

INFORME DE GESTIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA Y LA PRESIDENCIA A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A. AÑO 2019

La Junta Directiva y la Presidencia se permiten presentar conjuntamente, para su consideración y aprobación, el informe de gestión de Seguros de Vida Suramericana S.A. correspondiente al año 2019.

1. Síntesis de la actividad, resultados del ejercicio, situación económica, financiera y jurídica, y principales acontecimientos de la sociedad

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 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. Durante el 2018 reformó sus estatutos sociales de manera integral mediante Escritura Pública No. 35 del 22 de enero de 2018 de la Notaría Catorce de Medellín con la finalidad de incluir mejores prácticas de Buen Gobierno Corporativo; y posteriormente mediante Escritura Pública No. 5116 del 17 de diciembre de 2018 de la Notaría Veinticinco de Medellín para modificar el valor nominal de las acciones y formalizar la fusión con Seguros de Riesgos Laborales Suramericana S.A., la cual fue registrada el 31 de diciembre de 2018, y cuyos efectos jurídicos contables y tributarios empezaron a estar vigentes a partir del 1 de enero de 2019.

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

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

La representación legal es múltiple y la gestión de los negocios sociales está simultáneamente a cargo de un Presidente, de uno o más Vicepresidentes, la Gerente de Vida y Rentas, la Gerente de Inversiones y Tesorería, y la Secretaria General, según lo defina la Junta Directiva, quienes podrán actuar conjunta o separadamente. Es de mencionar que durante 2019 se creó el cargo de Vicepresidente de Talento Humano, quien en su calidad de Vicepresidente cuenta con representación legal.

Para el ramo de ARL cuentan con representación legal el Gerente de Producto ARL, el Gerente de Operaciones ARL y el Gerente Técnico ARL. Cuentan, además con representación legal los

Gerentes Regionales, nombrados por la Junta Directiva y quienes ejercen la representación legal de la Sociedad de acuerdo con los poderes que les confiera el Presidente, alguno de los Vicepresidentes o la Secretaria General.

Durante el 2019, las reuniones de Junta Directiva se realizaron mensualmente y en ellas se analizaron temas estratégicos para la Compañía, se hizo seguimiento a proyectos, a los estados financieros, al presupuesto y al portafolio de inversiones, así como a los diferentes Sistemas de Administración de Riesgos. De igual manera, la Junta Directiva conoció los informes presentados por los Comités de Auditoría y Finanzas, Riesgos, Gobierno Corporativo, y Nombramiento y Retribuciones, en relación con los temas tratados en cada una de sus reuniones; y los informes periódicos presentados por la Auditoría Interna, el Oficial de Cumplimiento y la Revisoría Fiscal.

Durante el 2019 se evidenció un cambio en la composición accionaria i) como efecto de la fusión con Seguros de Riesgos Laborales Suramericana S.A. y la relación de intercambio definida, y ii) como consecuencia de una venta de acciones de minoritarios con una participación inferior al 5%. Es importante resaltar que la Compañía hace parte del Grupo Empresarial SURA, cuya sociedad matriz es Grupo de Inversiones Suramericana S.A., sociedad que controla indirectamente a Seguros de Vida Suramericana S.A., a través de Suramericana S.A.

En relación con las cifras más relevantes del ejercicio 2019, se evidencia que las primas emitidas ascendieron a \$4,744,672 millones; las primas retenidas ascendieron a \$4,578,802 millones; los siniestros liquidados ascendieron a \$2,475,775 millones; y el estado de resultados a cierre de 2019 arrojó un resultado técnico de \$1,156,779 millones y una utilidad neta de \$549,060 millones.

El portafolio de inversiones cerró el 2019 con un valor de a \$8,538,458 millones, con un calce de reservas técnicas de 123%, una rentabilidad del 8.1% y un cumplimiento de lo presupuestado del 105%.

Durante 2019 hubo grandes avances en materia de Protección de Datos Personales en la Compañía. La Alta Dirección continuó con su apoyo en este tema, lo cual se ve reflejado en lineamientos claros tanto para el Comité Directivo como para el resto de colaboradores de la Organización. Así mismo, se fortaleció el rol del Oficial de Datos, quien desempeñó sus actividades, y el Comité de Protección de Datos Personales con la participación de diversas Compañías, articuladas con el propósito de establecer una ruta para ejecutar acciones que permitan mantener la confianza por parte de empleados, proveedores y clientes al promover un adecuado tratamiento de sus datos personales al interior de todas las compañías de la Organización.

Respecto a los resultados del negocio se destaca:

Seguros de Vida y Rentas

Durante el año 2019 los productos de Vida y Rentas presentaron un incremento en la producción de 16% generado por las soluciones de Vida Individual, Vida Grupo, Seguros de

Educación y Pensión y otros ramos (AP, Desempleo, Exequial, Más Vida, etc.), como respuesta a las estrategias de consolidación de los productos vigentes y desarrollo de nuevas soluciones que responden a las necesidades de los clientes.

El crecimiento en Vida Grupo fue del 31%, gran parte de este crecimiento se justifica en la dinámica de los clientes tomadores existentes del sector financiero por la colocación de nuevos créditos.

Las rentas voluntarias, a pesar de que tuvieron un buen crecimiento, no lograron superar los efectos positivos que se habían presentado en 2018 como respuesta a la reforma tributaria, especialmente en el producto de Renta Pensión. Es importante resaltar que, aunque no se cumplió la meta propuesta, estos productos tuvieron altos crecimientos en producción nueva.

El crecimiento de Vida Individual no fue tan significativo debido a la dinámica comercial de los productos voluntarios de banca seguros, canal que decrece en el 2019 debido a la inclusión de nuevos productos en la oferta (el crecimiento de la solución excluyendo el canal banca seguros fue del 8.4%).

SOLUCIONES	Producción 2019	Crecimiento	RT	Utilidad 2019
Vida Individual	724,105	3%	157,293	93,208
Vida Grupo	980,188	31%	138,738	105,878
Rentas Voluntarias	86,628	-4%	-27,229	15,318
TOTAL VI+VG+R *	1,909,451	16%	302,481	222,918

*** Incluye otros ramos (AP, Desempleo, Exequial, Más Vida, etc)**

En cuanto a las soluciones de largo plazo, Rentas Vitalicias y Seguro Previsional, se continuó bajo la estrategia de mantener la exposición actual, continuando con la gestión de los riesgos asociados al negocio, el compromiso asumido con los clientes y el capital expuesto por la Compañía.

En el 2019 se presentaron dos nuevas soluciones orientadas a proteger los pagos de las obligaciones de los clientes ante algún evento que genere la muerte, incapacidad total o permanente y pérdida del ingreso. Por un lado, una solución está enfocada en el respaldo de los compradores de propiedad raíz en el pago de su cuota inicial o de la totalidad del inmueble, y la otra solución busca proteger las obligaciones financieras de los clientes, entregando garantía en el acceso al sistema financiero desde la protección de su historial crediticio, sus obligaciones económicas y la garantía en el acceso a productos y servicios financiados.

Dentro de la estrategia de mejorar la experiencia de nuestros clientes, en el 2019 se redujeron significativamente los tiempos requeridos para la suscripción y evaluación de seguros, a partir de la implementación de modelos de selección de riesgos en los procesos, pudiendo llegar a niveles de expedición inmediata hasta del 80%.

Así mismo a partir de la integración con el ecosistema SURA, nos pudimos adelantar a la reclamación de nuestros clientes, identificando eventos donde su cobertura debía activarse sin que ellos lo notificaran. A cierre del 2019 logramos sorprender a 3.124 personas a partir de esta estrategia.

SOLUCIONES DE LARGO PLAZO	Producción	Crecimiento	Utilidad
	2019		2019
Rentas Vitalicias	21,512	56%	-4,519
Seguro Previsional	1,061	-98%	55,580
TOTAL SOLUCIONES DE LARGO PLAZO	22,573	-70%	51,061

Salud

Bajo el entendimiento de la Salud como una capacidad que los seres humanos tenemos la oportunidad de desarrollar y conservar en virtud de nuestro bienestar, el año 2019 nos permitió continuar avanzando en la entrega de recursos y acompañamiento a nuestros asegurados; no sólo brindándoles tranquilidad en el momento de afrontar una enfermedad, sino generando en ellos empoderamiento frente a la adopción y mantenimiento de hábitos saludables que les permitan vivir y desarrollarse en todas sus dimensiones.

La consolidación y fortalecimiento de las herramientas de e-Health que comenzamos a implementar en años anteriores, nos han permitido tangibilizar nuestra propuesta de valor de una manera más cercana y cotidiana en asegurados que anteriormente eran distantes a la solución. El servicio de Atención Virtual en salud a través de la APP de SURA incorporó la atención para adultos (ya ofrecía la atención pediátrica), y robusteció el modelo de atención de tal manera que hoy está integrado con las visitas domiciliarias y servicios de urgencias que se deriven de la atención virtual; además se mejoró la experiencia de cliente al no requerir de otras aplicaciones instaladas en el celular para disfrutar de este servicio.

Por su parte, estrategias tales como, “Tu Bienestar al Día” ya alcanzan una penetración del 45% sobre la población susceptible, y el Plan de Recompensas ya cuenta con 13.700 asegurados vinculados. El Centro de Experiencias para el Bienestar en la ciudad de Medellín contó con 1.006 visitantes.

En el marco de la Gestión de Poblaciones para asegurados con carga de enfermedad, se implementó el modelo de gestión de pacientes crónicos en sedes Salud SURA con una penetración del 86%, así como el modelo de rehabilitación en sedes. Se creó la línea de acompañamiento para pacientes de cuidados paliativos, y se implementó el modelo de cuidados paliativos pediátricos a nivel nacional. Se estableció la ruta de atención y acompañamiento para cáncer de mama (inicialmente en Bogotá).

En Antioquia, se puso en servicio la nueva sede Salud SURA en el municipio de Rionegro, y para continuar aumentando nuestra presencia en el territorio nacional, se definió un Plan de Expansión basado en el nuevo modelo de sedes de Salud SURA (Tradicional, Light, Súper Light), que nos permite establecernos en diferentes ciudades de acuerdo con su población, cantidad de asegurados, potencial de crecimiento, etc., de manera más sostenible, ágil y

flexible. De la misma manera, los avances en la automatización de los procesos de cara al cliente y a las instituciones nos han permitido una mayor eficiencia y satisfacción. Hoy contamos con un 94% de autorizaciones automáticas, que representaron 3.666.000 transacciones en 2019.

Frente al desarrollo de nuestro portafolio, no sólo actualizamos nuestras soluciones en el marco de la competitividad, sino que liberamos nuevas soluciones que nos permitieron incursionar en nuevos segmentos, como la Póliza de Complicaciones derivadas de Procedimientos Médicos Particulares, y el Anexo Odontológico (próximo a iniciar comercialización). De igual manera, continuamos el desarrollo de soluciones que nos permitirán entregar nuevas habilidades en el desarrollo de la salud, a través de diferentes plataformas y accesos, como es el caso de la Póliza de Salud Digital que estará disponible en 2020.

Finalmente, aumentamos nuestra producción científica en las siguientes líneas de investigación SURA: Demografía y sociedad, Salud y Bienestar, y Nuevas Tecnologías. Contamos con 13 publicaciones en eventos nacionales e internacionales como el de la International Society of Pharmacoeconomics Outcomes Research (ISPOR 2019), la International Conference on ICT, Society and Human Beings (ICT 2019) y la International Conference on e-Health 2019 (EH 2019).

Algunas cifras de la solución de salud en 2019:

- Producción total: \$1,241,062,000
- Siniestros retenidos: \$907,636,000
- Crecimiento asegurados: 5.94% (consolidado de los ramos familiar y colectivo)
- Total de asegurados: 377,000

Seguros Riesgos Laborales

El 2019 fue un año muy positivo para ARL SURA en todos los ámbitos: crecimiento en primas, experiencia de clientes, resultado de inversiones, impacto positivo en las variables técnicas, las cuales nos permitieron entregar Bienestar y Competitividad a las personas y a las empresas.

A nivel de afiliados, contamos con 4,252,479 trabajadores a diciembre de 2019, lo cual significa un aumento de 12.2% comparado con el año 2018, los cuales están distribuidos en 303,033 empresas y 345,073 independientes. Con relación a la fidelización, los indicadores experiencia de cliente se encuentran en un nivel superior: 4.48 en satisfacción, 4.63 en recomendación y 4.60 en lealtad. A su vez, la fidelización de los clientes se encuentra en 97.3% (basado en primas correspondientes a clientes que iniciaron el año y aún continúan afiliados).

La generación de empleos en nuestras empresas clientes e independientes durante el año 2019 fue del 7.63%. Adicionalmente, la venta nueva representó un crecimiento de 24.2% comparado con el año anterior y presentó un cumplimiento de 98.7% del presupuesto. Los sectores que tienen una mayor participación sobre los ingresos de la Compañía continúan

siendo: Infraestructura y Obras Civiles (28.95%), Servicios Generales (19.29%), Comercio (19.77%), Salud y Asistencia Social (16.61%), y Temporales (11.31%).

Impacto positivo en el Bienestar y Competitividad de las personas y las empresas

Trabajando de la mano con los clientes, fortalecimos la gestión de riesgos con los equipos técnicos de prevención y salud, desde la intervención de la probabilidad: a través de la "Promoción de entornos seguros y saludables"; y desde el control de la consecuencia: Severidad, Invalidez, Mortalidad, Ausentismo y Costo asistencial, a través del mejoramiento continuo del modelo de atención en salud.

Como resultado, logramos reducciones importantes en las tasas de accidentalidad, invalidez, mortalidad y enfermedad laboral, que se ven reflejadas en afiliados más sanos con mejor calidad de vida y mayor competitividad para las empresas. Así, evitamos 23,763 accidentes de trabajo, tuvimos 16 vidas salvadas, 9 vidas sin condiciones de invalidez y entregamos 430,474 días productivos a las personas, empresas y al país.

Actualmente ARL SURA cumple con su compromiso de continuar aportando al bienestar de 6,862 personas beneficiarias de pensiones, para un total de 4,748 eventos de los cuales un 44% corresponde a casos de invalidez y un 56% a casos mortales por valor de \$1.37 billones de pesos.

2. Evolución Previsible de la Sociedad

Para el año 2020 queremos explorar nuevas propuestas de valor que nos permitan acompañar las necesidades de los clientes, brindando acompañamiento en los momentos más importantes de su vida y generando empoderamiento de las incertidumbres presentes y futuras a través de soluciones que evolucionen con el tiempo.

Además, a través del mejoramiento de los procesos vamos a lograr una excelente experiencia de cliente, mejorando la oportunidad de respuesta, habilitando canales de autogestión para los asesores y los clientes. Continuaremos observando permanentemente el entorno para podernos anticipar y ser dinamizadores para que las empresas y los trabajadores independientes puedan potenciarse, a partir de estrategias orientadas al desarrollo de capacidades para lograr bienestar y competitividad sostenibles para las personas y las empresas.

Nuestro gran reto en el desarrollo de capacidades también estará apalancado en potencializar la propuesta de valor basados en la integralidad de los diferentes negocios SURA: ARL, EPS y seguros voluntarios; logrando así que nuestros clientes y sus familias vivan a SURA y vivan el círculo de la confianza y lealtad.

Adicionalmente, durante el 2020 se espera la no objeción y autorización de la Superintendencia Financiera de Colombia para escindir parte de su patrimonio a Suramericana S.A., bajo los términos y condiciones aprobados por los accionistas.

3. Informes y declaraciones importantes

Con posterioridad al 31 de diciembre de 2019, 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 hace constar su cumplimiento a las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor; así mismo, el uso de productos como los softwares de los cuales la Compañía hace uso para su normal funcionamiento, se encuentra acorde con las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor vigentes en nuestra legislación, y sus marcas, lemas, nombres comerciales y demás, se encuentran registrados ante las autoridades competentes.

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

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

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

Requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios. La Compañía durante el 2019 continuó con la ejecución de sus buenas prácticas orientadas al cumplimiento de lo establecido en la Circular Básica Jurídica, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, en la cual se establecen los requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones.

Así mismo, la Compañía en el 2019 adoptó y se encuentra implementando la Política General de Seguridad de la Información y Ciberseguridad. Es de advertir que la Compañía ratifica la información de sus clientes, proveedores y demás grupo de interés, entendiéndola como uno de sus activos más importantes y, por tanto, se compromete a protegerla.

Políticas hacia sectores menos favorecidos. Entendemos la responsabilidad corporativa como un principio de actuación y asumimos el compromiso con el desarrollo sostenible como

factor transversal de nuestra estrategia. En Seguros de Vida Suramericana S.A. y su matriz Suramericana S.A., este compromiso se hace tangible a través de la Fundación SURA, entidad creada en 1971 con el ánimo de participar en proyectos de desarrollo social que contribuyan a la calidad de vida de poblaciones en condición de vulnerabilidad y de esta manera aportar a la sostenibilidad del país. Esa participación se materializa mediante aportes institucionales y del voluntariado corporativo.

Los aportes institucionales se focalizan en iniciativas encaminadas a la Calidad de la Educación y la Promoción Cultural, así mismo se canalizan aportes a iniciativas que contribuyen al fortalecimiento institucional de organizaciones dedicadas a reflexionar, investigar e incidir en temas de justicia, transparencia, democracia, medio ambiente y ciudadanía. Durante 2019 la Fundación SURA participó en 58 iniciativas, con una inversión de \$16,045 millones, en 16 departamentos de Colombia.

Por su parte el voluntariado corporativo es para la Sociedad una oportunidad para canalizar el espíritu de solidaridad de sus colaboradores y familias, y más allá de esto, es un mecanismo de participación ciudadana que lleva a comprender la realidad, a ser parte de su transformación y a desarrollar buenas prácticas alrededor del compromiso social de la comunidad empresarial. Durante 2019, participaron 3,395 personas en actividades de trabajo comunitario voluntario, 841 de Seguros de Vida Suramericana S.A.

Informe de Control Interno

Se evidencian avances en la implementación de mecanismos para la divulgación y evaluación de los principios del Sistema de Control Interno al interior de la Compañía, en virtud de los cursos que han sido implementados para el efecto. De otro lado, se observa la definición y priorización de objetivos de reporte y cumplimiento, basados en el fortalecimiento de conocimientos para la gestión de requerimientos externos, cumplimiento normativo y participación en los propósitos estratégicos de la Compañía.

La Compañía, además, define y aplica metodologías para la identificación, evaluación y control de los riesgos a los que se encuentra expuesta; y cuenta con un plan de continuidad definido y estructurado que promueve un liderazgo articulado para el análisis de impacto de negocio. La Compañía cumple con los requisitos exigidos por la normatividad, sin embargo, se evidencian oportunidades de mejora en articulación de acciones.

La Administración, la Junta Directiva y los diferentes Comités, realizan seguimiento a temas estratégicos y operativos que permiten verificar el cumplimiento de indicadores, presupuestos, ejecución de proyectos, entre otros. Igualmente, Auditoría Interna realiza evaluaciones periódicas e independientes, con el objetivo de monitorear los riesgos identificados en los procesos y evaluar la eficacia de los controles, aportando al cumplimiento del Sistema de Control Interno; y la Revisoría Fiscal da cuenta de su gestión y hallazgos.

La Compañía cuenta con una metodología para la definición e implementación de controles en pro de la mitigación de riesgos; esta metodología está siendo implementada para los procesos materiales de cara al proyecto SOX.

Durante el 2019 se ejecutaron diferentes actividades derivadas de los planes de acción para mitigar los riesgos de fraude y se continúa con el compromiso de cerrar los planes de acción de las actividades de control que se encuentran aún en proceso de implementación.

Se concluye, con un grado de seguridad razonable, que la entidad cuenta con un sistema de control interno que cumple con los requisitos mínimos normativos exigidos, resultando importante definir un gestor que permita generar la comunicación integral de los elementos que conforman el sistema, y articular la implementación de acciones efectivas garantizando el mejoramiento continuo del mismo, y seguir trabajando en la implementación de políticas, procedimientos, capacitación y gobierno.

Informe gestión integral de riesgos

La gestión de los riesgos está enfocada en garantizar la solidez de la Compañía y de esta manera cumplir con la promesa de valor realizada, no sólo a nuestros clientes sino también a todos nuestros públicos de interés.

La gestión de tendencias y riesgos se concibe como una manera de administrar la Sociedad, buscando la competitividad, sostenibilidad y la generación de confianza en el largo plazo con todos los grupos de interés. Este enfoque implica pasar de una postura reactiva a una disposición proactiva, para obtener resultados en el corto y largo plazo, con el fin de aprovechar oportunidades que permitan mantener vigente y relevante a la Sociedad.

En este sentido, la capacidad de observar el entorno y la Sociedad para luego crear e implementar no es una elección, es considerado una capacidad organizacional.

Para priorizar la gestión del sistema, durante el año 2019 se continuó con el concepto de riesgo relevante priorizado, el cual permitió enfocar los esfuerzos en pro de la solidez de la Compañía.

Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO)

Con el fin de brindar seguridad razonable con respecto a la gestión del riesgo operativo y al cumplimiento normativo, basado en el Código de Buen Gobierno de la Compañía, durante el año 2019 se aprobó el apetito de riesgos de aspectos relevantes del sistema, en el cual se reitera la responsabilidad de todos los colaboradores de la Compañía frente a la gestión de los riesgos derivados de sus funciones y la creación de los mecanismos de control pertinentes.

En este sentido, se viene avanzando en la apropiación de "Protiviti" como única herramienta que soporta la gestión de riesgos en procesos, siendo un habilitador para el mantenimiento del sistema y generando capacidades a los líderes de los procesos a través de la autogestión, autoevaluación y autocontrol en cada una de las etapas de la gestión de riesgos en procesos. Así mismo esta herramienta permite mayores eficiencias en la actualización y monitoreo anual del perfil de riesgos.

Sumado a lo anterior, en cuanto a la gestión de los eventos de riesgos se continúa trabajando en el fortalecimiento del rol de Gestor de Eventos de Riesgos, logrando incrementar la cobertura y los niveles de conciencia frente a la importancia del registro de los riesgos

materializados y la definición de planes de acción que permitan intervenir la causa raíz por las cuales estos se materializan.

Continuidad de Negocio y Gestión de Crisis

La gestión de continuidad de negocio y gestión de crisis continúa efectuándose de manera constante y sistemática para incrementar los niveles de preparación y resiliencia organizacional. En particular este año, se fortaleció la estructura de gobierno del sistema, aumentando el nivel de consciencia y apropiación, principalmente en las instancias estratégicas y tácticas. Adicionalmente, se estructuró el modelo de madurez del Sistema de Continuidad, herramienta que permitirá diagnosticar el nivel de madurez actual y las acciones para obtener el nivel deseado acorde con el apetito de riesgo de la Compañía. Sumado a lo anterior, se continuó fortaleciendo y afianzando la capacidad de respuesta en escenarios de desastre con afectación a clientes y/o de grave interrupción de las operaciones.

Para finalizar, se propusieron y desarrollaron nuevos escenarios de pruebas; se realizó una evaluación independiente y objetiva del sistema, permitiendo identificar fortalezas y oportunidades de mejora.

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

Se continúan tomando las medidas necesarias para promover una cultura de prevención, detección y reporte del riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. En particular en 2019, se posesionó el nuevo Oficial de Cumplimiento Principal y Suplente de la Compañía, se logró mayor apropiación de las políticas y criterios en roles clave para la toma de decisiones cuidando el riesgo. Se diseñó e implementó un nuevo modelo de operación del sistema orientado a fortalecer las capacidades tácticas y operativas. Adicionalmente, se avanzó en el proyecto de modernización de la plataforma tecnológica que habilita los procesos de conocimiento del cliente de forma efectiva, eficiente y oportuna. Sumado a esto, se llevaron a cabo los procedimientos anuales de auditoría interna y externa del sistema, permitiendo identificar fortalezas y oportunidades de mejora.

Gestión del Riesgo de Fraude

La gestión de fraude durante el año se enfocó en el entendimiento del fenómeno de fraude al interior de la Compañía, esto con el fin de definir qué conductas lo definen, qué tipologías tiene, y cuáles son los factores que pueden llevar a que el riesgo se materialice. Adicionalmente, se trabajó de la mano de la Universidad Nacional en la creación de una herramienta funcional, que, a través del análisis de diversas variables propias de los empleados, permite generar alertas tempranas sobre posibles casos de fraude y de esta manera actuar de forma más preventiva que reactiva. Tan pronto se formalice la cesión de derechos de propiedad sobre esta herramienta, se empezará la implementación en algunos de los procesos más expuestos de la compañía.

Finalmente, a lo largo del último bimestre, se realizó acompañamiento a una iniciativa que busca identificar cuáles son los procesos más expuestos en movilidad, y empezar acciones de gestión que permitan el mejoramiento continuo al interior de estos para mitigar la materialización del fraude.

Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM)

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

Por otro lado, se implementó el monitoreo mensual de la Solvencia Interna de la Compañía, el cual proporcionó una herramienta de medición y gestión integral del riesgo mediante una visión ALM. Dicho modelo apalancó la toma de decisiones de inversión, y favoreció el entendimiento del perfil de riesgos de la Compañía, además de propiciar sinergias entre Riesgos e Inversiones.

En todos los sistemas de gestión mencionados anteriormente, se llevaron a cabo auditorías cuyo propósito consistió en elevar el nivel de cumplimiento y madurez de los sistemas de gestión, de los cuales se pueden encontrar algunas oportunidades de mejora que en el corto plazo generarán beneficios en cuanto al cumplimiento normativo, efectividad y fortalecimiento del sistema. Las oportunidades de mejora ya cuentan con planes de acción en marcha, con el fin de incrementar el nivel de madurez del sistema y atender las recomendaciones dadas por la Auditoría.

En la Compañía hemos fortalecido nuestro Gobierno Corporativo, es por eso que seguimos avanzando en la dinámica de nuestros Comités de Riesgos y la responsabilidad que esto conlleva con la Junta Directiva.

Sistema de Gestión de Riesgo de Cumplimiento

La gestión de este riesgo busca propiciar en la Compañía un adecuado ambiente de cumplimiento, en el que todos los colaboradores asumen activamente una responsabilidad. Durante el 2019, los esfuerzos se centraron en el fortalecimiento de las actividades que se deben desarrollar para la recepción y adecuada respuesta de los requerimientos que realizan las entidades estatales a las Compañías, acompañamiento en la implementación de normas que por su complejidad lo requieren y acompañamiento de visitas de los entes de supervisión y control.

4. Conflictos de Interés:

En los meses de febrero y marzo, se realizaron dos encuentros dirigidos a negociadores y proveedores con el fin de capacitarlos en temas relacionados con conflictos de interés. Adicionalmente, a lo largo del año se realizaron sensibilizaciones dirigidas a la fuerza comercial sobre conflictos de interés, prácticas de competencia desleal y los mecanismos internos y entes de control frente a estas situaciones; estos espacios también se realizaron de forma virtual a través de streamings con invitados conocedores del tema.

Se construyó prueba piloto para cargos críticos, que se comenzó a aplicar para 73 personas, con el fin de identificar sus relaciones personales, comerciales que de alguna manera puedan generar situaciones de conflictos de interés. Este piloto se continuará realizando en el 2020. Dentro de este proceso el Comité de Ética tiene la responsabilidad de continuar identificando cargos críticos que deban ser evaluados.

No se presentaron casos de conflictos de interés para ser evaluados por el Comité de Gobierno Corporativo.

5. Informe especial Grupo Empresarial SURA.

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

COMPOSICIÓN DEL GRUPO EMPRESARIAL SURA

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

Grupo SURA es la compañía matriz del Grupo Empresarial SURA, presente en 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 2019, lo integraban 85 compañías (en adelante las 'Compañías').
- Durante el periodo reportado, las Compañías realizaron operaciones entre ellas de manera eventual, y tanto estas, como las celebradas con terceras partes, se pactaron en el mejor interés de cada una de las Compañías, y procurando su realización en condiciones de mercado competitivas que reconozcan las sinergias como Grupo Empresarial y protegiendo el equilibrio contractual.
- Las operaciones y decisiones de las compañías del Grupo Empresarial SURA, no fueron adoptadas por influencia o en interés exclusivo de su Matriz. Además, fueron tomadas, o se dejaron de tomar, buscando generar valor para todo el Grupo, en el mejor interés de las Compañías controladas involucradas en las operaciones.
- Las operaciones de mayor importancia celebradas entre las compañías del Grupo Empresarial SURA se ajustan a las disposiciones legales aplicables, a la "Política Marco de Operaciones entre Partes Relacionadas" y demás normas internas que la desarrollan, y se encuentran debidamente reflejadas en los estados financieros de las sociedades.

OPERACIONES CELEBRADAS ENTRE LA COMPAÑÍA QUE REPORTA SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A. Y LAS DEMÁS COMPAÑÍAS DEL GRUPO EMPRESARIAL

*Cifras expresadas en millones de pesos colombianos (COP)

Cuentas Activas		
Contraparte	Concepto	Monto
SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.	Arrendamientos	37,004
SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.	Dividendos	0
SERVICIOS GENERALES SURAMERICANA S.A.S.	Dividendos	9,158
CONSULTORÍA EN GESTIÓN DE RIESGOS SURAMERICANA S.A.S.	Otras Operaciones de bienes y servicios	292
DIAGNOSTICO & ASISTENCIA MEDICA S.A.S.	Otras Operaciones de bienes y servicios	188
EPS SURAMERICANA S.A.	Otras Operaciones de bienes y servicios	251
GRUPO DE INVERSIONES SURAMERICANA S.A.	Otras Operaciones de bienes y servicios	22
OPERACIONES GENERALES SURAMERICANA S.A.S.	Otras Operaciones de bienes y servicios	3
SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.	Otras Operaciones de bienes y servicios	3,733
SERVICIOS DE SALUD IPS SURAMERICANA S.A.S.	Otras Operaciones de bienes y servicios	349
SURAMERICANA S.A.	Otras Operaciones de bienes y servicios	264
ARUS S.A.	Seguros	0
CONSULTORÍA EN GESTIÓN DE RIESGOS SURAMERICANA S.A.S.	Seguros	18
DIAGNOSTICO & ASISTENCIA MEDICA S.A.S.	Seguros	51
ENLACE OPERATIVO S.A.	Seguros	0
EPS SURAMERICANA S.A.	Seguros	2,369
GRUPO DE INVERSIONES SURAMERICANA S.A.	Seguros	288
HABITAT ADULTO MAYOR S.A.	Seguros	1
OPERACIONES GENERALES SURAMERICANA S.A.S.	Seguros	6
SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.	Seguros	680
SERVICIOS DE SALUD IPS SURAMERICANA S.A.	Seguros	307
SERVICIOS GENERALES SURAMERICANA S.A.S.	Seguros	285
SURAMERICANA S.A.	Seguros	91

SURA ASSET MANAGEMENT S.A.	Seguros	74
DIAGNOSTICO & ASISTENCIA MEDICA S.A.S	Servicios administrativos	3
EPS SURAMERICANA S.A.	Servicios administrativos	3
SERVICIOS GENERALES SURAMERICANA S.A.S.	Servicios administrativos	2

Cuentas Pasivas		
Contraparte	Concepto	Monto
SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.	Arrendamientos	38,042
ARUS S.A.	Otras Operaciones de bienes y servicios	616
CONSULTORÍA EN GESTIÓN DE RIESGOS SURAMERICANA S.A.S.	Otras Operaciones de bienes y servicios	71
DIAGNOSTICO & ASISTENCIA MEDICA S.A.S.	Otras Operaciones de bienes y servicios	4,322
ENLACE OPERATIVO S.A.	Otras Operaciones de bienes y servicios	987
EPS SURAMERICANA S.A.	Otras Operaciones de bienes y servicios	736
OPERACIONES GENERALES SURAMERICANA S.A.S.	Otras Operaciones de bienes y servicios	758
SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.	Otras Operaciones de bienes y servicios	6,626
SERVICIOS DE SALUD IPS SURAMERICANA S.A.S.	Otras Operaciones de bienes y servicios	9,637
ASESUISA VIDA S.A. SEGUROS DE PERSONAS	Seguros	41
SERVICIOS GENERALES SURAMERICANA S.A.S.	Seguros	4

Ingresos		
Contraparte	Concepto	Monto
DIAGNOSTICO & ASISTENCIA MEDICA S.A.S.	Arrendamientos	506
SERVICIOS DE SALUD IPS SURAMERICANA S.A.	Arrendamientos	1,194
ARUS S.A.	Seguros	423
ASESUISA VIDA S.A. SEGUROS DE PERSONAS	Seguros	-271
CONSULTORÍA EN GESTIÓN DE RIESGOS SURAMERICANA S.A.S.	Seguros	545
DIAGNOSTICO & ASISTENCIA MEDICA S.A.S.	Seguros	750

ENLACE OPERATIVO S.A.	Seguros	36
EPS SURAMERICANA S.A.	Seguros	2,917
GRUPO DE INVERSIONES SURAMERICANA S.A.	Seguros	0
HABITAT ADULTO MAYOR S.A.	Seguros	4
OPERACIONES GENERALES SURAMERICANA S.A.S.	Seguros	117
SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.	Seguros	3,727
SERVICIOS DE SALUD IPS SURAMERICANA S.A.S.	Seguros	2,138
SERVICIOS GENERALES SURAMERICANA S.A.S.	Seguros	7,408
SURA ASSET MANAGEMENT S.A.	Seguros	221

Gastos		
Contraparte	Concepto	Monto
SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.	Arrendamientos	10,741
ARUS S.A.	Otras Operaciones de bienes y servicios	4,376
ASESUISA VIDA S.A. SEGUROS DE PERSONAS	Otras Operaciones de bienes y servicios	413
CONSULTORÍA EN GESTIÓN DE RIESGOS SURAMERICANA S.A.S.	Otras Operaciones de bienes y servicios	104,931
DIAGNOSTICO & ASISTENCIA MEDICA S.A.S.	Otras Operaciones de bienes y servicios	57,914
ENLACE OPERATIVO S.A.	Otras Operaciones de bienes y servicios	11,284
EPS SURAMERICANA S.A.	Otras Operaciones de bienes y servicios	4,422
OPERACIONES GENERALES SURAMERICANA S.A.S.	Otras Operaciones de bienes y servicios	6,089
SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.	Otras Operaciones de bienes y servicios	0
SERVICIOS DE SALUD IPS SURAMERICANA S.A.S.	Otras Operaciones de bienes y servicios	116,160
ASESUISA VIDA S.A. SEGUROS DE PERSONAS	Seguros	66
EPS SURAMERICANA S.A.	Seguros	47
OPERACIONES GENERALES SURAMERICANA S.A.S.	Seguros	68
SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.	Seguros	2,342
SERVICIOS DE SALUD IPS SURAMERICANA S.A.S.	Seguros	289

SERVICIOS GENERALES SURAMERICANA S.A.S.	Seguros	26
SERVICIOS GENERALES SURAMERICANA S.A.S.	Servicios administrativos	14
SURAMERICANA S.A.	Servicios administrativos	32

Operaciones consolidadas Grupo Empresarial SURA

La información consolidada de las operaciones entre todas las compañías del Grupo Empresarial puede ser consultada en el Informe Especial de Grupo Empresarial publicado por Grupo SURA.

Entre las operaciones allí registradas se encuentran préstamos entre compañías vinculadas con términos, condiciones y tasas de interés contractualmente pactadas; prestación de servicios financieros, de administración, TI y nómina; arrendamientos y sub-arrendamientos de inmuebles (oficinas y locales comerciales); re-facturación de servicios públicos; pólizas de Seguros; pagos de dividendos, entre otras.

Cumplimiento Legal: Las operaciones de mayor importancia celebradas entre las compañías del Grupo Empresarial SURA se ajustan a las disposiciones legales aplicables, a la "Política Marco de Operaciones entre Partes Relacionadas" y se encuentran debidamente reflejadas en los estados financieros de las sociedades.

No existieron decisiones de mayor importancia que las filiales y subsidiarias hayan tomado o dejado de tomar por influencia o en interés de la sociedad matriz, o decisiones que dicha sociedad haya tomado o dejado de tomar en interés de las controladas.

Atentamente,

JUNTA DIRECTIVA

Principales

Juana Francisca Llano Cadavid
 Juan Fernando Uribe Navarro
 Jaime Alberto Velásquez Botero
 Jorge Ignacio Acevedo Zuluaga
 Pedro Felipe Carvajal Cabal

Suplentes

Gloria María Estrada Álvarez
 Federico Jaramillo Zuluaga
 Álvaro Correa Robledo
 Ever Agudelo Arango
 Juan Camilo Arroyave Cárdenas

REPRESENTANTE LEGAL

Juan David Escobar Franco

Medellín, febrero 24 de 2020