



01

I N F O R M E  
D E  
G E S T I Ó N

20 MIL  
**Colaboradores**

22 MIL  
**Asesores**

45 MIL  
**Proveedores**

Compartir los resultados de Suramericana durante un año excepcional como el 2020 es reconocer el trabajo, también excepcional, de más de 20 mil colaboradores, 13 mil de ellos al frente de la prestación médica, 22 mil asesores —*productores, agencias, corredores y promotoras de América Latina*— y 45 mil proveedores, que en medio de las circunstancias y la incertidumbre por la pandemia global tuvieron el arrojo y coraje de entregar confianza a 17.5 millones de clientes y **asegurarnos de vivir la vida entre todos.**

Por esto el 2020 fue mucho más que números, en esta ocasión, decidimos **contarles lo que cuenta**, más aún habiendo vivido una situación extraordinaria, que ha traído mundialmente consecuencias sanitarias, económicas y sociales invaluable y que nos invita —como siempre lo hacen los hitos históricos— a repensarnos juntos, a seguir tejiendo un compromiso con la sociedad de América Latina.

La estrategia de entregar bienestar y competitividad a las personas

y empresas a través del Talento humano y la Gestión de Tendencias y Riesgos se puso a prueba de pandemia. Cuidamos la vida de las personas, las empresas y de SURA, y acompañamos a gestionar la incertidumbre de millones de latinoamericanos. A todos aquellos que han perdido seres queridos, únicos e irremplazables, nuestras profundas condolencias.

En este período, como en los demás —que también han traído sus propias incertidumbres: estallidos sociales, eventos de la naturaleza, decisiones políticas, impactos medioambientales irreversibles, entre otros— reafirmamos que solo la observación permanente del entorno nos permite anticiparnos, no solo para saber cómo transformar a velocidades exigentes un modelo de operación regional, sus tecnologías, personas y procesos, para seguir estando dónde, cómo y cuándo, las personas y las empresas latinoamericanas nos necesiten, sino para comprobar como seres humanos el valor que tienen las decisiones que cada uno toma en lo colectivo. Es un año histórico que contaremos en historias.

### **Cuidamos a las personas, a las empresas y a SURA:**

Preservar el trabajo de los más de 20 mil empleados, crear casi 2.300 nuevos empleos adicionales en salud y otros negocios, acompañar la transformación del relacionamiento de un canal que hoy cuenta con más de 22 mil asesores, respaldar el primer motor económico de la región a través

del acompañamiento a pymes y estar cerca de las personas y familias desde la bioseguridad pero también lo emocional y psicosocial, fue prioridad.

Sin embargo, estuvimos expuestos a una compleja situación colectiva que afectó a millones de personas y empresas y que desde nuestro negocio impactó directamente las líneas de vida, salud y riesgos profesionales y atravesamos también la **volatilidad de los mercados financieros que golpearon la confianza global.**

Aún así, como la Gestión de Tendencias y Riesgos del entorno nos direccionó, transformamos con mayor velocidad los modelos operativos, desarrollamos nuevos mercados a través de la creación de portafolios de valor para una “nueva” realidad, que se acentúa con mayor contundencia, y afincamos el compromiso de **anticiparnos para acompañar los cambios.**

Como resultado de estas iniciativas, alcanzamos 18.7 billones de pesos colombianos (USD 5.06 billones) en primas emitidas con un crecimiento del 9.6% al cierre del 2020. De éstos, 14.13 billones (USD 3.83 billones) se dan por primas de seguros y 4.57 billones (USD 1.23 billones) por primas y servicios en salud, representando un crecimiento de 6.5% y 20.5% respectivamente.

### Crecimiento en el 2020 de la solución de Salud

↑ 27.3%

## El mundo entero se detuvo y aprendimos a movernos conectándonos desde casa

Respecto al crecimiento en América Latina, medido en primas emitidas, la Compañía ha alcanzado un incremento de COP 6.40 billones (USD 1.73 billones), que desde el 2016, con la adquisición de RSA, representa un crecimiento del 46.7%.

Una región que se consolida gracias a su compromiso para habilitar capacidades en las personas que detona en portafolios relevantes, pertinentes y afines a esta actualidad desafiante. Una propuesta de valor en:

- La solución de Salud, respaldado por la positiva dinámica comercial en Colombia, México y El Salvador con un crecimiento 27.3%. Adicional al desarrollo y lanzamiento de una nueva línea de negocios colectiva en Chile que en 2020 aportó mayores primas por COP 147.5 mil millones (USD 39.94 millones).
- Vida Grupo que presentó un crecimiento del 8.6% apalancada en el canal afinidad.

Sin embargo, los efectos sobre el desempleo y su repercusión en la línea de riesgos laborales para Colombia influyeron en el decrecimiento del 3.2% de ARL SURA, que alcanzó una recuperación para el segundo semestre en sus ingresos, logrando una participación en el mercado de trabajadores afiliados cercana al 41.1%.

A pesar de los impactos económicos durante la contingencia en el sector empresarial, desarrollamos un coordinado plan para acompañar a más

de 100 mil empresarios pyme a través de asesorías personalizadas y seguimiento a los sectores en la plataforma de servicios especializados para pymes Empresas SURA y respaldamos a través de conocimiento y acompañamiento al segmento corporativo en las filiales de Chile y Colombia, que apalancaron el incremento del 19.9% de las soluciones de empresas.

El mundo entero se detuvo, aprendimos a movernos conectándonos desde casa y cambiamos el deseo de comprar nuevos vehículos por mejores y más significativas conexiones. Por esto, aunque nuestro portafolio de autos decreció 3.0% en el año, decidimos fidelizar a nuestros clientes extendiendo la protección a su movilidad digital, integrándola a su hogar y desarrollando servicios como **SURA se mueve por ti** que siguieron entregando razones para continuar con nosotros.

Además, decidimos proactivamente apoyar a nuestros asegurados en momentos críticos de liquidez a través de la flexibilización de los compromisos de pago con el fin de que no perdieran sus coberturas de seguro en momentos tan complejos.

Así alcanzamos un adecuado balance entre la liquidez disponible en Suramericana para atender nuestras obligaciones y la capacidad de resiliencia, que nos permitió ser más empáticos con las situaciones que atravesaban las personas. Fue entonces la gestión conjunta de los activos y pasivos que llevamos a cabo en la compañía —que nos permitió

*contar con activos de alta calidad crediticia, de baja volatilidad y adecuada liquidez— la que nos permitió seguir demostrando cercanía, confianza y experiencia a nuestros clientes.*

Pero fue la prestación de servicios de salud en Colombia, en un contexto de pandemia, que nos presentó los mayores desafíos, que afrontamos apostándole principalmente a la creación de modelos únicos de acompañamiento, como los de **oxigenoterapia**, que favorecieron a que nuestros índices de mortalidad fueran casi cuatro veces por debajo al del territorio (0.83% vs. 2.79%), que consistían en el seguimiento permanente de la capacidad pulmonar de los pacientes diagnosticados con COVID-19. Además de lograr transformar en meses, un modelo operativo antes 90% presencial a un esquema hoy 90% virtual. Estas y otras iniciativas generaron confianza en los colombianos, vinculando **513 mil nuevos usuarios** respecto al año anterior y cerrando con **4.19 millones de usuarios**. Además, entre otros factores, propiciaron un incremento del 23.3% reflejando un buen desempeño del negocio de la EPS en Colombia.

Sin embargo, donde tenemos mayor exposición de las soluciones de Salud, Vida y Riesgos Laborales como Colombia, El Salvador, México y Panamá, tuvimos mayores efectos en la siniestralidad retenida, que se ubicó en el 64.8% comparado con un 64.2% en 2019. El incremento se debe principalmente a los impactos por siniestralidad COVID que al cierre del año alcanzaron **COP 1.07 mil millones (USD 290 millones)**.

En contraste, también vimos que las acciones de aislamiento preventivo que se llevaron a cabo en la mayoría de los países donde SURA tiene presencia y su impacto económico, generaron menores reclamaciones en la solución de salud por reducción de procedimientos durante periodos de alta ocupación por COVID en el sistema y decidimos acompañar con transparencia a las personas y empresas a través de devoluciones de primas, ampliación de coberturas y eliminaciones de deducibles durante el año.

Nuestros intermediarios, que se han relacionado tradicionalmente con nuestros clientes a través de un modelo cercano y presencial, fueron acompañados a resignificar y transformar su modelo de aproximación a través no solo de formaciones técnicas, acompañamientos psicosociales y entrega de herramientas, sino de las comisiones netas, que presentaron un indicador sobre primas devengadas del 14.2% y un crecimiento del 1.6%, apalancando los principios de un nuevo modelo de relacionamiento y continuando con la constante del cuidado del flujo de caja.

## **El modelo de oxigenoterapia que consistía en el seguimiento de la capacidad pulmonar de los pacientes COVID-19, nos permitió tener bajos índices de mortalidad**

Finalmente, el resultado técnico alcanzó **COP 2.35 billones (USD 637 millones)**, con un indicador sobre las primas emitidas de 12.6% mientras que para el 2019 fue de 13.3%. Este resultado fue impactado principalmente por los efectos de COVID en la siniestralidad, así como una menor dinámica económica en la región que afectó los ingresos por primas de los negocios individuales.

Para poder soportar los efectos exógenos adversos y seguir consolidando la estrategia de ser gestores de tendencias y riesgos, la compañía disminuyó su indicador de gastos administrativos del 15.9% en 2019 al 15.5% en 2020, logrando ahorros, incrementando la eficiencia y revelando un modelo de gestión inteligente de recursos que constituirá un propósito prioritario de cara al futuro.

Respecto a la volatilidad en los mercados financieros durante el 2020, tuvimos una gestión de portafolio de inversiones que mitigó los diferentes riesgos. La gestión prioritaria del riesgo de liquidez, por ejemplo, nos permitió atender a nuestros asegurados de manera oportuna. La del riesgo de crédito, nos permitió evitar pérdidas de capital y de mercado y disminuyó la volatilidad en los resultados por inversiones —*al contar con un portafolio que se adecúa a las necesidades de nuestro pasivo de seguros*—.

El portafolio entonces alcanzó un valor de COP 14.41 billones (USD 3.90 mil millones) creciendo un 8.2% con relación al 2019 y una rentabilidad ponderada por el valor de portafolio

de las diferentes filiales del 7.8% que representa un retorno en términos reales (*después de descontar la inflación en cada filial*) de 4.3%. Finalmente, Suramericana tuvo una utilidad de COP 211 mil millones (USD 57 millones), que representa un decrecimiento del 45.8% y a su vez un 5.1% del patrimonio.

Por otro lado, los activos consolidados de la compañía alcanzaron COP 30.54 billones (USD 8.90 mil millones) con un incremento de 7.5%. Por su parte, los pasivos crecieron 9.0% hasta COP 25.47 billones (USD 7.42 mil millones), debido principalmente al aumento de 10.3% en las reservas técnicas, las cuales llegaron a COP 19.60 billones (USD 5.71 mil millones). Por último, el patrimonio consolidado cerró en COP 5.07 billones (USD 1.47 mil millones), 1.0% más que al año anterior.

**Activos consolidados** ↑ 7.5%

**COP 30.54** billones  
(USD **8.90** mil millones)

#### ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS:

Respecto a los Estados Financieros Separados de Suramericana, los ingresos totales en 2020 fueron de COP 412.9 mil millones (USD 112 millones), principalmente como resultado de las ganancias por método de participación de las filiales. En este sentido, la Utilidad Neta alcanzó los COP 197.62 mil millones (USD 54 millones), con un decrecimiento de 51.5%. Por su parte, el Patrimonio tuvo un crecimiento en el año de 0.7% llegando a COP 5.07 billones (USD 1.48 mil millones).

#### OTROS HECHOS RELEVANTES:

Nuevamente el Comité Técnico de BRC Investor Services confirmó la calificación de la deuda de largo plazo de AAA, la más alta otorgada en la escala local. Según BRC, la Compañía tiene una fuerte posición de negocio en Colombia al mantenerse como líder en las industrias respectivas, y en los demás países el crecimiento de las compañías es positivo en la medida que profundiza la diversificación geográfica de los ingresos.

En línea con nuestro compromiso de distribuir de manera eficiente los recursos de capital y concentrar el capital en la Gestión de Tendencias y Riesgos, durante

el año 2020 se completó una operación de escisión en la que nuestra filial Seguros de Vida nos transfirió un portafolio de inversiones por valor de COP \$490,000 millones y sus rendimientos a futuro. Tal operación contó con las aprobaciones pertinentes de los órganos de gobierno de la Compañía, la Asamblea de Tenedores de Bonos y la Superintendencia Financiera de Colombia.

Además, la Compañía llevó a cabo la adquisición, a través de su filial Suramericana Uruguay S.A. del 100% de las acciones de capital de las sociedades VINNYC S.A. y RUSSMAN S.A., con el propósito de fortalecer y desarrollar servicios y operaciones de asistencia para los clientes de seguros SURA en Uruguay.

## DECLARACIONES RELEVANTES

Suramericana cuenta con un adecuado desempeño de su sistema de control interno y de revelación de la información financiera. El Sistema de Control Interno comprende los recursos necesarios para garantizar la exactitud y confiabilidad de la información requerida para planear, dirigir, controlar y medir el desempeño de sus negocios, así como para asegurar la revelación adecuada de la información financiera a sus accionistas, a otros inversionistas, al mercado y al público en general. Los Estados Financieros, indicadores y hechos relevantes fueron presentados en forma periódica al Comité de Auditoría y Finanzas y a la Junta Directiva, y han sido dictaminados por el Revisor Fiscal.

La Compañía certifica el cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor; así mismo, el uso de productos como el software que la Sociedad utiliza para su normal funcionamiento se encuentra acorde con las disposiciones legales aplicables

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 y resoluciones de

la Superintendencia de Industria y Comercio que acreditan sus registros marcarios, entre otros.

En cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo segundo del artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, mediante la cual se promueve el acceso al crédito y se dictan normas sobre garantías mobiliarias, la Administración certifica que la Sociedad no ha entorpecido la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

Igualmente, la Compañía tiene implementado un Sistema de Prevención y Control del Riesgo de Lavado de Activos y de Financiación del Terrorismo para la gestión del riesgo en su actividad de emisión de títulos, conforme a lo dispuesto por la Parte 3, Título I, Capítulo VII de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia. En el marco de este sistema, la Compañía despliega las medidas y ejecuta los controles tendientes a evitar cualquier vínculo con personas relacionadas con este tipo de conductas, realiza un monitoreo periódico a los factores de riesgo y genera los reportes respectivos a su Junta Directiva y a los entes de vigilancia y control.

La información sobre el desarrollo y la gestión del Sistema de Ética y Gobierno Corporativo de Suramericana se encuentra detallada en el Informe de Gobierno Corporativo que, igualmente, se presentará a la Asamblea de Accionistas en su sesión ordinaria.

## La Compañía certifica el cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor

Las operaciones entre la Compañía y sus Accionistas o Administradores han sido realizadas en términos de mercado y de conformidad con las políticas internas y las normas 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. Igualmente, la información sobre las transacciones entre vinculados puede consultarse en el Informe Especial de Grupo Empresarial, el cual también se presentará a la Asamblea de Accionistas en su sesión ordinaria.

## — DESAFÍOS Y OPORTUNIDADES:

El 2021 es un año movilizador. Los planes articulados para la vacunación masiva en América Latina y los que Suramericana asume en la filial Colombia, más la posible recuperación económica generalizada de las industrias y de la Región, nos permiten visualizar este periodo con entusiasmo y especial optimismo. Aunque también reconocemos los retos que se derivan de las manifestaciones sociales, transformaciones políticas y cambios medioambientales en todo nivel, que cada vez asumimos con mayor compromiso.

La materialización de la estrategia a través de la creación de un portafolio que responda a las incertidumbres de los Latinoamericanos y aporte a la recuperación de la confianza y al optimismo regional, será el pilar para la creación de valor este año.

Seguir entregando bienestar y competitividad sostenible y asegurar una rentabilidad superior al costo de capital que apalanque verdaderamente el desarrollo integral de los países en donde nos encontramos, es nuestra estrategia y propósito. Para alcanzarlo en el 2021, emprendemos ocho retos estratégicos, que gestionan nuestra competitividad al corto plazo y nuestra sostenibilidad al largo.

**El primero:** el talento humano. La búsqueda del desarrollo de una capacidad organizacional que comprenda lo que las personas valoran en los diferentes contextos en los que estamos presentes y nuevas formas de trabajar, que se expanda y contraiga en entornos de incertidumbre y cambio constante, que genere ambientes propicios para la creación y desarrolle personas y equipos desde los conocimientos y competencias que nos empoderen y apalanquen la gestión. Como resultado, que construya percepciones positivas a la marca como empleadora.

**El segundo:** la gestión del conocimiento. Ser una compañía que, cada vez más, produce, gestiona y entrega conocimiento aplicado, capaz de transformar la realidad a través de contextos específicos y mediante diferentes mecanismos de comunicación, propiciando un ambiente que promueva la generación de conocimiento, inspirando y motivando a las personas y equipos a cuestionar y construir, aplicando e iterando el conocimiento adquirido para convertirlo en parte de nuestra identidad y reflejarlo en cada interacción.

**El tercero:** ser Gestores de Tendencias y Riesgos. Fortalecer la apropiación de este concepto por parte de nuestro Talento Humano, evolucionando y consolidando procesos de observación e interpretación que nos permitan anticiparnos, estimulando procesos creativos de diseño e implementación que nos den velocidad, transformando y consolidando el portafolio desde las capacidades, desarrollando modelos de Financiación y Gestión de Riesgos que generen nuevas oportunidades de apalancamiento, transformando el modelo operativo que nos permita estar dónde, cómo y cuándo nos requieran con afinidad y relevancia y, por último, resignificando los accesos para que sean pertinentes para personas y empresas.

**El cuarto:** gestionar las dependencias, a través de un análisis transversal de las concentraciones, que nos permita plantear e implementar acciones de diversificación para responder a los cambios del entorno y del consumidor y que habiliten la sostenibilidad de la compañía.

**El quinto:** Ser gestores de Alianzas y Ecosistemas a través de la implementación de un marco de acción que nos permita habilitar, gestionar y relacionarnos a nivel regional y local con diferentes actores que nos generen valor compartido.

**El sexto:** gestionar el capital, a través del uso y la asignación eficiente del mismo para generar valor a todos los grupos de interés, incluyendo personas, empresas, accionistas, bonistas

## Estos retos y el compromiso colectivo para alcanzarlos, nos permitirán entregar bienestar y competitividad sostenible a personas y empresas de América Latina

y aliados; y el acceso y disponibilidad de fuentes de capital para el desarrollo de la Estrategia.

**El séptimo: ser regionales potenciando lo local** creando una plataforma o un marco de actuación que genere sentido de región, que construya una identidad a partir de identidades y a su vez un modelo latinoamericano que respalde a los clientes donde sea que se encuentren en el continente y potencie la creación de un mercado sin fronteras.

**El octavo:** potenciar el uso de la información necesaria para el desarrollo de la estrategia a través de la definición de un marco de gobierno que nos permita anticiparnos y tomar decisiones y que se implemente a través de la tecnología adecuada desarrollando habilidades en las personas en términos de análisis de datos y gestión de la información.

Estos retos y el compromiso colectivo para alcanzarlos, nos permitirán entregar bienestar y competitividad

sostenible a personas y empresas de América Latina y asegurarnos de cumplir el propósito de acompañarlos a que vivan, pero no de cualquier manera, sino como les importa. Así lo dijimos por primera vez en el 2003 donde asumíamos otras incertidumbres, cuando afirmamos que el mejor riesgo que debíamos correr era decidir vivir la vida como queríamos. Eso es lo que seguimos haciendo por las personas, por nosotros y por cada uno de ustedes, **asegararlos de vivir.**

### ATENTAMENTE,

#### Junta Directiva

Gonzalo Alberto Pérez Rojas  
Matthias Marwege  
Ricardo Jaramillo Mejía  
Rodrigo Belloube  
Juan Carlos Echeverry Garzón  
Jaime Humberto López Mesa  
Cecilia María Vélez White

#### Presidente

Juana Francisca Llano Cadavid  
Medellín, febrero de 2021.