros, presupuesto financiero, seguimiento al portafolio de inversiones, así como a los diferentes Sistemas de Administración de Riesgos. Adicionalmente, durante el transcurso del año, se aprobaron diferentes políticas de Grupo Empresarial que aplican a la Compañía.

Por otra parte, la Junta Directiva conoció los informes presentados por los Comités de Auditoría y Finanzas y el Comité de Riesgos, en relación con los temas abordados en cada una de sus sesiones, dentro de los cuales se destacan temas como el Sistema de Control Interno y SOX, así como los informes periódicos presentados por la Auditoría Interna, el Oficial de Cumplimiento, la Revisoría Fiscal, actuario responsable, entre otros.

Mediante el Informe del Defensor del Consumidor Financiero se presentó a la Junta Directiva, tanto la actividad de Defensoría Obligatoria, regulada por la Ley 1328 de 2009 en relación con en el Artículo 19 del Reglamento de la Defensoría del Consumidor Financiero de la entidad y la Circular 013 de 2022 de la Superintendencia Financiera de Colombia, así como la gestión de Defensoría Voluntaria, que adicionalmente tiene establecida la Compañía para los productos que el reglamento expresamente señala. | [GRI 2-16](#)

Para el año 2024 no hubo manifestación de posibles conflictos de interés por parte de la Alta Gerencia o la Junta Directiva.

Política de remuneración de la Junta Directiva y aspectos relacionados

Los honorarios aprobados para el período 2024 a 2025 corresponden a la suma de \$4,785,000 mensuales.

Los honorarios son pagados a los miembros de Junta Directiva conforme a la calidad que cada uno ostenta, y de conformidad con los lineamientos establecidos en la Política General para el

Nombramiento, Remuneración y Sucesión de la Junta Directiva, aprobada por la Asamblea General de Accionistas de la Compañía.

Para los comités de apoyo de esta instancia de gobierno se aprobó, para el mismo periodo, una remuneración equivalente al cincuenta por ciento (50%) de los honorarios que le corresponden por ser miembro de Junta Directiva, según su calidad. Se precisa que los empleados de cualquier compañía del Grupo Empresarial SURA que participen como miembros de Comités de Junta Directiva, no recibirán honorarios por su participación en dichos Comités. [|GRI 2-19, 2 -20](#)

2. INFORMACIÓN DE NEGOCIO

Vida y rentas

En 2024 las soluciones de Vida y Rentas Voluntarias cerraron con un crecimiento del 1%, donde las principales soluciones que apalancaron este resultado fueron: Vida Individual con un crecimiento del 4%, Vida Grupo con un decrecimiento del 2% y las Rentas Voluntarias con un crecimiento del 6%. (Educación, Pensión, Pensión Global y Prepensionados)

En Vida Grupo el Canal Tradicional tuvo un crecimiento del 2%, mientras que el Canal Bancaseguros decreció un -4% a causa de la menor colocación de créditos de consumo e hipotecarios y la no renovación de licitaciones que presentaban un resultado negativo.

Con respecto al Canal Tradicional en Vida Grupo, el crecimiento del 2% se vio limitado por la contracción de la dinámica comercial y la menor renovación. Esto se enmarca en el plan de sostenibilidad donde se parte de la premisa de suficiencia de tarifa del negocio nuevo y ajuste de condiciones a negocios vigentes en pro de generar valor.

Vida Individual tuvo un crecimiento consolidado del 4%, donde el canal Asesores Bancaseguros crecen al 5% y 4% respectivamente. En el Canal Asesores el crecimiento está apalancado por el comportamiento de la producción nueva, que para el cierre de 2024 cerró con una variación positiva del 20% con meses promedio de producción de 10 mil millones (máximos históricos). Estos niveles de producción fueron resultado de un crecimiento del 12% en la prima promedio y un 17% en el número de oportunidades de PLAN VIVE.

En cuanto a Bancaseguros, el crecimiento se encontró apalancado principalmente por la colocación pólizas nuevas, que tuvo un aumento del 24%. Este crecimiento estuvo impulsado por el sobrecumplimiento del 200% en las unidades del producto con devolución. Se esperaba cerrar el año con 30 mil unidades y se logró colocar cerca de 60 mil.

El resultado técnico de la solución de Vida Individual se comportó dentro del rango presupuestado para el 2024.

Para las Rentas Temporales, se presentó un crecimiento del 6% estuvo apalancado por una variación de la producción nueva del 6% explicado por un aumento en la prima promedio del 35% y una muy buena

dinámica comercial de la solución enfocada en prepensionados. Frente al resultado técnico el seguro de educación, el seguro de pensión y pensiones voluntarias, presentaron una mejora debido a la menor dinámica de cancelaciones en el seguro de pensión y la diferencia entre las variables económicas presupuestadas y las reales.

Para las soluciones de largo plazo, rentas vitalicias y seguro previsional, se continuó bajo la estrategia de mantener la exposición actual, lo que implica gestionar 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.

Con relación al modelo operativo, durante el 2024 establecimos planes de trabajo asociados a mejorar los indicadores de servicio al cliente como NPS, satisfacción con nuestras soluciones y quejas.

Entre las iniciativas que implementamos tenemos el envío de comunicaciones transaccionales en las soluciones de Vida Individual y de Vida Grupo, es decir, mantener informados a los clientes de todas las operaciones que se realizan en sus pólizas, así mismo, la visualización de sus coberturas y valores asegurados a través de la sucursal virtual personas.

En el 2024 también iniciamos la incorporación de la inteligencia artificial generativa a disposición de algunos procesos de la capacidad, como el desarrollo de Chat Tibot en la cual los clientes de Vida Individual y de Vida Grupo pueden realizar consultas sobre su seguro, por ejemplo: valores asegurados y coberturas, como acceder al programa de bienestar, como realizar una reclamación, entre otras preguntas.

De otro lado, realizamos un piloto para prospección y realización de ofertas para clientes de Vida Individual a través de la inteligencia artificial generativa.

En el proceso de atención de reclamaciones, desarrollamos la lectura e interpretación de documentos con inteligencia artificial para la gestión de las reclamaciones de las coberturas de rentas diarias, buscando mitigar el fraude y los indicadores de pago automático, la cual estará operando a principios del 2025. Por otra parte, implementamos una herramienta de atención de reclamaciones integral que busca que los clientes tengan una experiencia transversal entre varias capacidades entre ellas, autonomía, salud voluntaria, salud obligatorio (EPS) y próximamente hogar, donde se entregará la posibilidad a clientes y asesores de realizar el aviso del siniestro.

Finalmente, en cuanto los indicadores de servicio, logramos tener un aumento en el NPS, pasando de 35.7 a 55.2, con acciones enfocadas principalmente en el proceso de atención de reclamaciones. Con relación a las quejas, logramos disminuirlas un 46% y en satisfacción cerramos al año con un indicador acumulado del 4.25.

Con respecto a la materialización de nuestra propuesta de valor a través de Vive Más, en el 2024, 260,240 personas ingresaron a la plataforma de bienestar para transformar sus hábitos, en la cual, 8,036 personas mejoraron su índice de bienestar y 707 empresas de seguros voluntarios implantaron la plataforma de bienestar para sus empleados.

Salud

En 2024 la póliza de salud presentó un crecimiento de 253,608 asegurados (crecimiento del 57%) en los dos segmentos del portafolio: tradicional y segmento medio. El principal crecimiento se presentó en este último debido a la migración de asegurados del PAC de EPS SURA al producto Salud para todos integral, con lo cual llegamos a 701,552 asegurados en todo el país.

Si bien el crecimiento de la producción en el segmento tradicional creció un 17.2%, se presentó una desaceleración de la venta nueva del producto Clásico y aumento de la misma en el Producto Evolucionado. La producción total de la solución creció un 17.2%.

En el segmento medio observamos un crecimiento importante en el producto Salud para dos, el cual fue lanzado al mercado en 2023. Este producto en cuanto a asegurados logró cerrar el año con 60.000 (crecimiento del 72%) y 20.800 millones en producción (crecimiento del 81%).

El producto Salud para todos integral, producto espejo del PAC de EPS SURA, cerró el año con 207.000 asegurados vigentes, de los cuales el 91% corresponden a migración desde EPS SURA. Su producción alcanzó los 220.000 millones aproximadamente.

Para este mismo segmento durante el 2024, desarrollamos un nuevo producto, Salud a tu alcance que tiene como propósito atender las necesidades cotidianas de las personas. Producto para el cual se decide no comercializar dado que, al no contar con integralidad, para las personas es mucho más abarcativo el producto Salud para todos integral.

El resultado técnico cerró al 100%, explicado por el cumplimiento de la meta de siniestralidad del segmento tradicional, menores siniestros en el segmento medio, las estrategias para la rentabilización de colectivos y las estrategias de gestión del costo, sin embargo, cabe resaltar que dado las tendencias en salud en el mundo y la incertidumbre derivada del deterioro del sistema de salud colombiano, los consumos en salud siguen presentando un crecimiento sostenido, lo cual genera un incremento en los costos médicos repercutiendo directamente en la siniestralidad del aseguramiento tanto público como privado.

Modelos de gestión del riesgo en salud

A través de nuestro programa de bienestar, buscamos transformar y mantener hábitos para mejorar la calidad de vida de nuestros asegurados, potenciando las propuestas de valor de los diferentes negocios de la Compañía e impactando su siniestralidad.

Logramos que 260,240 personas ingresaran a nuestra plataforma para transformar sus hábitos (85% más que en 2023), y en el acumulado, desde que comenzamos con la plataforma en 2022, hemos llegado a 421,300 clientes. A través del Índice de Bienestar, la herramienta que nos permite medir el impacto de nuestra estrategia, identificamos que 8.036 personas mejoraron su indicador de bienestar. Adicionalmente, a través de dicho Índice, se identificaron 3,232 clientes con factores de riesgo o enfermedades crónicas como diabetes, hipertensión y obesidad, que requerían gestión y acompañamiento. De estas personas, 805 (25%) fueron dirigidas al programa de saludables, 1,096 (35%) al programa de riesgo cardiovascular y 315 (10%) a Rutas Integradas de Atención de EPS SURA. Adicionalmente, de cara al riesgo común en el entorno laboral, este año entregamos recomendaciones a 1,016 personas (31%) para el cuidado de su salud cardiovascular.

El Programa de Bienestar apalanca la propuesta de valor definida para empresas, ya que un mayor bienestar de los empleados se traduce en productividad y competitividad empresarial, generando impactos como menor accidentalidad, ausentismo y rotación de los empleados. En consideración, en 2024 llegamos a 2,476 empresas con nuestra plataforma, gracias a la formación de más de 1,000 personas de nuestra red comercial. Asimismo, para la gestión del riesgo laboral, a través de las herramientas con las que contamos para el conocimiento del cliente, hemos realizado correlaciones entre los hábitos y la accidentalidad laboral, logrando identificar personas con altas probabilidades de accidentalidad.

Otros logros de 2024 incluyeron:

- › Ajuste de la forma de medición del Índice de Bienestar al reducir las preguntas, lo cual mejora la experiencia del cliente, y nos permiten identificar el impacto del bienestar en la accidentalidad laboral.
- › Generación de más de 100 contenidos asociados al desarrollo de pausas saludables, planeación de la alimentación, ejercicios de respiración consciente y consumo responsable.
- › Participación en diferentes eventos para sensibilizar a las personas sobre hábitos de vida saludables: nuestros clientes de póliza pudieron acceder a tres encuentros presenciales alrededor de la Salud Mental; y al estar en Congreso SURA, logramos incrementar el acceso a nuestra plataforma en aproximadamente un 10%.

Continuamos posicionándonos como referentes en bienestar al participar en diferentes eventos para divulgar nuestros conocimientos sobre cambios de comportamiento y desarrollo de hábitos:

- › Ruta N en el evento *Level-Up Gamification*, el cual celebró su primera versión en Colombia este año y estuvo liderado por el experto a nivel mundial Yu-kai Chou.

- › Universidad EAFIT (Maestría en Estudios del Comportamiento), conferencia sobre nuestros aprendizajes alrededor de modelos y herramientas para transformar comportamientos en las personas, lo cual nos permite fortalecer la relación academia-empresa.
- › Tu Experto en Vivo SURA a través de YouTube, en donde conversamos sobre la relación y la importancia del bienestar de los empleados en la competitividad empresarial.

A través de estos eventos hemos llegado a más de 600 personas.

Finalmente, un hito fundamental de 2024 fue la alianza de SURA con la Startup Longevo, una plataforma de bienestar especializada en brindar planes personalizados de entrenamiento físico, nutrición, y mentalidad, la cual nos permitirá dar velocidad y escalabilidad a los objetivos de nuestro programa bienestar para así impactar la calidad de vida de 2.5 millones de colombianos en los próximos años. Desde noviembre de 2024 habilitamos el acceso escalonado a Longevo.

Modelo de saludables

Es una iniciativa de gestión que apalanca el programa de bienestar. Es un programa dirigido a personas entre 18 y 62 años sanos, identificados a través del índice de bienestar. Está implementado en algunas de las sedes de Salud SURA, con un equipo multidisciplinario que acompaña el desarrollo de hábitos clave: actividad física, alimentación y salud mental.

Durante el 2024 se gestionaron 5.253 asegurados a quienes se le realizó búsqueda anticipada de riesgos en salud e ingresaron 1,874 al programa, 63% mujeres y 37% hombres. La adherencia fue del 72%, y el 55% mejoraron su perfil de índice de bienestar.

Salud mental

Durante 2024 se fortalecieron las alianzas con prestadores estratégicos y se implementó en septiembre la ruta de salud mental con nuestra prestación propia, la cual cuenta con los siguientes servicios: interconsultas de psiquiatría de urgencias, consulta ambulatoria de psiquiatría y psicología. Se realizaron 164 intervenciones urgentes por psiquiatría, 670 atenciones ambulatorias por esta especialidad y 555 atenciones por psicología y se logró en la población gestionada una mejoría en las escalas clínicas en el 70% de los pacientes, lo que significa una reducción en la severidad de su enfermedad y la consecuente reducción en los desenlaces clínicos adversos, actualmente se cuenta con 578 pacientes activos en la ruta.

Esto nos ha permitido ofrecer un acompañamiento que inicia en la línea de salud mental o en las sedes de Salud SURA, y va hasta el tratamiento especializado en las unidades de salud mental aliadas.

En la regional Antioquia con nuestro aliado Mente Plena continuamos con la atención de los pacientes en los modelos de trastorno mental, apoyo emocional y ruta de intento de suicidio, acompañando a un total de 4,322 asegurados y realizando aproximadamente 18,000 gestiones clínicas. Adicionalmente con este aliado la estrategia de tele apoyo de psiquiatría, ha permitido que el psiquiatra acompañe a los

médicos generales de las sedes de Salud Sura en la mejor toma de decisión para la continuidad del tratamiento del paciente.

Con el propósito de gestionar de forma eficiente y constante en el tiempo, las necesidades de salud de los grupos de población definidos, mediante la coordinación asistencial, la gestión de la enfermedad, la detección de forma preventiva y la actuación proactiva se fortalecieron los modelos de atención y la gestión integral del riesgo en salud, basados en la estructuración de una matriz de priorización basada en variables de prevalencia y costo con la cual se para focalizaron los grupos de interés e impacto para dicha gestión y nos permitió optimizar la estratificación del riesgo y facilitar intervenciones más efectivas y personalizadas.

Modelo de gestión de crónicos

El modelo de atención se ajustó incluyendo la incorporación de variables adicionales como los índices de desenlace, bienestar, criterios de priorización, entre otros y la redefinición del alcance de las funciones de los profesionales que intervienen con los asegurados. Además, se adaptó el modelo a 7 patologías priorizadas incorporando cada vez más la gestión comportamental, con actividades educativas que generaron impacto en la salud, el bienestar y mejoraron la experiencia de los asegurados. Se identificaron 46,482 asegurados con todos los diagnósticos relacionados y de los cuales acompañamos en nuestra red de prestación propia a través de los grupos de cuidado a 22,916 pacientes, representando el 49% de la población.

Modelos de gestión cáncer

Durante el 2024 se priorizó la gestión del Case Oncológico para la población con cáncer de colon y recto, estómago, pulmón, cerebro, leucemias, linfomas o mielomas, principalmente. Así como los casos de cáncer que requirieran o solicitaran manejo o atención en el exterior.

Desde este modelo acompañamos a 1,717 asegurados través de la gestión y fortalecimos estrategias de identificación, para la promoción y prevención, así como la gestión de necesidades más relevantes.

El papel de la prestación propia

Continuó la estrategia de diferenciación, experiencia y apertura de nuevos servicios, tales como: atención domiciliaria médica y odontológica y sedes exclusivas para asegurados de segmento medio, para aumentar la participación de IPS SURA dentro del aseguramiento voluntario. Ayudas Diagnósticas SURA cerró el año con un 35% de participación, destacando que el laboratorio clínico fue el más determinante en este aumento con un 59.2% de participación.

Modelo operativo

Realizamos cerca de 7 millones de transacciones, con un incremento del 17 % frente a 2023. Cumplimos la meta del nivel de servicio para autorizaciones con un 96% de ellas entregadas en menos de 24 horas.

En reembolsos, las reclamaciones disminuyeron en un 15%, atendiendo un total de 229,126, lo anterior se debió a los cambios realizados en las coberturas de los productos y al crecimiento en la red de prestación de servicios de salud. El 85% de estos se entregaron en menos de 24 horas (cumplimiento de la meta en un 90%).

Se habilitaron nuevas opciones de autogestión y se mejoraron los niveles de servicios en las plataformas transaccionales de la compañía dirigidas a los equipos comerciales, con el fin de ayudar a resolver de manera más oportuna las necesidades de los clientes.

Comportamiento de PQRS

En el segmento tradicional se observó un incremento del 0.5% respecto al 2023 lo cual obedece a los cambios estructurales realizados en algunos productos.

El indicador de satisfacción se mantuvo por encima de la meta, terminando en 4.67 con un cumplimiento del 101,5%. El NPS cerró en 79.8 con un cumplimiento del 106,4%.

Riesgos Laborales

Como resultado del ejercicio de 2024 las primas emitidas presentaron crecimiento de 4.6% reflejado en el incremento del ingreso base de cotización de los trabajadores afiliados, apalancado por el crecimiento del salario mínimo, en medio de un año desafiante desde el entorno macroeconómico.

A nivel de afiliados la compañía contó en promedio con 5,169,873 trabajadores, lo cual representa un decrecimiento del 3.2%, comparado con el año anterior. Dada la dinámica de mercado en cuanto a los afiliados por sector económico las variaciones más relevantes son: vigilancia (-30.4%), textiles y confecciones (-12.2%), temporales (-11.4%) y petróleo (-8.7%). En contraste, los sectores que presentaron mayor crecimiento fueron: hoteles y restaurantes (+3.1%), floricultor (+2.8%), químico y petroquímico (+2%) y alimentos (+1.4%).

Desde la perspectiva de experiencia de clientes se alcanzaron estándares superiores al año anterior como resultado de las estrategias de atracción, fidelización y desarrollo, con los siguientes indicadores: satisfacción 4.4, lealtad 4.4 y NPS 54.4.

PREVENIMOS a través del modelo de gestión de prevención de riesgos laborales

Basados en las estrategias de prevención enfocada y prestación especializada se fortaleció la gestión de riesgos con el fin de promover entornos laborales saludables. Basados en la caracterización de poblaciones y en la gestión de portafolio por ruta de atención, se priorizó la gestión de riesgos según los desafíos de las empresas e independientes. Es así como el equipo de atención de ARL SURA y la red de prestadores realizaron cerca de 1,7 millones de atenciones en promoción y prevención a través de asesorías, capacitaciones, mediciones y diferentes evaluaciones de riesgos.

El impacto de las estrategias mencionadas se evidencia en la disminución de las variables técnicas de accidente de trabajo, mortalidad e invalidez; evitando 17,555 accidentes de trabajo, salvando 40 vidas y evitando que 28 trabajadores quedaran en condiciones de invalidez. Estos resultados se logran por el compromiso de las empresas y la consistencia en la implementación de las estrategias de intervención de riesgos críticos tales como, movilidad y tareas de alto riesgo, así como también la implementación de estrategias sectoriales en minería y construcción.

Desde la tasa de enfermedad laboral, se presentó un aumento en comparación al año anterior, aunque inferior al esperado en el año, dado los mayores casos por desórdenes musculoesqueléticos. ARL SURA continúa fortaleciendo su modelo de gestión de enfermedad laboral, a través de la metodología de ergonomía participativa y la materialización de proyectos enfocados a la prevención de desórdenes musculoesqueléticos.

Si bien los casos por salud mental que pueden estar asociados al escenario laboral presentan una tendencia incremental, éstos continúan teniendo una baja participación en casos de enfermedad laboral (1.6%), por lo cual la compañía continúa con liderazgo técnico desde el modelo de gestión de la salud mental laboral, a través de los programas: gestión psicosocial y gestión de la sana convivencia. Es importante resaltar el diseño e implementación del nuevo programa “Retorno al trabajo con trastorno mental” el cual ha permitido innovar en la ruta de gestión de reincorporación para este tipo de diagnósticos. De manera complementaria, la línea de atención de salud mental estuvo disponible para los afiliados y atendimos cerca de 9 mil afiliados.

Como parte fundamental del portafolio, el modelo educativo de ARL SURA impactó a más de 453 mil participantes fortaleciendo las capacidades para la gestión de riesgos y favoreciendo la apropiación de comportamientos y prácticas saludables y certificamos a 42.153 personas en el curso de sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Como hito especial en el 2024, implementamos una nueva plataforma tecnológica de formación, con la cual los afiliados podrán gestionar el aprendizaje de los trabajadores de sus empresas y de los independientes.

Se llevó a cabo Congreso SURA con más de 5 mil asistentes, siendo el eje temático la sostenibilidad, conectando los criterios ASG (Ambientales, Sociales y Gobernanza) con los modelos de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Por otro lado, el programa de bienestar como propuesta de valor de SURA en la plataforma “ViveMás”, fue implementado para acompañar y habilitar la transformación de comportamientos en las personas, potenciando su bienestar y poniendo a disposición herramientas para la transformación de comportamientos, llegando a cerca de 185 mil trabajadores.

Como parte del compromiso para desarrollar la capacidad de anticipación, avanzamos en modelos de analítica e inteligencia artificial para transformar la gestión de riesgos. Iniciamos proyectos de modelos predictivos y de propensión, que nos permiten a partir de modelos matemáticos medir los impactos de las actividades de promoción y prevención, los comportamientos en los trabajadores y la siniestralidad.

El observatorio de tendencias y riesgos de la ARL en el 2024 se enfocó en el modelo de gestión de enfermedad laboral con el fin de ampliar la comprensión del contexto y el entendimiento del fenómeno, no sólo desde el punto de vista médico, sino también desde las implicaciones para la gestión que como ARL debemos efectuar para la prevención de la enfermedad, atención, rehabilitación y las prestaciones económicas.

ASISTIMOS a través del modelo de gestión de riesgos en Salud y Medicina Laboral

ARL SURA entregó a sus afiliados 3.3 millones de atenciones en salud, las cuales incluyen consultas médicas, terapias, ayudas diagnósticas, telemedicina, entre otras; logrando cobertura en los diferentes territorios del país, fundamentado en el modelo de gestión de riesgos en salud.

La orientación a la rehabilitación y reincorporación sociolaboral busca garantizar que las personas que reciben acompañamiento y atención continúen siendo activos y productivos en beneficio propio, de sus familias y de las empresas a las pertenecen. Impactamos más de 47 mil pacientes en procesos de rehabilitación y cerca de 19 mil pacientes en procesos de reincorporación socio laboral durante el 2024 incluyendo el nuevo programa de reincorporación de trabajadores con trastornos mentales el cual ha tenido altos niveles de satisfacción entre los pacientes.

RESPONDEMOS a través de la cobertura de prestaciones asistenciales y económicas

La compañía contribuye a la creación de valor social a través del pago de prestaciones económicas, entre ellas las pensiones, que al cierre de 2024 representa más de 9 mil personas beneficiarias de 6,742 pensiones, de las cuales un 42% corresponde a casos de invalidez y un 58% a casos de fallecidos. De igual manera la compañía realizó el pago de incapacidades temporales, incapacidades permanentes parciales y auxilios funerarios.

Accesos y plataformas tecnológicas

Nuestro ecosistema de accesos está dispuesto para conectar con las personas y empresas para entregar la propuesta de valor y apalancar la eficiencia operativa de los clientes, disponiendo de plataformas modernas que habilitan una experiencia digital. Durante este año se desarrollaron mejoras en funcionalidades de accesibilidad para inclusión de población con discapacidad.

Adicional a los accesos digitales, la compañía cuenta con accesos presenciales y telefónicos, que facilitan los trámites y consultas alrededor de la gestión de riesgos laborales como, afiliaciones, estados de cuenta, certificados, reporte y consulta de accidentes de trabajo y enfermedad laboral, procesos de formación para las empresas, entre otros.

Canales de Distribución

La Compañía ha estructurado tres tipos de canales para materializar su estrategia de distribución: intermediados, directos y de afinidad. Los canales intermediados permiten a terceros conectar con los clientes, mientras que los canales directos ofrecen acceso inmediato a la compañía, utilizando recursos propios. Los canales de afinidad se desarrollan mediante alianzas estratégicas con socios, integrando la propuesta de valor de SURA con la de estos aliados para generar ofertas conjuntas.

Esta estrategia ha optimizado el acceso al mercado, definiendo el enfoque y la vocación de cada canal. En 2024, esta diversificación resultó en un crecimiento del 8.2 % en primas emitidas, alcanzando los 9.3 billones de pesos colombianos. Los canales intermediados, como el de corredores y asesores, se enfocan en el segmento corporativo, grandes empresas y clientes de ingresos medios y altos, ofreciendo asesoramiento profesional y personalizado, lo que genera confianza y permite un relacionamiento cercano y de largo plazo.

Los canales directos incluyen opciones digitales y no digitales, brindando atención telefónica y presencial, lo que mejora la relación aseguradora-cliente y facilita ajustes en productos y procesos de venta. Por su parte, los canales de afinidad, establecidos a través de alianzas con empresas, permiten la comercialización de productos estandarizados, reduciendo costos de entrada a nuevos mercados, pero requiriendo inversiones para asegurar rentabilidad.

Durante 2024, la Compañía consolidó su estrategia de distribución con decisiones clave como la focalización en canales estratégicos, el cierre de otros como Corresponsales y WeSURA, y la creación de nuevos canales y alianzas para seguir impulsando el crecimiento sostenible.

Canales Intermediados

En la compañía los Canales Intermediados incluyen el Canal Asesores, el Canal Corredores y el Canal Especializado de Salud, con un total de 4,571 asesores activos, de los cuales el 29 % (1.330) son empleados directos de la compañía. Ante los desafíos del sistema de salud en Colombia, la compañía, junto con EPS SURA, enfrentó la necesidad de ofrecer soluciones innovadoras para el segmento medio, ajustando el rol de los equipos comerciales y asesores para fortalecer su vinculación con seguros voluntarios y garantizar acceso a servicios de salud.

Para abordar este reto, se fortaleció el canal asesores, integrando a 290 asesores y sus equipos administrativos al Canal Asesores a partir de enero de 2024. Estos asesores, que previamente se centraban en el Plan de Beneficios en Salud (PBS) y el Plan de Atención Complementaria (PAC) comenzaron a comercializar el portafolio completo de soluciones de seguros. Además, se lanzaron soluciones como Salud Para Todos Integral y Salud a tu Alcance.

El 95% de los asesores migrados de EPS permanecieron en la compañía, generando una nueva producción de \$7,016 millones y una producción total de \$149,033 millones. En noviembre de 2024, se creó el Canal Especializado de Salud, incorporando 72 asesores y equipos administrativos, con la previsión de contratar 60 asesores adicionales en 2025.

Canal Asesores

El Canal Asesores cerró 2024 con un cumplimiento del 92.5 % de su presupuesto, estos resultados fueron posibles gracias a una red de 4,473 asesores y 72 oficinas en cinco regiones del país. Las principales soluciones que impulsaron este desempeño fueron Salud Familiar, Vida Individual y Vida Grupo, destacándose una alta concentración en el portafolio de soluciones para personas, que representó el 74 % de la producción total.

Durante el año, se consolidó el Modelo de Desarrollo Empresarial, ofreciendo acompañamiento integral a asesores dependientes, independientes y agencias en áreas clave como finanzas, legalidad, mercadeo y tecnología. Este enfoque permitió clasificar a los asesores según el tamaño de su cartera y su dinámica comercial, adaptando estrategias para cada fase de su desarrollo. De este modo, 1,661 asesores experimentaron un crecimiento tangible en sus indicadores comerciales.

Canal Corredores

El Canal Corredores cerró 2024 con un crecimiento del 7%, impulsado principalmente por Salud Colectivo. El 70 % del crecimiento se concentró en seis corredores clave, lo que confirma la importancia de fortalecer las relaciones estratégicas con éstos. Los modelos de gestión avanzaron significativamente, destacando el 70 % de cumplimiento en Empresas SURA y un aumento del 207% en el programa de bienestar (Vive Más).

Se negociaron acuerdos de sobrecomisión con cinco corredores y se implementó un plan de formación que involucró a 11 corredores. Para 2025, las prioridades incluyen la gestión de cancelaciones, optimización de estrategias comerciales y fortalecimiento de las capacidades de intermediarios en gestión y financiación. También se promoverá la adopción del Modelo de Desarrollo Empresarial y se implementarán estrategias de fidelización y fortalecimiento de relaciones con corredores.

Canal Especializado en Salud

El Canal Especializado en Salud comenzó operaciones el 1 de noviembre de 2024, con soluciones dirigidas al segmento medio, como Salud para Todos y Salud a tu Alcance. El canal, compuesto por 72 asesores provenientes y alcanzó un cumplimiento del 94.1 % en primas de salud voluntarias durante los primeros dos meses, logrando la vinculación de 872 nuevos asegurados.

Para 2025, los retos incluyen alcanzar 11,405 nuevos afiliados, con una meta de \$7,275 millones en primas acumuladas. Se trabajará en fortalecer el conocimiento sobre las soluciones y herramientas de gestión, diversificar el portafolio para incrementar la prima promedio y ampliar la capacidad operativa, con la incorporación de 60 nuevos asesores. La capacitación y adaptación serán claves para consolidar los equipos y optimizar el desempeño comercial.

Canales de Afinidad

En 2024, los canales de afinidad alcanzaron un cumplimiento del 101.9 %. Bancaseguros fue el principal motor (con una alta dependencia de Bancolombia), representando el 94% de la producción, destacando la solución de Vifda Grupo. En el canal Afines, se priorizó la rentabilización, fortaleciendo la conservación de cartera en Éxito y el crecimiento de Salud Familiar a través de Fondo Presente.

En Vida Individual, el producto Capital en Vida alcanzó 63.000 pólizas, mientras que, en Vida Grupo, se logró una licitación con Banco Falabella por \$24.000 millones. Se estructuró una nueva alianza con Bancolombia en seguros de vida, accidentes personales y salud, con el objetivo de triplicar la base de clientes hacia 2030.

En el área de seguros de empleados, se consolidó un proceso de renovación y se avanzó en el traslado de asegurados al Plan Salud para Todos Integral, con un cumplimiento del 93%.

De cara a 2025, los desafíos incluyen la eliminación del reaseguro en Garantía Extendida y Celulares, la redefinición del modelo con la Alianza Éxito y la optimización de rentabilidad en cada alianza. Se buscará profundizar en nuevas soluciones, mejorar la experiencia del cliente y avanzar en la transformación del modelo operativo de los canales de afinidad, priorizando la eficiencia y la flexibilidad.

Canales Directos

Canal Directo Digital

Durante el año, se consolidó el proyecto Suratech, desarrollando soluciones *end-to-end* para comercialización digital, lo que permitió la venta digital de seguros en una nueva plataforma. Además, se completó la migración de los accesos digitales a Sura.co, lo que mejoró el posicionamiento orgánico

y la visibilidad del canal. Se optimizó la venta asistida a través de un discador automático, aumentando la tasa de contactabilidad del 70% al 85% y reduciendo en un 40% los costos operativos.

Los activos digitales desarrollados también fueron utilizados por otros canales de distribución, lo que permitió un crecimiento del 9% en la producción de ventas digitales, impulsado por la participación de asesores del canal intermediado y aliados de Bancaseguros. Se implementó un piloto con Suratech en Sura.co para fortalecer la comercialización digital del canal intermediado.

Para 2025, el desafío principal será lograr un crecimiento del 35% en la producción de seguros voluntarios. Se continuará con la implementación de procesos postventa para los productos de Suratech, mejorando la tasa de retención. También se trabajará en la evolución de los productos digitales para fortalecer la autogestión y mejorar la experiencia del cliente, con el objetivo de incrementar las conversiones y potenciar los cierres completamente digitales.

Canal Directo No Digital

El canal directo no digital, se inició la comercialización en 23 nuevos puntos de acceso dentro del ecosistema de la Compañía, que contribuyeron con el 11% de las ventas del canal.

Para fortalecer la permanencia de los clientes, se implementaron estrategias de débito automático y referenciamiento, logrando la vinculación de 325 nuevos clientes. El canal también avanzó en la automatización de procesos clave, destacando la optimización en la renovación de pólizas de Autos, lo que permitió una mejora del 75% en la eficiencia del tiempo de gestión. Para 2025, los retos se enfocan en fortalecer la conservación, el desarrollo y la referenciación de clientes, ampliar el portafolio de soluciones y escalar el modelo de referenciación para impulsar el crecimiento del canal.

Medios de Venta

Los medios de venta en la Compañía, conformados por asesores de televentas y gestores comerciales, apoyan a los canales de distribución para alcanzar los objetivos comerciales. En 2024, estos equipos generaron una producción de \$230,207 millones y la vinculación de 312,664 nuevos asegurados. El medio no presencial impactó significativamente al Canal Directo no digital, con un incremento del 135% en la producción, y al Canal Bancaseguros, donde se alcanzó un crecimiento del 28%.

Se logró una reducción del 47% en las quejas relacionadas con asesoría y ventas, mejorando la experiencia del cliente, y una disminución del 38% en la rotación de asesores de televentas en terceros, consolidando la marca como aspiracional y estable. Para 2025, los retos incluyen profundizar en la comercialización de soluciones colectivas, aumentar las tasas de agendamiento y la prima promedio, activar más asesores e implementar inteligencia artificial para la auditoría de llamadas, además de desarrollar WhatsApp como canal de venta.

Desarrollo De Mercado

Dentro del modelo de gestión de canales, el área de Desarrollo de Mercado se enfoca en evolucionar hacia una visión integral y colaborativa, adaptada a cada canal y su mercado objetivo. Este enfoque permite aprovechar oportunidades del mercado de manera más eficiente, con estrategias orientadas a la atracción, fidelización y desarrollo de clientes, siempre buscando soluciones rentables. En 2024, se implementaron 28 estrategias, dirigidas tanto a personas como empresas, generando 803,954 prospectos calificados, que resultaron en 2,724 nuevos clientes y el desarrollo de 20,518 clientes adicionales.

Las estrategias incluyeron metodologías detalladas para conocer las necesidades del cliente y facilitar conversaciones comerciales efectivas. Se realizaron 363 sesiones de acompañamiento a los equipos de gestión, con capacitación en habilidades comerciales y metodologías como el Túnel de Persuasión y Contacto 333. Además, se lanzó el modelo anticipado de cliente, con ofertas personalizadas respaldadas por inteligencia artificial. Este modelo mejoró la eficiencia de los asesores, reduciendo el tiempo dedicado a citas y preparando propuestas más relevantes.

Para 2025, el objetivo es incrementar la dinámica de gestión y apropiación de la metodología, además de fortalecer las estrategias dirigidas al segmento de Gran Empresa y Corporativo, adaptadas a sus necesidades y apetito de riesgo.

Planes de Reconocimiento y Remuneración Variable

El Plan de Reconocimiento tiene como objetivo impulsar el cumplimiento y crecimiento de las soluciones más rentables de la Compañía, mediante una metodología que involucra tanto a equipos de gestión como a asesores. Este proceso reconoce a los más productivos y promueve el desarrollo de líderes para un crecimiento sostenible. Se implementan incentivos, planes de reconocimiento y esquemas de remuneración variable, abarcando diversos canales, y se ha logrado una integración de todos los equipos con una visión colaborativa. Esto ha optimizado negociaciones y generado ahorros significativos a lo largo del año.

Durante 2024, un promedio de 2,400 asesores cumplió las metas mensuales, con retos específicos como los de Curazao y Eje Cafetero, donde una parte significativa de los asesores logró los objetivos. Para 2025, los retos incluyen consolidar campañas centradas en soluciones rentables, fomentar la regularidad en los negocios empresariales y aumentar la participación de los asesores. En medios de venta, se destacó el cumplimiento en Vida Individual.

El plan también incluyó el reconocimiento de la red de corredores, destacando varias oficinas por su desempeño en los retos. Para 2025, se enfocará en mantener este crecimiento rentable. En el área de prestación a empresas, se validó el Plan de Reconocimiento como un canal especializado.

Los esquemas de remuneración en 2024 incentivaron soluciones estratégicas, logrando que el 80% de las promotoras fueran reconocidas, y se recompensaron a 437 empleados en los dos primeros cuatrimestres del año, consolidando resultados sostenibles.

Formación

Dentro de la estrategia de distribución de la Compañía, se prioriza el acompañamiento y desarrollo continuo de los equipos comerciales para asegurar un entendimiento profundo de la estrategia de la compañía y la adaptación a las tendencias del mercado. En 2024, se implementaron 66 iniciativas de formación para los Canales de Asesores, Corredores, Bancaseguros y los equipos de gestión de apoyo. Entre los logros clave, se destaca la actualización legal de la formación para todos los asesores, la implementación de rutas de aprendizaje y la renovación de la idoneidad para la comercialización de seguros para más de 6,900 personas. También se crearon espacios de formación técnica, se realizaron actualizaciones en procesos internos y se brindó acompañamiento en la adopción de nuevos roles comerciales, lo que fortaleció la capacidad operativa y comercial de los equipos.

PERSPECTIVA | 2025

Como compañía estamos convencidos del potencial del sector empresarial para contribuir al desarrollo socioeconómico del país. Por ello, durante 2025, seguiremos acompañando a las empresas en el logro de sus metas mediante un portafolio amplio y diferencial para las empresas y sus empleados, reflejado en propuestas de valor para diversos segmentos y sectores de la economía.

Los aspectos ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) seguirán siendo cada vez más relevantes para el desarrollo de la competitividad de las empresas. Por esto, en 2025 ampliaremos nuestro portafolio actual para acompañar el desarrollo de prácticas empresariales en asuntos relacionados con la gestión de comunidades y territorios, diversidad, equidad e inclusión, biodiversidad, flujos de capital e incentivos ambientales.

Desarrollar mercados y soluciones, crear alianzas estratégicas, y seguir fortaleciendo nuestro modelo operativo son iniciativas clave para el desarrollo de la capacidad de competitividad. Para el 2025 esperamos que los factores climáticos, macroeconómicos (tasas de interés, inflación) y los cambios regulatorios tengan un peso significativo en la volatilidad del mercado; por lo cual seguiremos trabajando en la diversificación, en el control de la exposición y el apetito de riesgo, en la calidad de la suscripción y la tarificación de riesgos.

En el 2025 se espera que las soluciones de autonomía crezcan un 9% donde nuestra producción llega a 2.7 billones de pesos en primas, apalancado principalmente por el crecimiento en vida individual, Vida Grupo y rentas (educativa y pensional). Como desafíos para lograr el cumplimiento de presupuesto en primas y resultado técnico, tenemos 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 para el cliente.

De otro lado, nos la compañía se enfocará en mejorar la competitividad de la solución de Vida Grupo consolidando la propuesta de valor para los sectores claves a los que podemos acompañar en el desarrollo de la vertical de Talento Humano a través de una solución que vas más allá de las coberturas. Trabajaremos en dar acceso a más personas en pensión global, que es una renta que se representa en dólares y en la competitividad y experiencia del seguro de educación. Adicionalmente buscaremos 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.

En cuanto al diseño de soluciones, durante el 2025 desarrollaremos una nueva solución de Vida Individual con ahorro que busca entregarle a los clientes opciones diferenciales para su retiro y que nos permita competir en el mercado asegurador colombiano. Para los colectivos, nos enfocaremos en transformar el producto actual que tenemos disponible para pequeñas y medianas empresas, buscando entregarles ofertas a las empresas con los programas de competitividad empresarial.

Los retos operativos del 2025 estarán enfocados en continuar mejorando la experiencia de los clientes, en especial en el momento que realizan una reclamación, a través de la mejora en las comunicaciones, la optimización de procesos a través de automatizaciones y la adopción de las herramientas implementadas durante el 2024.

En el proceso de expedición, tendremos como foco la eficiencia operativa de los colectivos, a través de la migración de plataformas obsoletas y de la entrega de herramienta de suscripción de la solución de Vida Grupo para asesores y suscriptores.

Respecto a salud, en 2025 continuaremos trabajando en la diferenciación de nuestro portafolio que hoy cuenta con productos en ambos segmentos, el tradicional con las pólizas global, clásico y evoluciona y el segmento medio con los planes salud para todos integral, salud a tu alcance y salud para dos, lo que nos permite llegar no solo a los estratos altos de la población en los que históricamente hemos estado, sino incursionar con productos al alcance del bolsillo de la clase media del país.

En cuanto al ramo colectivo, dada la movilización de empresas hacia la búsqueda de alternativas, por la incertidumbre genera por el entorno de salud del país y el entendimiento cada vez mayor de la salud como apalancador de la competitividad empresarial, este año trabajaremos en productos colectivos modulares (preconfigurados) que nos permitan abordar las necesidades actuales de nuestros clientes. Para el stock del ramo, continuaremos trabajando en la rentabilización del 100% de las cuentas.

Uno de los desafíos en cuanto arquitectura es continuar diferenciando las pólizas del segmento tradicional, para lo cual este año haremos ajustes en la red de Evoluciona y en las coberturas de Global.

Desde los modelos de atención y la gestión del riesgo, continuaremos con el posicionamiento del Programa de Bienestar y la implementación de intervenciones enfocados en las cohortes de riesgo

priorizadas, incluyendo nuevas modalidades de contratación como por ejemplo el pago fijo para asegurados con cáncer de mama.

Para el primer semestre de 2025, Longevo tendrá funcionalidades de Vive Más como Índice de Bienestar y Salud Financiera, y estará integrado en la Súper App de SURA reemplazando a Vive Más. Además, continuaremos trabajando en la mejora de Longevo para hacer la experiencia más atractiva y efectiva, lo que nos facilitará llegar a la meta en SURA Colombia de tener 338.339 usuarios activos en la plataforma al finalizar 2025. Adicionalmente, empezaremos a implementar la plataforma de bienestar Longevo en las otras filiales de SURA Latinoamérica.

Todo lo anterior, sumado a estrategias de gestión del costo, como cambios en la red de prestación, negociación con prestadores y aliados, transformación en el modelo operativo, implementación de estrategias de pertinencia y uso responsable de los servicios de salud, entre otros, buscan seguir fortaleciendo la sostenibilidad del negocio y la transformación de la propuesta de valor.

Para riesgos laborales, dados los retos y desafíos de la seguridad social en Colombia y los del Sistema General de Riesgos Laborales y el rol de ARL SURA como actor relevante dentro del sistema productivo del país para generar bienestar y competitividad sostenibles, la compañía continuará desarrollando opciones de gestión alrededor de estos fundamentales:

- › **Prevención enfocada:** Profundizaremos en la gestión de poblaciones, fortaleciendo el portafolio con soluciones y herramientas innovadoras a través de accesos pertinentes que permitan gestionar los diversos agentes de riesgo, para evolucionar los niveles de gestión en empresas e independientes. Es de anotar, el énfasis en los modelos de gestión para resolver los diversos retos que plantean las empresas pymes e independientes como motor del tejido empresarial del país.
- › **Prestación especializada:** como una declaración que materializa la entrega de la propuesta de valor, continuaremos fortaleciendo la red de aliados con pleno conocimiento y dominio del portafolio y de los modelos de gestión SURA, basados en experticia técnica especializada por riesgo, segmento y sector económico que permita a las empresas e independientes avanzar en los desafíos presentes y futuros.
- › **Modelo de gestión de riesgos en salud:** continuaremos en la implementación de modelos integrales que aseguren pertinencia y calidad de la atención, impactos positivos en la salud del trabajador y optimización de los recursos del sistema de seguridad social.
- › **Transformación del modelo operativo con énfasis en procesos y tecnología:** con el fin de apalancar y responder a la estrategia del negocio, es relevante contar con una base tecnológica escalable, resiliente e innovadora que disminuya el nivel de obsolescencia, para ser sostenibles en el tiempo. Durante 2025 serán implementadas tres plataformas de procesos motores de la compañía: Core aseguramiento, plataforma gestión riesgos laborales y plataforma gestión de servicios.

- › **Proyectos de analítica e inteligencia artificial:** avanzaremos en los modelos de analítica predictiva para anticiparnos y poner al servicio del bienestar y la competitividad de las personas y las empresas herramientas prácticas y fáciles que contribuyan a minimizar los riesgos: evitando accidentes y enfermedades laborales, salvando vidas y entregando mayor productividad al país por la disminución del ausentismo.

De esta manera evolucionaremos para seguir contribuyendo al mejoramiento de las condiciones de vida y bienestar de millones de trabajadores y de los diferentes grupos de interés, impulsando la competitividad de las empresas de manera permanente para avanzar en sus desafíos presentes y futuros, aportando de manera decidida a los objetivos de desarrollo sostenible: “Salud y bienestar” y “Trabajo decente y crecimiento económico” y sin duda, a la sostenibilidad del sistema general de riesgos laborales en Colombia.

RECONOCIMIENTOS 2024

Sello de calidad al cumplimiento y el progreso continuo de la auditoría interna de la compañía fue otorgado por el **Institute of Internal Auditors (IIA)**. Este reconocimiento destaca el compromiso con la excelencia, la adopción de las mejores prácticas y la vanguardia en la auditoría interna en alineación a los estándares globales.

SURA obtuvo el **9° lugar entre las más de 60 mejores empresas para talentos femeninos menores de 35 años** según **Firstjob – Employers For Youth (EFY) Fem**. Este reconocimiento valora a las empresas que están marcando la diferencia en la creación de entornos laborales positivos para las mujeres jóvenes y que ofrecen elementos valiosos sobre lo que el talento femenino valora en el mundo laboral actual.

SURA ha sido reconocida como la **6° mejor empresa para trabajar en Colombia** y la **1° en la categoría de seguros** por el **Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOR) Talento**. Este reconocimiento destaca el compromiso de la empresa con la gestión integral del talento humano y reconoce los procesos de atracción, selección, desarrollo y fidelización del talento, el aprendizaje, la promoción de la Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) y el enfoque en el bienestar integral de los empleados.

SURA también ha sido destacada como la **mejor entre 32 empresas para realizar las prácticas en el país**, ascendiendo 9 lugares respecto al año anterior, según **Firstjob – Employers For Youth (EFY) Best Internship Experiences**. La evaluación tiene en cuenta las dimensiones de aprendizaje y desarrollo, ambiente laboral, liderazgo, beneficios, talento y experiencia general, con la participación de más de 1,100 practicantes encuestados.

SURA se ha posicionado como la **aseguradora más innovadora del país**, alcanzando la **7° posición general** y ascendiendo 9 lugares respecto al año anterior, según la **Asociación Nacional de Empresarios**

de Colombia (ANDI). Este reconocimiento se debe al lanzamiento del Centro de Ciencias Ómicas, la innovación del año, una iniciativa pionera en Colombia y Latinoamérica para explorar el ADN y analizar datos genómicos con el fin de prevenir enfermedades y mejorar la gestión de la salud, así como al lanzamiento de 79 productos y servicios innovadores en los negocios voluntarios.

SURA se posicionó como la 5° organización entre 786 con **mejor reputación en Colombia y la 1° en la categoría de seguros**, ascendiendo un lugar respecto al año anterior, según el **Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOS) Empresas**. Este reconocimiento recoge la percepción de distintos grupos de interés, como analistas, periodistas, académicos, empleados de las organizaciones evaluadas, estudiantes, representantes de organizaciones no gubernamentales, líderes empresariales y académicos. También, para las 200 empresas mejor evaluadas se complementa la información con los resultados de MERCOS Talento y MERCOS Sociedad, con el fin de tener una evaluación más amplia.

SURA recibió la **Orden al Mérito Líder de la Construcción en el grado de plata** durante los 80 años de SURA, otorgada por la **Cámara Colombiana de la Construcción (CAMACOL)**. Este reconocimiento destaca el aporte al desarrollo del país y el acompañamiento al sector constructor.

El grupo de trabajo Tryvox, con la participación de empleados SURA, obtuvo el **1° lugar en proyectos de Inteligencia Artificial en el evento de innovación abierta Startup Weekend Medellín**. Durante 54 horas, 70 participantes (16 de SURA) se unieron para solucionar problemas en torno a la Inteligencia Artificial, crearon equipos y diseñaron un producto mínimo viable que probaron con usuarios finales.

El grupo de trabajo Zerolnmo, también con la participación de empleados SURA, obtuvo el **2° lugar en proyectos de Inteligencia Artificial** en el mismo evento. Durante 54 horas, 70 participantes (16 de SURA) se unieron para solucionar problemas en torno a la Inteligencia Artificial, crearon equipos y diseñaron un producto mínimo viable que probaron con usuarios finales.

3. INFORMES Y DECLARACIONES IMPORTANTES

Con posterioridad al 31 de diciembre de 2024, 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 que cumple a cabalidad con las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, tanto para los productos y *software* que la Compañía utiliza para su normal funcionamiento, como en el uso de marcas y signos distintivos, que se encuentran registrados ante las autoridades competentes.

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 cumple recepción y pago de las facturas emitidas a nuestro cargo. Así mismo, se garantiza que las facturas surtan su debido trámite para el abono oportuno y que las operaciones de descuento de facturas, se atiendan con la debida diligencia, cumpliendo con la libre circulación de las facturas.

Seguridad de la Información y Ciberseguridad

En 2024, las nuevas tecnológicas como la inteligencia artificial generativa han acelerado la evolución de las amenazas cibernéticas, aumentando la probabilidad de fuga de información relevante para la organización y democratizando el acceso a software malicioso que puede afectar las compañías o personas que tienen presencia en Internet (ciberespacio). Estos cambios han incrementado la conciencia de todos nuestros grupos de interés en la ciberseguridad, al punto de incluir como requisitos en el relacionamiento, certificaciones o evaluaciones de la gestión de ciberseguridad que demuestre una gestión segura y confiable de la información por parte de la compañía.

Gracias al compromiso de la compañía, la medición frecuente del riesgo y un seguimiento responsable por parte de la alta dirección, logramos avanzar en actividades como:

- › Fortalecimiento del talento humano para la gestión de identidades y accesos.
- › Actualización de los activos de información en todos los procesos de la compañía.
- › Certificación anual de acceso a transacciones críticas para el reporte financiero de empleados y terceros.
- › Fortalecimiento de los mecanismos de acceso para todos los colaboradores en todas las aplicaciones de la compañía.
- › Implementación del cifrado de datos en reposo, en las principales bases de datos.
- › Cierre de vulnerabilidades y aseguramientos de configuraciones mínimas de seguridad en los sistemas.
- › Fortalecimiento del equipo y herramientas de monitoreo; para la gestión de eventos de riesgo en ciberseguridad.

Estas actividades siendo algunas de las más relevantes y la gestión responsable de la operación de Ciberseguridad, nos permitieron afrontar los retos de forma adecuada, minimizando los impactos de los incidentes cibernéticos que vivimos durante el 2024. Adicionalmente, la ejecución de estas actividades en el marco del programa de ciberseguridad nos permitieron seguir disminuyendo los niveles del riesgo según las metas que nos propusimos.

2025 continuará siendo un reto para la gestión de la ciberseguridad, especialmente en la gestión del riesgo de ciberseguridad en nuestros terceros (proveedores) y la gestión de identidades y accesos, aspectos que están priorizados en los planes de trabajo.

Políticas de Inversión Social

SURA asume un compromiso ético con la inversión social al reconocer su impacto en la generación de valor en la sociedad, en la construcción de confianza con los grupos de interés y en el desarrollo de las regiones donde está presente.

Esa contribución se materializa también a través de la Fundación SURA como vehículo de gestión social de las Compañías que hacen parte del Grupo Empresarial. Su propósito se fundamenta en el acompañamiento al desarrollo de capacidades de personas y organizaciones comprometidas con mejorar las condiciones de vida en sus territorios, con el fin de contribuir a una sociedad más justa, equitativa e incluyente, mediante aportes institucionales en tres focos: calidad de la educación, promoción cultural, y ciudadanía y construcción democrática, que incluye el programa de voluntariado corporativo.

En la línea de educación tiene lugar la formación docente, la cualificación de directivos, la transformación de prácticas en la escuela y la incidencia en las dinámicas públicas para que más niños y jóvenes permanezcan en el sistema educativo.

Desde promoción cultural se propicia el desarrollo de capacidades en los artistas y las organizaciones culturales, que favorezcan la gestión sostenible de sus actividades, así como el fortalecimiento institucional del sector cultural.

A través de la línea de ciudadanía se busca fortalecer procesos democráticos y de tejido social, que permitan comprender los fenómenos políticos de los países, mediante el apoyo a centros de pensamiento y organizaciones sociales dedicadas a la generación de conocimiento, la movilización ciudadana y la incidencia pública.

Por su parte, el voluntariado corporativo es para la compañía una oportunidad de participación ciudadana de los colaboradores y sus familias, que permite comprender la realidad, ser parte de su

transformación y desarrollar buenas prácticas alrededor del compromiso social de la comunidad empresarial.

Desde esta mirada, la inversión social no se limita a una sola vía de intervención, sino que favorece el trabajo colaborativo entre múltiples actores, fomenta las redes y compromete a SURA desde un ejercicio de ciudadanía corporativa para incidir positivamente en procesos de transformación social en América Latina.

Datos Personales

Durante el año 2024, el Oficial de Protección de Datos Personales y su equipo de apoyo desempeñaron su función principal de administrar, evaluar y supervisar el Programa Integral de Gestión de Datos Personales, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y sus normas complementarias. En este marco, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- › Se continuo con el fortalecieron los enlaces con las diferentes áreas de la Compañía, para la implementación de las políticas y procedimientos del programa. Presentándose así un incremento en el acompañamiento por parte de los negocios, lo que refleja un mayor compromiso con el cuidado y la protección de la información de los titulares, generando conversaciones y espacios de conocimiento, para cumplir con los elementos necesarios del gobierno y el marco normativo, entre ellos la integración de las aplicaciones con el modelo unificado de datos personales.
- › Durante el año se realizaron actividades de formación virtuales y presenciales sobre el marco normativo aplicable a la protección de datos personales, alcanzando una mayor participación de los colaboradores. Estas actividades permitieron reforzar el conocimiento sobre las obligaciones y mejores prácticas en el tratamiento de datos personales, con el fin de consolidar una cultura organizacional orientada a la protección de los datos personales.
- › Se dio respuesta dentro de los términos establecidos a las solicitudes de información y requerimientos formulados por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- › Se desarrollaron y difundieron lineamientos específicos para los asesores dependientes, orientados a regular la contactabilidad de prospectos de clientes o referidos.
- › Estandarización del método de validación de identidad de los titulares ofrecido por los diferentes proveedores de contact center para el proceso de actualización de datos, implementando mecanismo OTP. Así ofrecemos un mayor nivel de seguridad en la autenticidad de la identidad del cliente previo a actualizar la información.
- › El indicador de oportunidad en la gestión de quejas presentó un aumento de 8 puntos porcentuales en comparación con el 2023.

A la fecha, la Compañía no ha sido objeto de sanciones relacionadas con el tratamiento 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

Gestión Ética:

La Compañía desarrolla acciones y responsabilidades relacionadas con la gestión de la ética en articulación con los sistemas de riesgos de conducta, que se ha definido como aquellos comportamientos contrarios a los principios corporativos, que afectan la operación, el servicio y que, además pueden interferir en la relación con terceros y/o distintos grupos de interés.

En el 2024, La Compañía ha continuado fortaleciendo su compromiso con la ética y el cumplimiento a través de diversas iniciativas y gestiones. Uno de los pilares fundamentales ha sido la promoción de una cultura ética basada en la interiorización de los principios corporativos bajo la guía que para el efecto ha sido impartida por el Comité de Ética y Cumplimiento que cuenta con responsabilidades específicas en este frente, además, del acompañamiento de las distintas áreas transversales, lo cual ha fortalecido el Sistema de Ética y Gobierno Corporativo.

La gestión de la ética tiene como propósito: (i) Establecer el tono de la Alta Gerencia (ii). Ser más consistente en la toma de decisiones por parte de los administradores y colaboradores; (iii) optimizar el uso de la información; (iv) (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, promoción de la ética en la cultura y gestión de programas relacionados con riesgos conductuales, entre otros.

Para el 2025, los mayores retos consisten en, fortalecer la gestión de riesgos de conducta, gestión oportuna de la línea ética generando sinergias con las diferentes oficialías, gestión y monitoreo de declaración de conflictos de interés potenciales o materializados, y continuar con la promoción de la ética y el cumplimiento en la cultura organizacional, toda vez que contribuye a crear un ambiente que favorece la adopción de comportamientos éticos que fortalecen la integridad dentro de la Organización



Gestión Cumplimiento:

El riesgo de cumplimiento se refiere a la probabilidad de que una organización no cumpla con las leyes, regulaciones, normativas internas y estándares éticos aplicables a su operación, que puede conllevar a incurrir en pérdidas por el incumplimiento de los mismos. Su gestión busca lograr objetivos mientras se aborda la incertidumbre, además de actuar con integridad, compromiso y confiabilidad respecto a la interacción que se llegase a presentar con todos los grupos de interés.

Dentro de la gestión realizada en este frente resaltamos: (i) la solidez del proceso de requerimientos externos; (ii) monitoreos de cumplimiento normativo; (iii) atención de todas las actividades de supervisión, inspección, vigilancia y control a nivel nacional; (iv) la consolidación de la Célula del Sistema de Control Interno; y v) el apoyo a los diferentes programas y Sistemas de administración de riesgos y sus oficialías en materia de riesgos de conducta (datos personales, SICOF, PTEE, libre competencia, entre otros).

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 que 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.

En conclusión, la gestión del riesgo de cumplimiento requiere continuar con un enfoque proactivo que incluya la identificación, evaluación, mitigación y monitoreo de riesgos, lo que contribuye con la generación de un ambiente que propenda por la sostenibilidad a largo plazo, minimizando las probabilidades de enfrentar sanciones o pérdidas significativas, lo anterior, sin desconocer que nos encontramos en un ecosistema cada vez más interconectado, regulado y vigilado que requiere una

adaptación rápida a los cambios normativos para continuar siendo una compañía competitiva y sostenible.



4. INFORME GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

La gestión de riesgos de Seguros de Vida Suramericana S.A. es un sistema integral compuesto por un conjunto de políticas, prácticas, metodologías, umbrales y controles que le permiten a la compañía fomentar una sólida cultura de riesgo, establecer un marco de apetito de riesgo y alinear la gestión de riesgos con el plan de negocio y los niveles de capital. Este enfoque integral facilita la identificación, medición, control y reporte de los riesgos a los cuales se expone la organización, proporcionando información clave tanto a la alta gerencia como a la junta directiva.

La gestión sistemática de riesgos, de alta relevancia para la Compañía, fomenta una toma de decisiones basada en tendencias y riesgos, orientada a proteger la competitividad, la sostenibilidad y la confianza con los grupos de interés.

A continuación, se describen los principales hitos en los sistemas de gestión de riesgos:

Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR)

El Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) es el marco normativo y operativo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia para garantizar que las entidades vigiladas, incluidas las aseguradoras, gestionen de manera integral los diferentes riesgos inherentes a sus actividades. Este sistema permite identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos de suscripción, de mercado, de liquidez, de contraparte de seguros y operativos, promoviendo la sostenibilidad de las compañías aseguradoras.

Seguros de Vida Suramericana S.A. implementó el SIAR durante el año 2023, cumpliendo con el estándar propuesto por la Superintendencia Financiera en la Circular Externa 018. Desde entonces, el sistema ha contribuido al fortalecimiento y formalización de la gestión de riesgos mediante la definición de un Marco de Apetito de Riesgo, el fomento de una cultura organizacional orientada a los riesgos y la alineación de la gestión de riesgos con el plan de negocio y los niveles de capital.

En términos generales, durante el 2024 se observó una mayor apropiación del SIAR en la organización, lo que ha mostrado un mayor entendimiento de los riesgos y su gestión, por parte de la Junta Directiva y la Alta Gerencia. Al cierre de 2024, el sistema obtuvo una valoración favorable por parte de la auditoría interna, consolidándose como una herramienta más robusta y útil para la organización.

Es particularmente destacable que, durante 2024, la mayoría de los riesgos se mantuvieron dentro de los niveles de apetito definidos por la compañía a excepción del riesgo operativo, donde se materializó un evento de riesgo de alto impacto por una inconsistencia en el manejo del IVA descontable directo dentro del proceso de gestión tributaria. Las políticas y procedimientos establecidos permitieron una gestión activa para mitigar los impactos y garantizar que todos los riesgos vayan retornando a los niveles aprobados.

Adicionalmente, durante el período, se tuvo avances importantes en la identificación de riesgos como el riesgo de contraparte en su exposición de reaseguro; en cuanto a la medición, se destaca en riesgos de mercado la actualización de la métrica utilizada que migró a un modelo automático y con menor carga operativa, así como los riesgos operativos donde se destaca una mejora en la medición del riesgo de ciberseguridad. Asimismo, en cuanto al control y el monitoreo, particularmente en los riesgos operativos se tiene el fortalecimiento del plan de recuperación tecnológica y de manera transversal a los demás sistemas, se revisaron y ratificaron los apetitos de riesgo, junto con las metodologías utilizadas, con el objetivo de contar con mejores métricas para su monitoreo y gestión.

[Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo \(SARLAFT\)](#)

El Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) está compuesto por políticas, procedimientos y medidas de control orientadas a evitar que, en la realización de las operaciones, la Compañía sea utilizada como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento de cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades ilícitas o para dar apariencia de legalidad a dichas actividades o a las transacciones y fondos vinculados a las mismas.

Durante el periodo 2024, se ejecutaron los procedimientos establecidos por el sistema, sin embargo, aún existen desafíos en la gestión del riesgo, asociados a la efectividad de la generación de señales de alerta del modelo de segmentación, la completitud de variables críticas del conocimiento del cliente y en los procesos de captura de información. Los esfuerzos durante el año se centraron en la transformación de herramientas para la gestión de casos buscando la eficiencia y oportunidad, la formación del Oficial de Cumplimiento y su equipo de apoyo con énfasis en el programa de entrenamiento ofrecido por la UIAF y en la evolución metodológica y operativa del modelo de segmentación para una mayor efectividad en las señales de alerta, y de esta forma promover un mejor entendimiento y control del riesgo.

Para finalizar, según la evaluación realizada por la Auditoría Interna, en 2024 se evidencia una disminución en el nivel de cumplimiento, pasando de una calificación Amplia a Parcial, con una perspectiva de gestión estable. Para abordar esto, la Compañía establecerá las medidas necesarias y efectivas para fortalecer los aspectos relacionados con los procedimientos y controles del Sistema.

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 como grupo empresarial tiene presencia en 10 países de América Latina 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 2024 para efectos de la preparación del Informe Especial de Grupo Empresarial, Grupo SURA estaba conformado por 70 compañías, distribuidas entre controlante, subsidiarias con participación directa y subsidiarias con participación indirectas (por medio de las subsidiarias con participación directa. (las 'Compañías').

Durante el periodo anual terminado el 31 de diciembre de 2024, 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 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 de Grupo SURA, no fueron adoptadas por influencia o en interés exclusivo de su compañía controlante. 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 de Grupo SURA se ajustan a las disposiciones legales aplicables, a la "Política Marco de Operaciones entre Partes Relacionadas" y demás normas internas que la desarrollan.

Operaciones 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.

Operaciones celebradas entre la compañía Controlante (Grupo de Inversiones Suramericana S.A.) y sus subsidiarias con participación directa e indirecta

El valor de los gastos con partes relacionadas es el siguiente:

	Subsidiarias
Gastos administrativos	6,918
Total gastos	6,918

Los gastos administrativos con cada parte relacionada son los siguientes:

	Concepto del gasto	Subsidiarias
Inversiones y Construcciones Estratégicas S.A.S.	Otros intereses	3,740
Consultoría en Gestión de Riesgos S.A.S.	Otros gastos	51
Seguros de Vida Suramericana S.A.	Gastos seguros	866
Seguros Generales Suramericana S.A.	Gastos seguros	1,829
Operaciones Generales Suramericana S.A.S.	Mantenimiento	28
Sura Asset Management S.A.	Asesoría técnica	17
Arus S.A.S.	Servicios de tecnología	386
Servicios de Salud IPS Suramericana S.A.S.	Asesoría técnica	1
Total gastos administrativos		6,918

Operaciones celebradas entre las subsidiarias (directas e indirectas) de la compañía Controlante (Grupo de Inversiones Suramericana S.A.)*

	Ingresos	Gastos
Administradora General de Fondos Sura S.A.	5,024	(84,142)
Administradora de Fondos de Ahorro y Pensiones Sura S.A.	-	(1,448)
Administradora de Fondos de Inversión S.A. AFISA Sura	-	(6,202)
AFORE Sura S.A. de C.V.	11,190	(2,907)
Administradora de Fondos de Pensiones Capital S.A.	(973)	(44,370)
Arus S.A.S.	53,525	(958)
Asulado Seguros de Vida S.A.	136,114	(10,204)
Ayudas Diagnósticas Sura S.A.S.	519,148	(22,740)
Chilean Holding Suramericana SPA	-	(1,471)
Consultoría en Gestión de Riesgos Suramericana S.A.S.	171,379	(3,478)
Corredor de Bolsa Sura S.A.	14,128	(997)
Corredores de Bolsa Sura S.A.	41,918	(8,630)
Enlace Operativo S.A.	25,778	(64)
EPS Suramericana S.A.	66,379	(1,096,258)
Fiduciaria Sura S.A.	7,248	(2,203)
Gestión Patrimonial Sura Asesores S.A de C.V.	-	(26)
Inversiones Sura Chile S.A.	1,471	-
Inversiones Sura Corp.	-	(1,723)
Inversiones y Construcciones Estratégicas S.A.S.	3,860	(64)

	Ingresos	Gastos
NBM Innova S.A.S.	-	(192)
Operaciones Generales Suramericana S.A.S.	137,298	(7,043)
Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías Protección S.A.	8,742	(141,701)
Russman S.A.	1,362	-
Seguros de Vida Sura S.A.	56,703	(21,964)
Seguros de Vida Suramericana S.A. (Colombia)	40,798	(746,653)
Seguros de Vida Suramericana S.A. (Chile)	3,611	(8,642)
Seguros Generales Suramericana S.A. (Colombia)	142,404	(229,648)
Seguros Generales Suramericana S.A. (Chile)	16,035	(70,110)
Seguros Sura S.A (Brasil)	-	(115)
Seguros Sura S.A. (República Dominicana)	5,713	(18,865)
Seguros Sura S.A. (Uruguay)	22	(20,591)
Seguros Sura, S.A de C.V. (México)	9,897	(22,971)
Seguros Suramericana, S.A. (Panamá)	1,498	(23,488)
Servicios de Salud IPS Suramericana S.A.S.	1,006,015	(61,013)
Servicios Generales Suramericana S.A. (Panamá)	52	-
Servicios Generales Suramericana S.A.S.	26,383	(3,110)
Serviços Sura Ltda.	(10)	-
Sociedad Agente de Bolsa S.A.	4	(598)
Sura Art Corporation S.A. de C.V.	1,502	(160)
Sura Asset Management Chile S.A.	-	(90)
Sura Asset Management México S.A. de C.V.	-	(161)
Sura Asset Management S.A.	5,344	(7,293)
Sura Asset Management Uruguay Sociedad de Inversión S.A.	2,841	(8,097)
Sura Data Chile S.A.	40,765	(748)
Sura IM Gestora de Inversiones S.A.S.	200	(3)
Sura IM Gestora México S.A de C.V.	-	(84)
Sura Investment Management Colombia S.A.S.	-	(10,243)
Sura Investment Management S.A. de C.V.	1,384	(11,029)
Sura RE Ltd.	199,569	(106,633)
Sura Servicios Profesionales S.A.	27,699	(15)
Suramericana S.A.	7,543	(2,448)
Suramericana Tech S.A.S.	7,846	(1,252)
Vinnyc S.A. (Uruguay)	19,096	(883)

*Tal como se informó a través del mecanismo de Información Relevante publicado en la página web de la Sociedad (disponible en el siguiente enlace: <https://www.gruposura.com/noticia/aviso-publicado-por-la-sociedad-5/>) a partir del primero de junio de 2024 no se consolida la subsidiaria EPS SURA en los Estados Financieros de la Sociedad. No obstante lo anterior, al tratarse (la desconsolidación) de un asunto meramente contable, en el presente informe se incluyen las operaciones realizadas entre esta compañía y las demás entidades del Grupo empresarial SURA.

A continuación, se relacionan las transacciones de Seguros de Vida Suramericana con sus partes relacionadas las cuales son 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 2024:

	Importe a cobrar diciembre 2024	Importe a pagar diciembre 2024
Servicios Generales Suramericana S.A.S.	\$ 10,290,100	2,129,421
Seguros Generales Suramericana S.A.	6,308,085	18,310,912
Servicios de Salud IPS Suramericana S.A.S.	4,468,038	20,227,426
EPS Suramericana S.A.	2,618,095	9,822,093
Ayudas Diagnósticas Sura S.A.S.	1,259,589	22,318,018
Consultoría en Gestión de Riesgos Suramericana S.A.S.	542,902	14,360,587
Operaciones Generales Suramericana S.A.S.	456,840	1,650,524
Sura RE LTD.	430,435	2,236,745
Suramericana S.A.	176,317	-
Arus S.A.	157,690	4,067,060
Vaxthera S.A.S.	103,803	131,019
Suramericana Tech S.A.S.	32,516	-
Grupo de Inversiones Suramericana S.A.	2,273	-
Protección S.A.	-	402,772
Enlace Operativo S.A.	-	1,381,278
Total general	\$ 26,846,683	\$ 97,037,855

Importe a
cobrar diciembre
2023

Importe a pagar
diciembre 2023

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
Total general	\$	14,176,815	\$	53,637,938

A continuación, se describen las transacciones del resultado realizadas con partes relacionadas al 31 de diciembre de 2024 y 2023:

		Servicios recibidos y otros gastos diciembre 2024	Prestación de servicios y otros ingresos diciembre 2024
Servicios de Salud IPS Suramericana S.A.S.	\$	239,157,858	10,510,044
Ayudas Diagnósticas Sura S.A.S.		205,928,301	6,238,885
Consultoría en Gestión de Riesgos Suramericana S.A.S.		164,681,726	980,117

EPS Suramericana S.A.	67,622,233	19,416,622
Arus S.A.	20,065,603	378,440
Enlace Operativo S.A.	16,105,775	7,832
Seguros Generales Suramericana S.A.	15,260,654	8,189,562
Operaciones Generales Suramericana S.A.S.	13,735,524	353,862
Servicios Generales Suramericana S.A.S.	8,248,322	754,485
Protección S.A.	3,727,173	640,598
Suramericana S.A.	2,458,421	406,475
Vaxthera S.A.S.	1,526,013	56,130
Sura RE LTD.	1,206,897	1,063,311
Sura Asset Management S.A.	-	50,420
Grupo de Inversiones Suramericana S.A.	-	866,180
Suramericana TECH S.A.S.	-	19,921
Inversiones y Construcciones Estratégicas S.A.S.	-	63,698
Total general	\$ 759,724,500	\$ 49,996,582

	Servicios recibidos y otros gastos diciembre 2023	Prestación de servicios y otros ingresos diciembre 2023
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
Grupo de Inversiones Suramericana S.A.	-	595,008
Suramericana Tech S.A.S.	-	9,985
Vaxthera S.A.S.	-	15,731
Total general	\$ 543,258,746	\$ 28,587,669

Las siguientes son las características principales de las operaciones entre compañías vinculadas[JZ1]
[CR2] :

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.

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 Seguros de Vida Suramericana S.A ramo ARL., Suramericana S.A, Grupo de Inversiones Suramericana S.A., Sura Asset Management S.A., Ayudas Diagnosticas SURA S.A.S, Operaciones Generales Suramericana S.A.S; el IVA se contabiliza como un mayor valor del gasto, para el resto de compañías se contabiliza realizando el registro al ingreso y el valor que corresponde al IVA se contabiliza como IVA descontable.

Seguros de Vida Suramericana S.A. realizó operaciones de reaseguro con la compañía del exterior Seguros Sura S.A. 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 2024 por \$ 15,239,654 y diciembre de 2023 por \$12,201,621 de Seguros de Vida Suramericana 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:

	Diciembre 2024	Diciembre 2023
Beneficios corto plazo	\$ 13,200,536	\$ 14,403,430
Beneficios post empleo	870,561	742,321
Honorarios Junta Directiva	247,133	283,884
Total gasto compensación directivos	\$ 14,318,230	\$ 15,429,635

Cuentas por pagar a directivos

	Diciembre 2024	Diciembre 2023
Beneficios Corto Plazo	\$ 7,916,584	\$ 7,803,094

Beneficios post empleo	2,661,441	1,760,954
Total cuentas por pagar directivos	\$ 10,578,025	\$ 9,564,048

	Diciembre 2024	Diciembre 2023
Ingresos operacionales	\$ 762,696	\$ 1,361,548
Costos y gastos operacionales	\$ 13,447,669	\$ 14,687,313

Con corte a 31 de diciembre de 2024 se identificaron operaciones entre Seguros Generales 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.

	Diciembre 2024	Diciembre 2023
Ingresos operacionales	\$ 224,323	\$ 269,649

JUNTA DIRECTIVA

Principales
Juana Francisca Llano Cadavid
Gustavo Adrian Espósito

Suplentes
Gloria María Estrada Álvarez
Ever Agudelo Arango



Claudia Sandra Frank
Fuad Aurelio Velasco Juri
Maria Adelaida Tamayo Jaramillo

Juan Camilo Arroyave Cárdenas
Federico Jaramillo Zuluaga
Frank José Ospina Blandón

PRESIDENTE

Juan David Escobar Franco

Medellín
Febrero de 2025

