

Informe de gestión

Apreciados accionistas:

Nos complace presentar a ustedes los resultados de un año 2019 que nos permitió seguir creciendo como Organización, además de afianzar nuestra estrategia. Esto no solo se explica por unos resultados financieros consolidados que consideramos históricos: tuvimos avances en el crecimiento rentable de las compañías foco de nuestro portafolio; evidenciamos los beneficios de la diversificación de ingresos en un entorno retador; y dimos pasos relevantes en materializar iniciativas que responden a las prioridades estratégicas que nos trazamos para esta etapa de consolidación y optimización del portafolio, tras el proceso de expansión vivido en la última década.

Así mismo, en el último año afianzamos, desde diversas prácticas, el propósito de ser una Organización sostenible en el largo plazo, comprometida desde sus negocios y su proyección social con los países en que está presente, y que cuenta con un talento humano fortalecido, que asume la ética como base de sus actuaciones.

NUESTRA ESENCIA PERMANECE

Vale la pena recordar que en 2019 se cumplieron 75 años del nacimiento de Suramericana, nuestra filial de seguros que se presenta ahora como gestora de tendencias y riesgos, y que dio origen a lo que hoy es el Grupo Empresarial SURA, guiado por el propósito de crear bienestar y desarrollo sostenible para los latinoamericanos. Este aniversario ha sido la oportunidad de reafirmar elementos esenciales de la trayectoria de crecimiento de la Organización, desde que empezó como una compañía de seguros en Medellín (Colombia), hasta ser hoy una multilatina referente en servicios financieros.

Como parte esencial de nuestra cultura, tenemos la claridad de que, más allá de los resultados, nos interesa la manera de alcanzarlos. Hemos cultivado históricamente una visión de largo plazo y la conciencia de un entorno cambiante, que presenta riesgos, pero también múltiples oportunidades, y que nos impulsa a evolucionar. Permanece el compromiso de trabajar por una sociedad más incluyente, al buscar que más personas accedan a nuestros servicios, al tiempo que se expande el impacto de iniciativas impulsadas desde la Fundación SURA y desde las mismas Compañías, primero en Colombia y ahora en otros países de la región.

SEÑALES DEL ENTORNO

El año anterior también fue de aprendizajes y reflexiones en relación con el malestar ciudadano que se ha expresado, particularmente, en Chile y Colombia. Convencidos del papel fundamental que cumplen las empresas en la sociedad, desde nuestra Organización hemos planteado la necesidad de propiciar espacios de diálogo que contribuyan a identificar propósitos comunes y a crear consensos para fortalecer la institucionalidad y las políticas públicas. Este es un camino propicio para impulsar un desarrollo con equidad, que atienda las expectativas de la población y construya sobre los avances que ha tenido la región en las últimas décadas.

En el contexto económico, pese a las tensiones geopolíticas, se registró una notable recuperación de los mercados de capitales de Estados Unidos, Europa y Japón, así como en la región para los casos de México, Colombia, Perú y Brasil. En contraste, asistimos a una desaceleración en el crecimiento económico de América Latina: el Fondo Monetario Internacional (FMI) prevé que 2019 haya cerrado con una expansión de 0.8% del producto interno bruto (PIB) —sin Venezuela—, cuando en 2018 lo hizo a 1.8%, con una menor dinámica en México, Brasil, Chile, Perú y Uruguay, mientras que Argentina sigue en recesión y afronta importantes retos macroeconómicos. En este contexto, sobresale el crecimiento en Colombia y el mejor desempeño en países de Centroamérica y el Caribe, como Panamá y República Dominicana, así como las señales de recuperación en El Salvador.

También cabe señalar la coyuntura que afronta el sistema de salud colombiano en su financiación, además de la liquidación de algunas entidades promotoras de salud (EPS), que conllevó al traslado de millones de usuarios asignados por el regulador. En el caso de EPS SURA, la Compañía sumó cerca de 558 mil nuevos usuarios, incluidos los reasignados, que contribuyeron a un incremento anual de 18% en afiliados, para totalizar 3.6 millones de personas. Ante esta situación hemos planteado al Gobierno una serie de ajustes necesarios para garantizar una población sana y un sistema sostenible.

Finalmente, en el entorno regulatorio, en Chile se mantiene la expectativa frente al plebiscito y posible cambio constitucional que se desarrollaría a lo largo de 2020. En paralelo, avanza el proyecto de reforma pensional, que comenzó a hacer trámite legislativo en 2019 y se viene debatiendo en medio de las tensiones sociales y políticas. Frente a esta reforma, que consideramos urgente para responder a las demandas ciudadanas, valoramos el hecho de que recoja los principales aspectos necesarios para mejorar en forma inmediata las pensiones y aumentar la tasa de ahorro, fortaleciendo incluso el componente solidario, así como el apoyo a las mujeres y a la clase media.

Entre tanto, en Colombia seguimos a la espera del eventual proyecto que presente el Gobierno en 2020, para mejorar un sistema de pensiones que requiere ampliar su cobertura, ser más equitativo y asegurar su sostenibilidad fiscal. Todo ello debe desarrollarse en un marco de colaboración de los diversos actores involucrados.

EVOLUCIÓN DE NUESTROS NEGOCIOS

De otro lado, en 2019 las prioridades estratégicas definidas para el Grupo Empresarial mostraron avances no solo en la compañía holding, sino también desde la gestión de nuestras filiales Suramericana (seguros y gestión de tendencias y riesgos) y SURA Asset Management (pensiones, ahorro e inversión). A continuación destacamos algunos asuntos que serán ampliados en los diferentes capítulos del presente informe:

Transformación de los negocios

Se han puesto en marcha iniciativas apalancadas en el conocimiento interdisciplinario, análisis de tendencias, modelos innovadores y tecnología, con el fin de continuar evolucionando en los negocios en que participamos.

SURA Asset Management. Para obtener eficiencias operacionales, mejorar niveles de servicio y tener mayor cercanía con los clientes del negocio mandatorio, en el último año esta filial escaló la automatización y rediseño de procesos, así como la implementación de robótica y modelos analíticos. También los canales digitales han ganado relevancia en la atracción e incremento de afiliaciones en Chile, Perú y México.

En el negocio voluntario (ahorro e inversión) ya acompaña a 1.4 millones de personas y sumó activos bajo manejo de COP 35 billones (USD 10.683 millones). Además, se crearon 16 nuevos productos que ya cuentan con 6,000 clientes y USD 160 millones en activos administrados.

Con todo, al cierre de 2019 estaban en marcha 16 iniciativas asociadas a emprendimiento e intraemprendimiento en SURA Asset Management.

Suramericana. Para ir más allá de las soluciones ante eventos o amenazas, y gestionar riesgos futuros, nuestra filial avanza en consolidar un portafolio regional diferenciado en torno a la entrega de capacidades en Salud, Autonomía, Movilidad, Competitividad, Conectividad y Hábitat. En este sentido, comenzó a operar en 2019 Empresas SURA, programa dirigido a 1,2 millones de pymes que son clientes en la región para potenciar su competitividad. Los empresarios acuden a sedes físicas donde acceden a conocimiento, acompañamiento personalizado y asesoría especializada, como valor agregado a la cobertura tradicional.

También la operación en Colombia selló alianzas con dos compañías del portafolio de SURA Ventures, nuestro programa de *venture* corporativo: Seguros SURA incorporó la plataforma de inteligencia artificial de Pager a su aplicación móvil para ofrecer atención virtual en salud; así mismo, ejecuta un piloto con Zendrive, para emplear su tecnología avanzada de datos para conocer el comportamiento de cada conductor y determinar su riesgo de accidentes.

Fortaleza financiera

Otra de nuestras prioridades estratégicas es la fortaleza financiera y capacidad de inversión, con el fin de consolidar un crecimiento rentable de Grupo SURA. Durante 2019 avanzamos en un proyecto regional para optimizar el capital entre las diferentes operaciones de SURA. Se identificaron oportunidades de reasignación de recursos en Grupo SURA y sus filiales que suman, sin la consideración de impuestos, cerca de COP 2.5 billones (USD 763 millones). Adicionalmente, se continuó desinvirtiendo en operaciones que no hacen parte del actual foco estratégico. Es el caso de la salida de rentas vitalicias en México (SURA AM) o participaciones minoritarias en el negocio de planes de salud en República Dominicana (Suramericana) o Sodexo Colombia (Grupo SURA y Suramericana).

De otra parte, continuamos nuestro plan gradual de desapalancamiento. Con caja propia de la Compañía redujimos COP 379,781 millones (USD 115.7 millones) la deuda financiera individual de la Compañía. También avanzamos en la estrategia de cobertura cambiaria para mitigar riesgos de mercado. Actualmente solo el 10% de la deuda se encuentra expuesta al comportamiento del dólar.

Así mismo, las calificadoras de riesgo crediticio mantuvieron el grado de inversión de la Compañía en 2019: Fitch Ratings reafirmó la nota BBB, mientras la de Standard & Poor's fue BBB-, ambas con perspectiva estable.

Crear más valor a los clientes

Con esta prioridad del Grupo Empresarial buscamos anticiparnos, diferenciarnos y desarrollar más soluciones a la medida, además de dar un mejor acompañamiento, basado en un conocimiento profundo de los más de 38.4 millones de clientes que confían en las compañías de SURA en la región.

Muestra de ello son los avances de Suramericana desde la creación de soluciones y asistencias más afines y relevantes para contribuir a la movilidad sostenible en Chile, México, Brasil y Colombia; la introducción de soluciones de Vida Individual en Argentina, Chile y México, donde estaban enfocadas en seguros generales; así como la mayor segmentación para mejorar los accesos y potenciar la productividad de canales.

También SURA Asset Management entregó rentabilidades significativas a los ahorros de sus clientes, destacándose los casos de Chile y México, donde las administradoras de fondos de pensiones de SURA estuvieron entre las de mayor rentabilidad en sus mercados. En el caso de SURA Investment Management, el 73% de los fondos administrados obtuvo *Alpha*, se desarrollaron 17 nuevos fondos y cerró el año con 304 clientes institucionales y corporativos.

CRECIMIENTO EN RESULTADOS FINANCIEROS

En cuanto a los resultados financieros de Grupo SURA, los ingresos operacionales aumentaron 13.3%, impulsados, principalmente, por tres razones:

- El positivo desempeño operativo de nuestras filiales, que afianzaron el crecimiento orgánico de sus negocios.
- El aumento de los ingresos por método de participación de Grupo SURA en sus compañías asociadas, especialmente, Bancolombia y Protección.
- El incremento de los rendimientos por inversiones, dado el positivo desempeño de los portafolios propios de las administradoras de fondos de pensiones (encaje) y de las aseguradoras.

Sobresale que los ingresos aumentaron más que los gastos. Estos últimos crecieron 12.3%, incluyendo inversiones significativas de las Compañías en proyectos para la transformación de sus negocios. Así, la utilidad operativa avanzó 19.5% y ascendió a COP 3 billones (USD 920.4 millones), y la ganancia neta consolidada alcanzó una cifra récord de COP 1.72 billones (USD 523.8 millones), un incremento de 27.9% frente a 2018.

SURA Asset Management contribuyó a los resultados consolidados de Grupo SURA con una utilidad neta de COP 724,989 millones (USD 221 millones), un aumento anual de 95.4%, impulsado por un

retorno positivo de las inversiones y el crecimiento de ingresos por comisiones en sus negocios mandatorio (8.3%) y voluntario (17.7%).

En cuanto a Suramericana, mantuvo un crecimiento de sus ingresos en primas emitidas en la región (10.9%) y, en Colombia, por prestación de servicios de salud (23.6%). Cabe señalar el buen desempeño de las operaciones de Centroamérica y el Caribe, con avances significativos de Panamá, El Salvador y República Dominicana, en los segmentos de Vida y Generales.

Sin embargo, la utilidad neta consolidada de Suramericana se contrajo 25.6%, para cerrar en COP 390,327 millones (USD 119 millones), debido a varios aspectos externos: impactos macroeconómicos y de mercado en la operación de Argentina; el impuesto de IVA a comisiones de seguros de vida en Colombia, y una mayor siniestralidad en EPS SURA por la coyuntura del sistema de salud en el país. También en seguros hubo impactos derivados de las manifestaciones sociales, principalmente, en Chile.

También fue importante en 2019 el resultado de Grupo Bancolombia, con una utilidad de COP 3.12 billones (USD 950 millones), creciendo 17.2%. En su gestión se destaca el aumento de 24% en la cartera de consumo y un ROE que pasa de 11.5% a 12.1%. Así mismo, es relevante el crecimiento en el número de clientes, llegando a 15 millones en las cuatro geografías donde está presente. En el caso de Nequi, su banco digital, este pasó de 700 mil a 1.8 millones de personas atendidas.

Finalmente, en los estados financieros separados de Grupo SURA, la utilidad neta, sobre la que se realiza la propuesta de reparto de utilidades, sumó COP 932,190 millones (USD 284 millones), un aumento de 43.7% frente a 2018.

En el capítulo 3 del presente informe se entregan mayores detalles de los resultados financieros de nuestras filiales, así como de Bancolombia y las inversiones industriales y aquellas del portafolio de Grupo SURA que están en crecimiento.

APORTES AL DESARROLLO SOCIAL MÁS ALLÁ DE LOS NEGOCIOS

Al estar comprometidos con el desarrollo sostenible de los latinoamericanos, comprendemos nuestro rol como líderes y cogestores de iniciativas de transformación social. Con esa convicción, 342 mil personas y 2,400 organizaciones de la región resultaron beneficiadas en 2019 por una inversión de COP 82 mil millones (USD 25 millones), que comprende los recursos canalizados mediante la Fundación SURA y aquellos destinados por las Compañías del Grupo Empresarial a iniciativas, vinculaciones y patrocinios comerciales con impacto favorable en las comunidades.

Desde la Fundación SURA, constituida en Colombia, México y Chile, realizamos una inversión social que sumó COP 20,458 millones (6.2 millones USD) y mejoró la vida de 122 mil personas y la sostenibilidad de 940 organizaciones en los países en que SURA está presente. Resaltamos el compromiso por la Calidad de la Educación, foco estratégico de inversión, que en los últimos 5 años ha logrado movilizar COP 50,000 millones (USD 15.3 millones) y beneficiar a más de 700,000

latinoamericanos. Estos recursos se han orientado a iniciativas de aprendizaje con sentido y para toda la vida dirigidas a educadores, estudiantes y sus familias.

Nuestro programa de voluntariado corporativo benefició a 42,286 personas y 73 organizaciones sociales y comunitarias de la región, mediante 8 mil participaciones de colaboradores, quienes destinaron 46 mil horas en un total de 56 iniciativas.

Finalmente, destacamos que el 75% de la inversión social se ejecutó directamente desde las Compañías de SURA, con acciones que favorecen el bienestar de las personas, la promoción de hábitos de vida saludable y la promoción del arte y la cultura en distintas comunidades.

OTROS HECHOS DESTACADOS

A continuación presentamos otros aspectos relevantes de la gestión realizada en 2019, sobre los que se puede ahondar en los diferentes capítulos del informe anual:

Un Grupo Empresarial más sostenible

Por noveno año consecutivo, Grupo SURA es una de las tres compañías con mejores prácticas en sostenibilidad en el sector de Servicios Financieros Diversos y Mercado de Capitales, según el Índice Global de Sostenibilidad Dow Jones, compuesto por 318 empresas en el mundo. La evaluación comprendió la gestión como Grupo Empresarial y se destacó nuestro liderazgo en aspectos como inclusión financiera y reporte social, así como los avances en incidencia en la dinámica pública, y políticas y medidas anticrimen.

También fue muy significativa la decisión de SURA Asset Management y sus principales compañías operativas en los distintos países, de adherirse a los Principios de Inversión Responsable (PRI), lo que implica extender el análisis de decisiones de inversión a asuntos ambientales, sociales y de gobierno (ASG). Esta es una decisión de alto impacto, al reconocer que SURA AM es una de las compañías más relevantes en administración de activos en América Latina.

Igualmente, Suramericana ha avanzado en la incorporación de criterios ASG en los procesos de suscripción de seguros, y vienen fortaleciendo sus lineamientos para sectores sensibles en impactos ambientales.

En materia de sostenibilidad, también destacamos el compromiso con la sociedad de las Compañías del Grupo Empresarial SURA, al entregar conocimiento y capacidades a los latinoamericanos para que de forma autónoma tomen decisiones proactivas y conscientes que les permitan tener salud financiera. En el último año, 1.8 millones de latinoamericanos se beneficiaron de 32 iniciativas de educación financiera y 356 mil más lo hicieron mediante 18 productos y soluciones con foco en inclusión financiera, en los 10 países donde SURA está presente.

Regulación de Conglomerados y Gobierno Corporativo

Para cumplir con los compromisos que tenemos como *holding* del Conglomerado Financiero SURA-Bancolombia, en Grupo SURA avanzamos en implementar la regulación establecida que requiere un

trabajo coordinado entre las Compañías y comprende aspectos como el gobierno corporativo, el nivel adecuado de capital y límites de exposición, además del análisis y gestión de riesgos, entre otros.

En materia de Ética y Gobierno Corporativo, continuamos fortaleciendo las estrategias de sensibilización y pedagogía. En 2019 se amplió su alcance, para llegar a cerca de 50 mil proveedores de las Compañías del Grupo Empresarial, con el propósito de afianzar los criterios de actuación y seguir consolidando relaciones de confianza con los diversos grupos de interés.

Finalmente, en la evaluación externa e independiente de la Junta Directiva de Grupo SURA se constató que éste es un órgano eficiente en su gestión y sólido en su estructura y experiencia. Esta evaluación tuvo el acompañamiento de la firma PricewaterhouseCoopers (PwC).

ARQUITECTURA DE CONTROL Y ASPECTOS LEGALES

La Auditoría Interna Corporativa de Grupo SURA ejecutó su plan de trabajo basado en riesgos, siguiendo las definiciones de normas internacionales. Este plan ha sido aprobado y supervisado por el Comité de Auditoría y Finanzas de la Junta Directiva que, alineado con las mejores prácticas, se encuentra integrado en su totalidad por miembros independientes.

El Comité vela por una evaluación objetiva y sin limitaciones por parte de la Auditoría Interna y, basado en los resultados presentados y las brechas identificadas, retroalimenta a la Administración para fortalecer el Sistema de Control Interno de la Compañía. Durante 2019, las evaluaciones concluidas se adhieren de manera razonable a los principios y normas institucionales y legales.

Las desviaciones identificadas no representan riesgos materiales para la Compañía ni para sus grupos de interés, de acuerdo con los dictámenes de los auditores externos. Las recomendaciones emitidas han sido remediadas oportunamente por la Administración y tienen seguimiento de Auditoría Interna, el Comité Directivo y el Comité de Auditoría y Finanzas.

En cuanto a los aspectos legales, Grupo SURA certifica que cumple a cabalidad con las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, tanto para los productos y *software* que la Compañía utiliza para su normal funcionamiento, como en el uso de marcas y signos distintivos, las cuales se encuentran registradas ante las autoridades competentes.

Igualmente, cumpliendo lo establecido en el artículo 29 de la Ley 222, la Compañía ha elaborado el Informe Especial del Grupo Empresarial SURA, que aborda las relaciones económicas presentadas en 2019 entre las Compañías que lo conforman. Este informe se encontró a disposición de los accionistas en la Secretaría General y en el sitio web de la Sociedad; también está disponible como anexo digital del Informe anual impreso.

De igual manera, la Sociedad declara que no afectó la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores de la Compañía, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1676 de 2013.

GRATITUD

De esta manera, 2019 trajo resultados positivos, al tiempo que nos permitió avanzar en la ejecución de la estrategia. Este es además un año que marca el final de una etapa de transformación y crecimiento para el Grupo SURA, bajo la presidencia de David Bojanini.

El proceso de expansión internacional para llegar hoy a 11 países y a 52.4 millones de clientes de SURA y Bancolombia; la mayor focalización del portafolio, en el que hoy las empresas del sector financiero pesan el 76%; y la consolidación del Grupo Empresarial en sus diversos negocios, llevando una cultura empresarial comprometida con la gestión sostenible, son aspectos relevantes de este legado.

Son indudables los logros alcanzados y también los retos que siguen planteando los mercados, la dinámica de negocios y el entorno. Para ello, sabemos que la Organización cuenta con equipos comprometidos, sensibles a la realidad social, y de las más altas condiciones profesionales y humanas, quienes continúan con la responsabilidad de seguir guiando la ruta de crecimiento y generación de valor compartido.

Nuestra gratitud a todos ellos, pues son estos equipos los que hacen posible que SURA sea hoy reconocida en América Latina como un Grupo que crea bienestar y desarrollo sostenible para las personas, las organizaciones y la sociedad.

Muchas gracias,

Luis Fernando Alarcón Mantilla,
Presidente Junta Directiva

Jaime Bermúdez Merizalde,
Vicepresidente Junta Directiva

Carlos Antonio Espinosa Soto
Sergio Michelsen Jaramillo
Alejandro Piedrahíta Borrero
Carlos Ignacio Gallego Palacio
Jorge Mario Velásquez Jaramillo

David Bojanini García
Presidente Grupo SURA