

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

### SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A. AÑO 2018

La Junta Directiva y la Presidencia se permiten presentar conjuntamente para su consideración y aprobación, el informe de gestión correspondiente al año 2018 para Seguros de Vida Suramericana S.A.

#### **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 N°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 atender así la relación de intercambio con ocasión de la fusión con Seguros de Riesgos Laborales Suramericana S.A.; así mismo, se modificó la representación legal de la Compañía para incluir representantes legales para el ramo de riesgos laborales.

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

Para los fines de su dirección, administración y representación, la Sociedad cuenta con una Asamblea General de Accionistas, una Junta Directiva, cuyos miembros se denominan Directores y la Alta Gerencia 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, el Gerente de Vida y Rentas, el Gerente de Inversiones y Tesorería; y el Secretario General, según lo define la Junta Directiva, quienes podrán actuar conjunta o separadamente. Así mismo, para el ramo de riesgos laborales 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 el Secretario General.

Durante el 2018, las reuniones de Junta Directiva se realizaron mensualmente y en ellas se analizaron temas estratégicos para la Compañía, se hizo seguimiento al portafolio de proyectos, a los estados financieros, 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.

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.

Durante el 2018 la Compañía absorbió mediante fusión a Seguros de Riesgos Laborales Suramericana S.A., operación que se formalizó mediante Escritura Pública No 5116 del 17 de diciembre de 2018 de la Notaría Veinticinco de Medellín, inscrita en la Cámara de Comercio de Medellín el 31 de diciembre de 2018; y cuyo objetivo es generar una mayor eficiencia de capital, gracias a la complementariedad de la estructura financiera que tienen ambas compañías y seguir avanzando en el relacionamiento y acompañamiento integral a los clientes de Sura en Colombia. Se destaca que este proceso no implicó ninguna modificación en la estructura de las Compañías, ni tampoco en el modelo de gestión y servicio de cada una; y se mantiene la marca “ARL SURA”.

Las primas emitidas de la Compañía, ascendieron a \$2,541,477 millones. Durante el 2018 dejaron de ingresar \$618,000 millones de seguros previsionales que habían sido proyectados si se hubiera participado y ganado la licitación con Protección S.A., lo cual impactó el crecimiento. Las primas retenidas ascendieron a \$2,416,886 millones, para un presupuesto de \$2,426,625 millones, y un cumplimiento del 100%; los siniestros ascendieron a \$1,469,070 millones. El estado de resultados a cierre de 2018 arrojó un resultado técnico de \$731,703 millones y una utilidad neta de \$294,283 millones.

Por su parte, al cierre del año 2018, las primas emitidas de ARL SURA ascendieron a \$1,371,319 millones; la utilidad neta, después de impuestos, arrojó un resultado de \$213,451 millones; y el resultado técnico cerró en \$216,772 millones.

El portafolio de inversiones cerró el 2018 con un valor de a \$5,425,933 millones, con un calce de reservas técnicas de 116%, y una rentabilidad del 7.45%. El portafolio del ramo ARL, el cual cerró al 31 de diciembre en Seguros de Riesgos Laborales Suramericana S.A., ascendió a de \$2.82 billones, un calce de reservas técnicas de 122% y una rentabilidad del 7.68%.

En 2018, hubo grandes avances en materia de Protección de Datos Personales en la Compañía. La Administración continúa con su apoyo en este tema, esto se ve reflejado en lineamientos claros tanto para el Comité Directivo como para el resto de colaboradores de la Compañía. Durante el tercer trimestre del 2018 la Administración designó como Oficial

de Datos a Ana Catalina Castaño, Gerente de Mercadeo y Desarrollo Organizacional; adicionalmente se fortaleció el Comité de Protección de Datos Personales con una participación de 16 áreas de la Compañía y de Suramericana S.A. Estas áreas, son: Gobierno de Seguridad de la Información y Privacidad, Mercadeo, Asuntos legales, Talento Humano, Logística, Tecnología, Investigaciones de Fraude, Compliance, Compliance TI, Riesgos, Auditoría de TI (rol consultoría), se articulan 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 filiales de Suramericana S.A. en Colombia.

### **Seguros de Vida y Rentas**

Durante el año 2018 la Gerencia de Vida y Rentas presentó un incremento en la producción del 13% generado por las soluciones de Vida Individual, Vida Grupo y Seguros de Educación y Pensión, como respuesta a las estrategias de consolidación de los productos vigentes y desarrollo de nuevas soluciones que responden a las necesidades de los clientes. En cuanto a las soluciones de largo plazo, Rentas Vitalicias y Seguro Previsional, se continuó bajo la estrategia de mantener la exposición actual, con la gestión de los riesgos asociados al negocio, el compromiso asumido con los clientes y el capital expuesto por la Compañía.

Para el año 2019 se espera consolidar soluciones que acompañen las necesidades de los clientes generando visualización, acompañamiento y empoderamiento de las incertidumbres presentes y futuras a través de soluciones que evolucionan con el tiempo. Así mismo, se buscará trascender de la cobertura tradicional de los seguros a la generación de capacidades para el cliente, a través de procesos que permitan mejorar la experiencia del cliente.

### **Seguros de Vida Individual**

En el 2018, la solución de Vida Individual creció un 8% respecto al 2017, este crecimiento se explica por una mejor dinámica en la renovación en los diferentes canales, la disminución de las cancelaciones del canal bancaseguros y una mejor dinámica en la producción nueva del canal retail.

En el canal asesores es importante resaltar el lanzamiento en mayo de 2018 de una nueva solución, Plan Vive, la cual dinamizó el crecimiento de la producción nueva mejorando un 16% a partir de su salida frente al año anterior.

Plan Vive es una solución que busca acompañar a los clientes para que vivan sus experiencias con tranquilidad, dando respaldo a sus decisiones de vida; entrega un capital de respaldo para que el cliente pueda afrontar los cambios económicos causados por esta situación y continúe con su calidad de vida y la de las personas que ama, da acompañamiento humanizado de personal experto en el área de la salud con recomendaciones, asesorías, citas telefónicas para apoyarlos en el proceso de adaptación a esta nueva realidad y acompaña en la prevención de enfermedades cardiovasculares a través de alianzas con aplicaciones móviles expertas en actividad física.

Adicionalmente, en el canal asesores se observa un incremento en los clientes vigentes, gracias a la mejor dinámica del producto Plan Crédito Protegido, aportando aproximadamente 8,000 clientes nuevos en el 2018.

### **Seguro de Vida Grupo**

Para el 2018 la solución de Vida Grupo tenía una meta de crecimiento anual de producción cercana al 8%, el crecimiento en producción fue de 16%, 8 puntos porcentuales adicionales a los esperados, gran parte de este crecimiento se justifica en la dinámica los clientes tomadores existente del sector financiero por la colocación de nuevos créditos que se da por la apertura de nueva líneas y las tasas de interés que permiten un mejor acceso al sistema, se vincularon nuevos clientes a través de la participación de licitaciones públicas y privadas que permiten desde la capacidad desarrollada por la Compañía unas tarifas comerciales sostenibles para la organización y competitivas para el mercado.

#### **Experiencia de clientes (Procesos)**

Dentro de la estrategia que se adelantó en la solución de Vida Grupo durante el 2018 buscó mejorar los procesos que impactan clientes tomadores, asegurados e intermediarios, a través de un proyecto a nivel Compañía que implementó una metodología acompañada de un proveedor externo que mejoró la permanencia de clientes en la solución, facilitó el ingreso de clientes nuevos a la Compañía desde la apertura en los procesos y flexibilizó las indemnizaciones de siniestros desde las políticas del ramo.

#### **Soluciones (Productos)**

En el 2018 se trabajó en el desarrollo de una solución que busca proteger las obligaciones financieras de clientes antes eventos catastróficos y temporales, 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. La oferta para clientes tomadores es proteger el riesgo de cartera mejorando las utilidades del negocio y generar la capacidad de hacer más competitivos sus servicios

### **Seguros de Educación y Pensión**

Los Seguros de Educación y Pensión se enmarcan dentro de la estrategia de crecimiento sostenible, la cual busca consolidar estos productos para acompañar a los clientes con soluciones que cubran sus necesidades, ubicándolos como una opción sólida para la construcción de patrimonio y el cumplimiento de proyectos de mediano y largo plazo.

Como resultado de esta estrategia, durante el año 2018 se obtuvo un crecimiento en la producción del 28% generado por un mayor apetito de los clientes en la planeación de su futuro pensional y educativo. Para el año 2019 se espera continuar con estos niveles de crecimiento mediante la profundización en el conocimiento del cliente y la exploración de nuevos modelos de venta que permitan mejorar la experiencia frente a los procesos y las soluciones.

### **Seguros Rentas Vitalicias**

Para las Rentas Vitalicias, durante el año 2018 se continuó bajo la estrategia de mantener la exposición actual en estos productos que implican riesgos de largo plazo. Esta estrategia se tiene previsto mantener a futuro continuando con la gestión de los riesgos asociados al negocio, el compromiso asumido con los clientes y el capital expuesto por la Compañía.

La utilidad en este tipo de soluciones se ve afectada por el incremento de las mesadas pensionales, como consecuencia de la actualización de factores económicos como el incremento del salario mínimo y la tasa de interés.

### **Seguro Previsional**

La estrategia en el Seguro Previsional para el año 2018 fue mantener la exposición actual en este producto que implica riesgos de largo plazo, sin participar en nuevas licitaciones, lo que explica la disminución registrada en la producción. Esta estrategia se proyecta mantener a futuro continuando con la gestión de los riesgos asociados al negocio, el compromiso asumido con los clientes y el capital expuesto por la Compañía.

### **Seguros de Salud**

Durante el 2018 en el ramo de salud, la posición estratégica fue comprometernos a trabajar con nuestros asegurados para mantenerlos saludables durante el tiempo que permanezcan con nosotros. Entregando apoyo y acompañamiento, así como la última tecnología para ayudarles a conservar su salud y establecer comportamientos saludables, conociendo y entendiendo su momento de vida y necesidades.

La solución de Salud presentó un crecimiento sostenido del número de clientes con una tasa aproximada del 9% anual. Adicional a las estrategias comerciales cuyo objetivo era mantener la tasa de crecimiento de asegurados nuevos, en el año 2018 se realizó la migración de la cartera de medicina Prepagada de EPS Sura, lo que contribuyó a la consolidación de esta cifra de crecimiento. Particularmente, durante el 2018 la solución modificó el registro de la producción bajo la modalidad de producción igual a cobro, este cambio produjo contablemente un decrecimiento de la producción de salud familiar del 13% frente a la base de 2017 y de un 16% para el caso de salud colectivo. El ramo mantiene los niveles de siniestralidad y cumplió con las proyecciones previstas por las migraciones de medicina Prepagada.

Se ha venido trabajando en la reestructuración del modelo de atención en las sedes Salud Sura, al cierre del año 2018; 42,185 asegurados ya contaban con un grupo de cuidado y para el año 2019 se continuará trabajando en la captación y en la consolidación de programas e iniciativas.

Durante el 2018 fortalecimos dentro del ecosistema las siguientes estrategias:

- Tu bienestar al día: permite identificar oportunamente alteraciones o riesgos que puedan afectar el bienestar de las personas a través de exámenes y valoraciones de salud, de acuerdo con el momento de vida.

- Centro de experiencias para el bienestar: centro físico ubicado en una sede que busca a través de una experiencia interactiva, generar conciencia sobre hábitos y comportamiento saludables
- Plan de recompensas: herramienta de acompañamiento alojada en la app de sura, que ofrece incentivos para facilitar la construcción de hábitos saludables.
- Consulta virtual pediátrica
- Interoperabilidad: hemos avanzado en número de profesionales conectados a través de los diferentes aplicativos existentes en el mercado lo cual nos ha permitido conocer datos fundamentales con el fin de conocer la condición de salud de nuestros asegurados, lo que nos ayudará a definir intervenciones acordes a sus necesidades, en el marco de una sana política de datos personales.

### Seguros Riesgos Laborales

El propósito en ARL SURA es entregar bienestar y competitividad sostenibles a nuestros clientes, a través del talento humano y la Gestión de Tendencias y Riesgos. Con este planteamiento estratégico corporativo resignificamos el desarrollo de los focos aplicados al negocio, entre otras cosas para hacer que nuestra visión de un mundo sin accidentes ni enfermedades laborales sea una realidad.

Durante el 2018 continuamos vigilando el mundo del trabajo y su evolución como parte de los fundamentales de la industria y definiendo campos de aplicación que nos permitan habilitar nuevas capacidades para acompañar a los sectores, segmentos y trabajadores en un entorno en constante transformación. De igual forma, esto permea el desarrollo integral de nuestro talento humano, eje fundamental para el cumplimiento de nuestra estrategia.

Más de 290,000 empleadores nos confiaron la vida de sus más de 3,700,000 trabajadores cada mes, consolidándonos como la primera ARL con más afiliados en el país; como resultado, en el año 2018 obtuvimos ingresos superiores a \$1.37 billones, afianzándonos como la ARL líder en el mercado.

La Tasa de Accidentalidad del año 2018 fue de 7.29%, evidenciando una reducción de 6.4% frente al 2017 y un cumplimiento del 100.6% con respecto al presupuesto del año. Esto representa cerca de 19,000 trabajadores más que pudieron regresar sanos y salvos con sus familias después de sus jornadas de labores durante todo el año. Por su parte, la Tasa de Enfermedad Laboral fue de 149.1 casos por cada 100.000 trabajadores afiliados, mostrando una reducción del 2% frente al 2017, lo cual se traduce en 102 enfermedades laborales evitadas.

212 familias que perdieron a uno de sus integrantes por causa de un accidente de trabajo o enfermedad laboral en 2018 cuentan con el apoyo económico de ARL SURA, gracias a la fortaleza y suficiencia de sus reservas que les garantizan un ingreso económico que les ayude a soportar las obligaciones con que los deja la partida de su ser querido.

Hoy 304 personas, que en el año 2018 fueron calificados con invalidez por riesgos laborales, reciben además del acompañamiento médico y psicológico el apoyo económico para su manutención y el de su núcleo familiar gracias a la pensión de invalidez que

mensualmente entrega ARL SURA, lo que representa tranquilidad en esta etapa de sus vidas.

## **2. Evolución Previsible de la Sociedad**

Para el año 2019 se espera consolidar soluciones que acompañen las necesidades de los clientes generando visualización, acompañamiento y empoderamiento de las incertidumbres presentes y futuras a través de soluciones que evolucionan con el tiempo. Así mismo, se buscará trascender de la cobertura tradicional de los seguros a la generación de capacidades para el cliente, a través de procesos que permitan mejorar la experiencia del cliente.

Se espera desarrollar nuevos mercados a través de la solución Plan Inversión Protegida, que protege los sueños de vivienda o inversión de las personas, cuando compran una propiedad sobre planos, para que puedan continuar con el proyecto en caso de desempleo, fallecimiento, o invalidez y aporta a la sostenibilidad al proteger la permanencia de las personas en los proyectos. Adicional, se quiere trabajar en la exploración de nuevos nichos de mercado como los deportistas a través de nuevos canales para la solución.

Se trabajará en el desarrollo de nuevos canales de comercialización, el ajuste de coberturas para empresariales y personales que están conectadas con las necesidades de clientes y los riesgos gestionables por la naturaleza del producto colectivo de vida.

Se continúa trabajando los procesos de la cadena valor de la Compañía mejorando la participación de los clientes para hacer una experiencia amigable con la compañía de seguros, se continúa el desarrollo de alianzas para mejorar la protección de los asegurados y empresas desde el cierre de brechas en protección de la seguridad social y por las necesidades puntuales de las familias.

Dentro de los retos para el 2019, además de continuar avanzando en la implementación de la segunda fase del modelo en sedes, con la cual pretendemos ampliar la cobertura de la población asegurada; un nuevo modelo de urgencias que pretende impactar en la experiencia de nuestros clientes, conectado con la estrategia de atención virtual, materializando nuestra propuesta de omnicanalidad.

Implementación del proceso completo de atención virtual, en el cual se incluye el componente de atención de adultos. Este proceso nos permite presentarle a nuestros asegurados una atención coordinada, sin fragmentación, soportado en elementos digitales.

Así mismo, se han identificado como retos:

- Repensar lo que hacemos y cómo lo hacemos, buscando modelos de atención y operación escalables, contribuyendo a la materialización de lo que al cliente le genera valor.
- Responder a las tendencias de vida fácil, empoderamiento y singulares, a través del entendimiento y participación de los actores de la experiencia (el que la diseña, el que

la entrega y el que la recibe), para que se sientan identificados, protegidos y autónomos.

- Contribuir en la generación de capacidades en los proyectos, procesos y canales de atención, para construir centrados en el cliente.

### 3. Informes y declaraciones importantes

Con posterioridad al 31 de diciembre de 2018, 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 encuentran acorde con las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor vigentes en nuestra legislación, y sus marcas se encuentran registradas ante las autoridades competentes.

La Sociedad cuenta con la evidencia suficiente que permite realizar 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. Los pagos al personal directivo y a los miembros de la Junta Directiva que están vinculados laboralmente a la Sociedad o sus asociadas, de acuerdo con las normas laborales y prestacionales de la Compañía, han tenido un tratamiento uniforme conforme el régimen laboral aprobado para todos los empleados.

En cumplimiento al párrafo segundo del artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, mediante el cual se promueve el acceso al crédito y se dictan normas sobre garantías mobiliarias, la Administración hace constar que la Sociedad no ha entorpecido la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores. Así mismo, durante 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 2018 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 viene trabajando en políticas de seguridad de la información y ciberseguridad con nuevas implementaciones durante el 2019. Es de advertir, que la Compañía ratifica la información de sus clientes, proveedores, y demás grupos de interés, así como la propia como uno de sus activos más importantes y su responsabilidad en 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 el 2018 la Fundación SURA participó en 78 iniciativas, con una inversión de \$19.234 millones (3% más que en 2017), en 28 departamentos de Colombia.

Por su parte el voluntariado corporativo es para la Compañía una oportunidad para canalizar el espíritu de solidaridad de sus colaboradores y familias, y más allá de esto, es un mecanismo de participación ciudadana que lleva a comprender la realidad, a ser parte de su transformación y a desarrollar buenas prácticas alrededor del compromiso social de la comunidad empresarial. Durante el 2018, participaron 1,450 personas en actividades de trabajo comunitario voluntario en la Fundación SURA. Durante 2018, participaron 1,450 personas en actividades de trabajo comunitario voluntario, 128 de Seguros de Vida Suramericana S.A., y 176 de Seguros de Riesgos Laborales Suramericana S.A.

#### **4. Informe de Control Interno**

En cumplimiento de la normatividad vigente y las responsabilidades asignadas, presentamos nuestra opinión sobre la Arquitectura de Control de la Sociedad, con base en la gestión realizada por la Junta Directiva y sus Comités adscritos.

En general, la Compañía soporta su Arquitectura de Control en un tono gerencial inspirado en los principios corporativos, con estándares éticos, de gobierno y de cumplimiento legal, con una gestión estratégica del talento humano, y con estructuras operativas funcionales y en continua búsqueda de su eficiencia.

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. Para los procesos no incluidos en este proyecto, se cuenta con un plan de trabajo que tiene como objetivo realizar una gestión

integral de sus riesgos, incluyendo la implementación de controles que permitan mitigar los mismos.

Se realizan revisiones de alto nivel por parte del Comité de Auditoría y Finanzas, el Comité de Riesgos, grupos primarios de Presidencia y Vicepresidencia de la Compañía, para detectar problemas tales como deficiencias de control, errores en los informes financieros o actividades fraudulentas, y adoptar los correctivos necesarios.

La Compañía durante el 2018 ejecutó 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 en proceso de implementación para el 2019.

La Compañía vela por la adecuada gestión de su información como elemento clave de la toma de decisiones, mantiene mecanismos de comunicación efectivos con sus públicos de interés, y desarrolla actividades de supervisión a todos los niveles.

La Arquitectura de Control es evaluada independiente y objetivamente por las auditorías interna y externa, las cuales interactúan con las Juntas Directivas a través de los Comités de Auditoría y Finanzas, a quienes reportan periódicamente su gestión, sus hallazgos y el seguimiento de los planes de acción, que de manera general cuentan con la diligencia de la administración para su implementación. Se ha elevado el nivel de conciencia de la Alta Dirección sobre el fortalecimiento de las capacidades de autocontrol, autogestión y autorregulación.

### **Informe gestión integral de riesgos**

La Gestión de Riesgos tiene como objetivo fundamental propiciar la generación de una capacidad organizacional para tomar decisiones con pensamiento fundamentado en una gestión de tendencias y riesgos.

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

El sistema de Gestión de Riesgos está compuesto por dos niveles de gestión que se interconectan entre sí. El primero de ellos, está asociado a los riesgos estratégicos que pueden generar una desviación positiva o negativa sobre la trayectoria esperada de generación de valor de la Compañía e impactar la sostenibilidad. El segundo, se relaciona con los riesgos funcionales (de negocio, financieros y operacionales) que pueden afectar el funcionamiento y resultados esperados de la operación en la compañía. El sistema concibe una conexión entre estos dos niveles, dado que la estrategia y la ejecución de la misma no pueden ir desarticuladas.

Para priorizar la gestión del sistema, durante el 2018 se definió e implementó el concepto de riesgo crítico, el cual permitió enfocar esfuerzos en lo relevante velando por la solidez de la Compañía.

**Sistema de administración de riesgo operativo (SARO):** Durante el 2018, la gestión de cara a los procesos de la Compañía estuvo enfocada en realizar el ciclo de gestión de riesgos, identificando sus riesgos, controles, realizando la valoración del nivel de riesgo y definiendo planes de tratamiento para su gestión.

Para el caso particular de los procesos que tienen una alta materialidad en los estados financieros, los cuales fueron priorizados dentro del Proyecto SOX, durante este periodo también se continuó avanzando en los planes de cierre de brechas de los controles que permiten garantizar la confianza y estabilidad de la operación de los mismos. Así mismo, para dar continuidad a la gestión de riesgos en procesos se ha diseñado una metodología de autogestión con la cual se pretende generar capacidades en los líderes, logrando un empoderamiento de sus riesgos y el monitoreo constante de los mismos.

También se continúa con la gestión de eventos de riesgos, donde el objetivo es la generación de conciencia y compromiso de los diferentes equipos de proceso, frente al registro, seguimiento, contabilización y definición de planes de tratamiento al momento de la materialización de riesgo.

De esta manera se aumentó el nivel de cumplimiento normativo de cara al sistema de riesgos en procesos de la compañía, fortaleciendo la primera línea de actuación dentro del Modelo de Control Interno.

**Sistema de continuidad de negocio y gestión de crisis:** La gestión de continuidad de negocio y gestión de crisis continúan efectuándose de manera constante y sistemática para incrementar los niveles de preparación y resiliencia organizacional. En particular este año, la Compañía realizó una actualización de la estructura de gobierno para la gestión de continuidad de negocio, teniendo en cuenta los cambios efectuados en la operación de Colombia. Además, se desarrolló el Protocolo de Atención de Desastres, orientado a brindar atención integral a clientes Sura ante la ocurrencia de un desastre.

**Sistema de administración de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT):** La Compañía continúa comprometida con el fortalecimiento del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. La gestión estuvo enmarcada en un ambiente de control interno que permitió propiciar las medidas necesarias para minimizar el riesgo al que se ve expuesta inherentemente la Compañía; promover una cultura de prevención y detección; y evitar la utilización de la organización para la realización de estos delitos, así como los impactos negativos que ello podría representar para su estabilidad y la del sector.

En particular en 2018, se consolidó una instancia para la definición de políticas y lineamientos relativos a la gestión del riesgo moral, contando con la participación de representantes de nivel estratégico y táctico.

Se realizaron los procedimientos de auditoría interna y externa y la definición de planes de acción para las oportunidades de mejora identificadas.

**Sistema de gestión de riesgo de cumplimiento:** La gestión de este riesgo busca propiciar en la Compañía un nivel razonable de cumplimiento normativo, en el que todos los colaboradores asumen activamente una responsabilidad. Durante el 2018, los esfuerzos se centraron en el acompañamiento en la implementación de normas que por su complejidad lo requieren, en la gestión de visitas de los entes de supervisión y control, y en la gestión de los requerimientos externos de manera oportuna.

Dada la relevancia que tiene la gestión regulatoria dentro de la cadena de valor de la Compañía, se ha fortalecido el rol y la responsabilidad del área de cumplimiento en cabeza de la Gerencia de Asuntos Legales.

**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.

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.

Por otra parte, durante el 2018 se trabajó en el fortalecimiento del buen Gobierno Corporativo, es por eso que se continúa avanzando en la dinámica de Comités de Riesgos y la responsabilidad que esto conlleva con la Junta Directiva. Así mismo, se crearon dos nuevos Comités de Junta Directiva; Gobierno Corporativo y Nombramiento y Retribuciones.

## **5. Conflictos de Interés:**

El Comité de Gobierno Corporativo analizó los siguientes posibles conflictos de interés:

- Un miembro de la Junta Directiva manifestó que podría estar inmerso en un conflicto de interés para evaluar propuestas y tomar decisiones como miembro de la Junta Directiva de la Compañía frente al tema de la fusión por absorción entre Seguros de Vida Suramericana S.A y Seguros de Riesgos Laborales Suramericana S.A, en vista de que su hija era empleada de esta última Compañía.

Los Directores del Comité de Gobierno Corporativo, analizaron el caso expuesto, y se pronunciaron expresando que no encuentran conflicto de interés alguno, resaltando entre cosas que la misma no participara ni tiene ningún tipo de influencia sobre el proceso de fusión de las Compañías.

- Un empleado indagó sobre un posible conflicto de interés con ocasión de su cargo y relación de empresas de su familia.

Los Directores del Comité de Gobierno Corporativo, analizaron el caso expuesto, y se pronunciaron expresando que no debe impedirse la formalización de potenciales vinculaciones comerciales con el proveedor por el sólo hecho de la participación accionaria que sobre dicha sociedad pueda tener la familia de un empleado. Y expresaron que el empleado deberá abstenerse de participar en cualquier proceso encaminado a la potencial vinculación comercial con el proveedor

## **6. Informe especial Grupo Empresarial SURA.**

Se presenta el Informe Especial del Grupo Empresarial SURA, el cual contiene las operaciones de mayor importancia concluidas durante el ejercicio de 2018, entre las compañías que integran el Grupo Empresarial.

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

El Grupo Empresarial SURA, cuya matriz es la sociedad Grupo de Inversiones Suramericana S.A., al 31 de diciembre de 2018, lo integraban 82 compañías que, de manera eventual, realizaron operaciones entre ellas, en condiciones de mercado y en el mejor interés de cada una de las compañías. Dichas operaciones no han sido celebradas por influencia o en interés de la sociedad matriz.

### **Operaciones de mayor importancia:**

Entre las operaciones registradas en el presente informe se encuentran, préstamos entre compañías del Grupo Empresarial, prestación de servicios financieros, servicios de administración, servicios de TI, servicios de nómina, arrendamientos y sub-arrendamientos de oficinas y locales comerciales, re-facturación de servicios públicos, pólizas de seguros, pagos de dividendos, entre otras; a saber:

### SEGUROS DE VIDA:

| COMPAÑÍAS DEL GRUPO EMPRESARIAL                       | OPERACIONES CONSOLIDADAS CON SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A. - Colombia |                   |          |        |
|---|---|-------------------|----------|--------|
|   | CUENTAS POR COBRAR  | CUENTAS POR PAGAR | INGRESOS | GASTOS |
| GRUPO DE INVERSIONES SURAMERICANA S.A.(Matriz)        | 127   | 11                |          |        |
| SURAMERICANA S.A.                                     | 28  |                   |          |        |
| SURA ASSET MANAGEMENT S.A.                            | 358   |                   | 123      |        |
| INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES ESTRATÉGICAS S.A.S.      | -1  |                   |          |        |
| ARUS S.A.   | 4   | 66                | 376      | 240    |
| ASESUISA VIDA, S.A SEGUROS DE PERSONAS                | 626   |                   | 2443     | 2033   |
| CONSULTORIA EN GESTION DE RIESGOS SURAMERICANA S.A.S. | 20  |                   | 521      | 50     |
| DIAGNOSTICO & ASISTENCIA MEDICA S.A. IPS              | 75  | 3266              | 785      | 38026  |
| ENLACE OPERATIVO S.A.                                 |   |                   | 24       |        |
| EPS Y MEDICINA PREPAGADA SURAMERICANA S.A.            | 2653  |                   | 2518     | 33     |
| HÁBITAT ADULTO MAYOR S.A.                             |   |                   | 6        |        |
| OPERACIONES GENERALES SURAMERICANA S.A.S.             |   | 391               | 108      | 3136   |
| SEGUROS DE RIESGOS LABORALES SURAMERICANA S.A.        | 63  |                   | 535      |        |
| SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A. - Colombia        | 700   | 10739             | 3092     | 9020   |
| SERVICIOS DE SALUD IPS SURAMERICANA S.A.              | 187   | 4069              | 2856     | 55905  |
| SERVICIOS GENERALES SURAMERICANA S.A.S. - Colombia    | 205   | 39                | 2074     | 159    |

### ARL:

| COMPAÑÍAS DEL GRUPO EMPRESARIAL                       | OPERACIONES CONSOLIDADAS CON SEGUROS DE RIESGOS LABORALES SURAMERICANA S.A. |                   |          |        |
|---|---|-------------------|----------|--------|
|   | CUENTAS POR COBRAR  | CUENTAS POR PAGAR | INGRESOS | GASTOS |
| GRUPO DE INVERSIONES SURAMERICANA S.A.(Matriz)        |   | 22                |          |        |
| ARUS S.A.   |   | 397               |          | 6212   |
| CONSULTORIA EN GESTION DE RIESGOS SURAMERICANA S.A.S. |   | 11                |          | 94221  |
| DIAGNOSTICO & ASISTENCIA MEDICA S.A. IPS              | 19  | 145               | 27       | 1835   |
| ENLACE OPERATIVO S.A.                                 |   | 949               |          | 11124  |
| EPS Y MEDICINA PREPAGADA SURAMERICANA S.A.            |   | 290               |          | 1132   |
| OPERACIONES GENERALES SURAMERICANA S.A.S.             |   |                   |          | 26     |
| SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A. - Colombia          |   | 61                |          | 1298   |
| SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A. - Colombia        |   | 378               |          | 220    |
| SERVICIOS DE SALUD IPS SURAMERICANA S.A.              | 6   | 4464              |          | 45361  |
| SERVICIOS GENERALES SURAMERICANA S.A.S. - Colombia    |   | 400               |          |        |

### 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 de 2019