



INFORME DE GESTIÓN

2021

INTRODUCCIÓN

Durante 2021 atravesamos un año marcado por la reactivación económica mundial, por el importante avance que tuvo el proceso de vacunación en el mundo y como esto ha hecho que poco a poco la normalidad retorne a las condiciones previas a la pandemia. También, vimos un periodo de cambios sociales, políticos y económicos que son el reflejo del contexto que hoy vivimos en el mundo y que marcan la agenda de actuación para todos los actores sociales.

Y es que en un entorno como el que tenemos ahora, estos elementos toman mayor relevancia, pues en el caso de SURA Asset Management, ha permitido la preparación de la compañía para todos los retos que afrontamos como sociedad y que están ligados a la reactivación económica, a la responsabilidad que tenemos para poder superar la pandemia, a la gestión adecuada de los recursos de los más de nuestros 21 millones de clientes y al actuar que como empresa tenemos en este entorno.

2021 ha sido un año para demostrar la resiliencia de los negocios y de los equipos de SURA Asset Management en la región, lo que se evidencia en los resultados obtenidos por la compañía y en la forma como se gestionaron los retos del año. Poder entregar rentabilidades de doble dígito a los ahorros de nuestros clientes, acompañarlos con una oferta integral habilitando canales digitales para la cercanía y la flexibilidad, hacer una entrega eficiente de recursos en países como Perú y Chile, entre otros, muestran las capacidades de un talento humano comprometido, de una gestión de riesgos adecuada y una operación enfocada en acompañar a nuestros clientes a cumplir sus sueños y metas.

Pero esta gestión no es solo del último año. SURA Asset Management, acaba de cumplir, en diciembre de 2021, una década de operaciones y consolidación en América en un proceso que recoge la experiencia y el conocimiento de negocios con más de 40 años en el mercado. En esta década se ha unificado una cultura única de trabajo compartida en todos los equipos que apropia los valores de SURA, esto nos ha permitido consolidar un equipo de trabajo del más alto nivel para avanzar en el propósito de la organización.

En estos diez años de gestión hemos multiplicado por 1.4 veces nuestros clientes, pasando de 15 millones en 2011 a 21.6 millones en 2021. El foco en el cliente por el cual trabajamos nos ha permitido crecer en los indicadores de NPS en el negocio de Ahorro para el Retiro, donde pasamos de un -25% en 2015 a un 37% en 2021, y en Inversiones SURA de un 10% a un 37% en el mismo periodo de tiempo. Este trabajo se apalanca en las capacidades y en los atributos de nuestra marca, la cual para 2012 tenía un conocimiento de 21% y para 2021 alcanzó un 64% promedio en los países donde tenemos presencia.

La apuesta desde SURA Asset Management por un crecimiento sostenible de nuestros negocios en Latinoamérica, se ve reflejado, en estos 10 años de gestión, en el crecimiento de los AUM, los cuales

pasaron de USD 107 billones en 2011 a USD 142 billones en 2021. Durante este periodo, hemos pagado dividendos por USD 1.2 billones y ha crecido el ingreso de los negocios voluntarios de Inversiones SURA y SURA Investment Management, 1.7 veces entre 2017 y 2021, lo que evidencia la apuesta de la Compañía por estos negocios para su crecimiento y la generación de valor para nuestros accionistas. Además, hemos avanzado en la implementación de la inversión sostenible a través de la adhesión a diferentes estándares internacionales como los Principios de Inversión Responsable (PRI), Iniciativa Climática para Inversionistas en Latinoamérica (ICIL), entre otros, los cuales dan cuenta de la importancia para SURA Asset Management de la sostenibilidad del planeta.

En este tiempo, además, hemos desarrollado las capacidades que exige el entorno y que demarcan la transformación que vive SURA Asset Management, es así como desde hace algunos años empezamos este camino a través de la utilización y aprovechamiento de tecnologías exponenciales que nos han permitido conectar con los propósitos de nuestros clientes. Durante este tiempo, hemos logrado ahorros por USD 7.5 millones a través del uso de robots, los cuales han impactado nuestra contactabilidad y servicio de manera positiva. Complementario a esto, hemos habilitado plataformas para que nuestros clientes puedan acceder a diferentes servicios de manera remota, es así como hoy el 97% de las transacciones se hacen a través de servicios digitales.

Han sido muchos los aprendizajes obtenidos en esta década de gestión, pero más importante, han sido los avances que nos han permitido estar cerca de nuestros clientes, acompañándolos a cumplir sus sueños y metas, ofreciendo servicios y productos idóneos y para cada momento de su vida, a través de una asesoría integral y diferenciada.

Somos conscientes de los retos que trae el entorno para los próximos años, en SURA Asset Management estamos trabajando desde hoy para continuar avanzando en la gestión de nuestros negocios para perdurar en el tiempo de manera sostenible y para continuar generando valor a nuestros grupos de interés.

ENTORNO Y MERCADOS

Entorno marco

El contexto macroeconómico de 2021 estuvo ligado, nuevamente, a los desarrollos de la pandemia generada por el COVID 19. Sin embargo, fue muy diferente al año anterior. Si bien aparecieron nuevas cepas del virus, que fueron de preocupación dentro de la comunidad científica y de las autoridades, dado su mayor nivel de contagiosidad y, en algunos casos, letalidad, y generaron agresivas olas en diferentes partes del mundo, la reacción de las autoridades y la ciudadanía fue de una relativa mayor flexibilidad. Esta mayor flexibilidad en el resto del mundo responde a una serie de factores, dentro de los que destacan (i) un mayor conocimiento del virus, su comportamiento y tratamientos, (ii) una fatiga pandémica de la ciudadanía, que está cada vez menos dispuesta a aceptar y cumplir restricciones y (iii) el despliegue mundial de las vacunas.

El rápido desarrollo de las vacunas durante 2020 y el despliegue logístico llevado a cabo en 2021, es considerado un hito en la historia de la ciencia: nunca se había vacunado a tanta gente en un lapso tan corto de tiempo y en tantos lugares diferentes alrededor del mundo. Sin embargo, el acceso a

las vacunas aún sigue siendo desigual, lo que permite la aparición de nuevas variantes en zonas de baja inoculación, que luego se esparcen por el resto del mundo. Adicionalmente, las autoridades se han encontrado con sectores de la población que no están dispuestos a vacunarse.

Otro factor de gran relevancia para la economía mundial en 2021 fue la desaceleración de China. El gobierno central aprovechó la recuperación económica que estaba experimentando el gigante asiático a finales de 2020 y comienzos de 2021 para impulsar un proceso de reducción del apalancamiento de su economía. Adicionalmente se implementó una serie de reformas sociales que buscan generar una mayor igualdad, buscando asegurar una estabilidad social de largo plazo, la cual se ha visto amenazada en otras latitudes, situación que se vio empeorada por los estragos causados por la pandemia. Los principales sectores afectados por la regulación impulsada por el partido comunista fueron los gigantes de internet, la educación y el sector inmobiliario. Éste último representa en torno al 30% del PIB y se encontraba fuertemente apalancado, por lo que se les instauraron límites a las empresas para tomar más deuda a través de una regulación conocida como “las tres líneas rojas”. La regulación en general y los límites a las desarrolladoras inmobiliarias en particular – quienes son consumidoras de un importante porcentaje del crédito en el país – llevaron al impulso del crédito chino a presentar una contracción de 7.13%. El impulso del crédito, que comenzó a contraerse en mayo del 2021, es un indicador adelantado del crecimiento mundial, el cual ya comienza a mostrar signos de desaceleración.

En ese contexto, se espera que el crecimiento económico global de año 2021 se ubique en torno a un 5,9% - tras haber caído un 3,1% en 2020 – para luego desacelerarse a un 4,9% el próximo año. Se proyecta que la expansión de 2021 será mayor en las economías emergentes (6,4%) que en las desarrolladas (5,2%). Destacando dentro del primer grupo, Asia emergente con un 7,2%; donde China se expandiría un 8%. En las economías avanzadas, Estados Unidos crecería un 6,0%; la Eurozona un 5,0% y Japón un 2,4%. Mientras que para Latinoamérica se espera un crecimiento de 6,3%, donde Brasil crecería un 5,2%; Chile un 11%; Colombia un 7,6%; México un 6,2%; Perú un 10% y Uruguay un 3,1%.

La disparidad en los resultados de crecimiento responde al impacto que la pandemia tuvo sobre las diferentes economías, los enfoques que adoptaron las autoridades para hacer frente a los contagios, el diferenciado acceso a vacunas, las políticas fiscales y monetarias aplicadas en cada uno de los países y factores idiosincráticos ajenos a la pandemia.

2021 también estuvo marcado por la arremetida de la inflación, la cual alcanzó en algunas latitudes niveles no vistos en décadas. Los fuertes estímulos monetarios y, especialmente, fiscales en forma de transferencias directas, sobre todo en el mundo desarrollado durante el año 2020, provocaron la acumulación de excesos de ahorros que se calculan en unos 2,4 billones de dólares en Estados Unidos y 800 mil millones en la Eurozona, lo que junto a restricciones a la movilidad o por simple autocuidado, presionaron la demanda por bienes pero no así la de servicios, en un contexto agravado por fuertes disrupciones a las cadenas globales de suministro, las cuales se vieron afectadas por las mismas restricciones o por una falta de mano de obra, que decidió quedarse en casa.

Esto provocó una aceleración generalizada de los precios, con Estados Unidos cerrando el año con una inflación de 7%; la Eurozona de 5%; Brasil 10%; Chile 7,2%; Colombia 5,6%; México 7,4% y Perú 6,4%.

Los bancos centrales del mundo emergente fueron los primeros en reaccionar. A nivel latinoamericano el Banco Central de Brasil fue el primero en comenzar a retirar el estímulo, tan temprano como en marzo, le siguió México en junio, Chile en julio, Perú en agosto y Colombia en septiembre. Por su parte, la Reserva Federal de Estados Unidos sostuvo una narrativa, durante gran parte del año, de que la inflación sería transitoria y se debía a la reapertura económica tras el levantamiento de las restricciones. Sin embargo, hacia finales de año, comenzaron a remover la palabra “transitoria” de sus comunicados y reconocieron que la aceleración de los precios sería más persistente de lo anticipado. En ese contexto, en el mes de noviembre anunciaron el inicio de la reducción de su programa de compra de bonos, el cual ascendía a 120 mil millones de dólares mensuales. En un inicio la reducción sería de 15 mil millones por mes, por lo que el proceso terminaría a mediados del 2022. Sin embargo, tras su reunión de diciembre, aceleraron la reducción a 30 mil millones de dólares mensuales, por lo que el programa terminaría a fines del primer trimestre.

Mercados Financieros

Pese a que durante el año se materializaron los riesgos previstos a comienzos de éste – persistencia de la inflación, extensión de la pandemia y desaceleración de China – fue un año positivo para los activos de riesgo, donde destacan las acciones globales y más específicamente las estadounidenses (+28,8%). Contrario a las expectativas, dentro de Estados Unidos, el factor *growth* tuvo un desempeño prácticamente idéntico al factor *value*, esto tuvo que ver con la capacidad de los gigantes tecnológicos de ser rentables y atractivos, pese a la incertidumbre fiscal y monetaria que se tomó la agenda, especialmente durante la segunda mitad del año. Estos gigantes, también se vieron favorecidos por la aparición de nuevas variantes y una efectividad de las vacunas menor a la esperada, al menos en cuanto a contagios, que mantuvo vigente la amenaza de nuevos confinamientos y la consiguiente extensión en la modificación de los patrones de consumo que la pandemia desencadenó en el año anterior y que tanto favoreció a sus modelos de negocio.

En el resto del mundo desarrollado, también vimos retornos positivos (18,5% DM ex EE. UU.). Sin embargo, estos fueron menores ante una situación sanitaria más deteriorada, mayor propensión a imponer medidas de restricción ante los vaivenes de la pandemia y una mayor dependencia de la demanda china.

Dentro de mercados emergentes la situación presentó una alta variabilidad. Por un lado, las acciones chinas presentaron un muy mal desempeño (-12,9%), afectadas por un sentimiento negativo ante la regulación a algunos sectores de la economía – gigantes de internet y sector educacional – y por la desaceleración de la economía ante una importante restricción del crédito, regulación del mercado inmobiliario, limitaciones a la producción de algunos sectores altamente contaminantes y una crisis energética durante el otoño. Lo anterior no se transmitió a las materias primas, las cuales presentaron avances, debido a problemas de oferta. Por otro lado, el resto de los mercados emergentes, se dividen en dos grupos. Los más expuestos al gigante asiático – dentro de ellos, Brasil (-18,1%), Chile (-14%) y Perú (-8,3%) – presentaron retrocesos, mientras que los menos expuestos – dentro de ellos México (+17,8%) – tuvieron un buen año, lo que logró compensar, con el índice de países emergentes ex China rindiendo un 12,6%. La región latinoamericana como un todo, presentó un desempeño de -13,5%, pero no fue afectada únicamente por la desaceleración china, sino también por un fuerte ruido político, especialmente en Brasil, Chile, Colombia y Perú,

relacionado a problemas de gobernabilidad, cambios de gobierno, cambios constitucionales, reformas, protestas y mal manejo de la pandemia.

Como era de esperarse, la Renta Fija ofreció retornos considerablemente menores a los de la Renta Variable. Saltan a la luz algunas excepciones, los papeles High Yield (+3,8%) – calificaciones crediticias por debajo de Grado de Inversión, dado su alto nivel de riesgo y los Bonos Indexados a la Inflación (+5,6%) dada la cobertura que ofrecieron ante la fuerte aceleración de los precios. Los Bonos del Tesoro de Estados Unidos, presentaron un retorno de -3,3% ante expectativas de una normalización monetaria que se fueron adelantando cada vez más conforme avanzaba el año. Por su parte, la Deuda Emergente en Moneda Local tuvo uno de los peores desempeños dentro de la Renta Fija con una desvalorización de -9,7%; explicada en parte por las depreciaciones de las monedas emergentes.

Pese a que la Reserva Federal mantuvo el tono acomodaticio durante gran parte del año y los bancos centrales de mercados emergentes, e incluso algunos desarrollados, comenzaron con el retiro del estímulo monetario durante el 2021, el dólar se apreció un +6,37%. Las monedas de Chile, Colombia, México, Perú y Uruguay experimentaron depreciaciones durante el año que oscilan entre el 3% y el 19%.

ENTORNO REGULATORIO

A continuación, transitamos por los principales cambios y novedades regulatorias con impacto en los negocios de SURA Asset Management, en los países en los que tiene presencia, durante el 2021.

CHILE

Durante el primer semestre del año 2021 se publicó la reforma constitucional para el tercer retiro de fondos previsionales y pago anticipado de rentas vitalicias., pudiendo retirar de 35 a 200 Unidades de Fomento (entre, aproximadamente, 5,300,000.00 y 30,500,000.00 pesos colombianos) de los fondos acumulados en su cuenta de capitalización individual de cotizaciones obligatorias, considerando también el retiro forzoso de los fondos previsionales por deudas de pensión de alimentos o compensación económica decretada judicialmente.

COLOMBIA

Con vigencia del 16 de julio de 2021, la ley 2105 de 2021 aprueba la Convención para homologar el tratamiento tributario impositivo y evitar la doble imposición entre los Estados Parte del Acuerdo de la Alianza del Pacífico. La Convención tiene como objetivo homologar el tratamiento tributario de los ingresos (intereses y de capital) obtenidos por los fondos de pensiones reconocidos por un Estado Parte.

Con vigencia el 29 de julio de 2021, la Ley 2112 de 2021 determina que para fortalecer el emprendimiento y el escalamiento del tejido empresarial nacional a través definiendo que las administradoras del Régimen de Ahorro Individual deberán, como mínimo, invertir un 3% sus recursos en Fondos de Capital Privado y/o deuda privada, incluidos los "fondos de fondos" de Capital Privado y/o deuda privada.

EL SALVADOR

Con vigencia en el segundo semestre de 2021 se determinó a través de modificaciones a las “Normas Técnicas para la Devolución del Saldo de la Cuenta Individual de Ahorro para Pensiones a Extranjeros” (NSP-10), que, de forma ágil, los afiliados de nacionalidad extranjera puedan acceder al beneficio de devolución de saldo, independientemente de su edad, y a los aportes realizados en el Sistema de Pensiones Público.

MÉXICO

La Junta de Gobierno de la Comisión Nacional del ahorro para el retiro (CONSAR) autorizó en noviembre las comisiones que podrán cobrar las administradoras de fondos para el retiro. Pasando a una comisión de 0.57% sobre los saldos administrados.

PERÚ

En el primer semestre del año 2021 se publicó para entrar en vigor en mayo de 2021 la ley 31192, que autoriza de manera extraordinaria a todos los afiliados al Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, a retirar de manera facultativa hasta 4 unidades impositivas tributarias (UIT) (aproximadamente 18,000,000.00 pesos colombianos) del total de sus fondos acumulados en su cuenta individual de capitalización (CIC), como apoyo a la economía familiar afectada por la pandemia del COVID-19. Cabe precisar que no podrán acceder al referido retiro aquellos afiliados que califiquen para el Régimen de Jubilación Anticipada por Desempleo (REJA).

En mayo de 2021 a través de resolución N.º 01484-2021 de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), se ha establecido que los afiliados puedan presentar su solicitud de retiro facultativo de aportes obligatorios, por única vez, desde el 27 de mayo de 2021 hasta el 24 de agosto de 2021.

Con vigencia del 31 de octubre se emitió la resolución N.º 02906-2021 de la SBS, que aprueba el procedimiento de desafiliación del Sistema Privado de Pensiones y trasladar la CIC a la Oficina de Normalización Previsional o al Ministerio de Economía y Finanzas.

ESTRATEGIA

Durante 2021 dimos continuidad a nuestra estrategia y consolidamos el ejercicio de actualización realizado durante 2020, manteniendo nuestro propósito: “Acompañar a nuestros clientes a alcanzar sus sueños y metas” y nuestros ocho Lineamientos Estratégicos,

Tuvimos un ejercicio con la Junta Directiva, donde se ratificó el Direccionamiento Estratégico de SURA AM y los avances que hemos tenido. Es así como continuamos con una Estrategia común, que en su implementación se tiene en cuenta el contexto de cada país donde tenemos presencia.

El centro de nuestra estrategia continúa siendo el **cliente**, no solo las personas sino de las organizaciones; lo que pretendemos es conocerlos, brindarles una oferta de valor segmentada, generarles experiencias diferenciadoras y posicionar una marca experta que apalanque la estrategia de los negocios y transmita confianza.

Estamos organizados en tres unidades de Negocio: **Ahorro para el Retiro** cuyos objetivos son: la construcción de mejores condiciones para el retiro, construcción de confianza, comunicación clara y empática y modelos de operación y distribución, eficientes e innovadores; el **Negocio de Inversiones SURA** donde queremos brindar una asesoría diferenciadora y adecuada para cada cliente, contar con productos y soluciones con propósito y generar escalabilidad y eficiencia; y el **Negocio de SURA Investment Management**, con el cual buscamos ser referentes en la industria de Asset Managers y ser el **aliado** de nuestros clientes para el logro de sus **objetivos financieros**.

Para apoyar estos tres negocios seguimos trabajando en: la Excelencia en la Gestión de Inversiones, Canales basada en Asesoría, la Innovación y Evolución Digital y la base y sin lo cual nada sería posible: el Talento Humano y Cultura para la evolución.

Finalmente, nuestros retos para el 2022 son:

- **Foco en el cliente:**
 - Conocimiento que genere una conexión con la ciudadanía
 - Oferta de calor segmentada para construir confianza
 - Marca experta y cercana
- **Ahorro para el Retiro:**
 - Impulsar APV
 - Capacidad de adaptarnos al entorno “rápidamente”
- **Inversiones SURA:**
 - Productos y soluciones con propósito
 - Asesoría integral y diferenciadora
 - Plataforma Offshore (RIA)
 - Sinergias con el IM
- **Talento y Cultura:**
 - Fortalecer el pilar de confianza y flexibilidad
 - Fidelizar el talento clave
 - Atraer el talento idóneo para anticiparnos a las necesidades de los negocios
 - Mantener el bienestar

De forma transversal y para potenciar nuestros negocios: Inversiones, ESG, omnicanalidad, nuevos negocios, tecnología y eficiencia.

SOSTENIBILIDAD

Para SURA Asset Management, el compromiso con el desarrollo sostenible es un elemento transversal a la estrategia organizacional, que permite apalancar un mejor futuro para todos. En este contexto, entendemos la sostenibilidad como la construcción permanente de confianza con todos nuestros grupos de interés, logrando relaciones de largo plazo para evolucionar juntos.

Para alcanzar este propósito, contamos con 4 focos de trabajo que han sido los ejes transversales para las acciones que emprendemos en los distintos países donde operamos, ellos son: cuidamos los recursos, creamos capacidades para el desarrollo, fortalecemos la institucionalidad y acompañamos las decisiones.

Cuidamos los recursos:

Durante 2021 gestionamos nuestros posibles impactos en los recursos naturales a través de la gestión sostenible de las inversiones y de la ecoeficiencia, destacando las siguientes acciones.

- Se ha incluido la actividad de extracción y venta de carbón dentro de las actividades prohibidas para realizar inversiones directas.
- Con apoyo de la herramienta de data ASG de MSCI se realizó el mapeo de la intensidad de carbono de los portafolios del negocio de Ahorro para el retiro de Chile, Perú y México.
- Se reafirmó la convicción de gestión del riesgo de cambio climático a través de la firma de la declaración del compromiso con la inversión responsable que impulsa la acción climática en el marco de la COP26.
- Se tuvo participación en programa Iniciativa Climática para Inversionistas en Latinoamérica (ICIL), para formación en temáticas de cambio climático a personas en los equipos de los procesos de inversión de las compañías de SURA AM.
- Desarrollo de *scorecard* para evaluar aspectos de desempeño ASG, para aplicarse en evaluación, *due diligence* y selección de fondos de capital privado internacionales.
 - Integración de cuestiones ambientales, sociales y de gobierno (ASG): USD 33,247 millones (22.5% del AUM)
 - Inversión temática de sostenibilidad: USD 4,010.5 millones (2.7% del AUM)
 - Screening: USD 35,116 millones (23.8% del AUM)

Huella de carbono emitida en 2021 fue de 5.099 Ton CO₂.

Nuestra aspiración es una reducción del 20% en la huella de carbono que emitimos en los próximos años.

Realizamos el primer Encuentro de Líderes Carbono Neutro conservando un total aproximado de 12, 5 hectáreas de bosque en una reserva de la región del Magdalena medio en Colombia.

Creamos capacidades para el desarrollo:

Foco orientado a la generación de conocimiento para el desarrollo de habilidades y competencias, para que las personas puedan crecer, alcanzar metas, tomar decisiones informadas, aprovechar las oportunidades del entorno y ser más competitivos.

Iniciativas para promover la empleabilidad y aportar a la formalización del empleo en Latinoamérica, en El Salvador, Chile, Perú y Colombia con programas de empleabilidad enfocados en jóvenes y pensionados. Iniciativas para desarrollar habilidades financieras, QIIP (Plataforma de bienestar financiero que a través del conocimiento del usuario y acompañamiento mejora el bienestar financiero de sus usuarios), y dimos continuidad a los programas de educación financiera que permiten la transmisión de conocimientos y cercanía al sistema pensional, a través de iniciativas como la participación en la Semana Nacional de Educación financiera en AFORE SURA, Universidad Protección y Tiempo con tus finanzas por AFP Crecer.

Fortalecemos la institucionalidad:

Con el objetivo de cooperar y enriquecer la construcción de conocimiento, institucionalidad y un sistema pensional y un mercado de valores sólido, participamos en conversaciones con los gremios,

asociaciones, y entidades aliadas y generamos diálogos de futuro con la ciudadanía alrededor de temas de interés para esta y que se habilitaban a través de la escucha social realizada.

En 2021 desarrollamos, además, una serie de Diálogos de Incidencia en Colombia y México, con el cual buscamos participar activamente en la mejora de dinámicas públicas que promuevan un modelo para la edad de retiro más equitativo, justo e incluyente. Este espacio nos permitió interactuar con diversos actores de todas las orillas de pensamiento y reflexionar sobre la evolución que requiere el sistema pensional

Realizamos el Programa de mentorías con impacto social, donde en alianza con la Federación Antioqueña de ONG's, Proantioquia, COMFAMA e interactuar, se consolidó una iniciativa que busca acompañar a diferentes organizaciones no gubernamentales a robustecer su estrategia, manejo administrativo y sostenibilidad, a través de acompañamientos grupales e individuales y que posiciona a SURA AM como un aliado de estas organizaciones permitiéndonos además que los colaboradores entiendan el entorno social en el cual se desempeñan estas organizaciones.

Acompañamos tus decisiones:

En este frente destacamos la conformación de la primera solución de este ecosistema llamada Estar Bien en Casa, que salió al aire en abril de 2020 para Colombia (y posteriormente en Chile y El Salvador), la cual busca entregar una experiencia digital para acompañar a los adultos mayores generándoles opciones de bienestar, desde cinco frentes (físico y mental, diversión y aprendizaje, conexión con la familia, directorio de servicios, y temas de actualidad) y así puedan vivir específicamente la contingencia más tranquilos en casa. Actualmente ya se cuenta con 43,000 usuarios y +9,600 seguidores en Facebook. En Chile, Pavo Fraternal, iniciativa que tiene como fin recaudar fondos para lograr acoger a la mayor cantidad de personas de la tercera edad que se encuentran en contexto de vulnerabilidad y pobreza. Al teatro, que visibiliza a las personas mayores, y potencia el envejecimiento activo desde las artes escénicas por medio del acceso a obras de teatro, talleres y radioteatros. En Perú, nuestro programa de adultos imparables y en el Salvador, el Club de pensionados.

DESARROLLO DE LOS NEGOCIOS

Ahorro para el Retiro

2021 inició como un año retador en términos de recuperación económica y niveles de empleo, con gran positivismo vimos que Latinoamérica fue recobrando niveles de empleabilidad de manera acelerada durante el año y como consecuencia nuestros ingresos tuvieron un crecimiento de 8.7%, impulsado no solo por los crecientes niveles de empleo, sino también por un crecimiento del número de cotizantes y un crecimiento de la base salarial acumulada para toda la región de 14.7%. Se resalta el crecimiento de los ingresos en el caso de Chile por más de 10%, los niveles de recaudo en Colombia con un crecimiento del 8.8%, y Perú con crecimiento de 8%. En cuanto a nuestros afiliados cerramos el año con más 19.2 millones de clientes creciendo al 5.0%, cotizantes ascendieron a 7.5 millones (+10.5%), lo que nos deja con una tasa de contribución del 39%, 2pp más que 2020. Desde junio de 2019, AFP Integra viene afiliando los trabajadores que, por primera vez, se incorporan al Sistema Privado de Pensiones habiendo ganado la cuarta y quinta licitación, por este motivo durante 2021 afiliamos más de 495,000 personas nuevas al sistema, evidenciando una vez más la recuperación económica que se ha venido presentando a lo largo de la región.

Nuestra actividad comercial estuvo marcada por una activación del rol presencial de la fuerza de ventas, lo que se traduce en mayores esfuerzos de gasto, sin embargo, durante el 2021 se implementaron diversas mejoras orientadas a consolidar el vínculo con nuestros clientes y generar valor a través de nuestros diferentes canales, logrando un crecimiento de 56% en los niveles de productividad con respecto a 2020. Se destaca el caso de México donde la estrategia comercial nos permitió alcanzar un resultado muy positivo en los que se adquirieron cerca de USD 750 millones de neteo comercial. De igual manera, continuamos avanzando en nuestra transformación digital con el desarrollo de los canales digitales para la venta y el servicio, dándole continuidad a los canales que venían operando en Chile, Colombia y Perú, y abriéndole paso a la materialización de los canales digitales en México y El Salvador. Se resalta la salida en vivo del canal digital para ahorro voluntario en Perú, donde con tan solo 3 meses de operación, logramos vincular a más de 2,000 clientes sumando en activos bajo manejo un total USD 3.8 millones. La estrategia digital continuará siendo una prioridad para avanzar en la transformación hacia un modelo de mayor autogestión en plataformas digitales que permita brindar un servicio más ágil, al mismo tiempo que genere eficiencias en costos en el mediano y largo plazo.

2021 no fue ajeno a la situación de retiros de los fondos de pensiones establecidos desde 2020, por tanto, durante el año atendimos más de 3 millones de solicitudes que representaron una salida de más de USD 6,800 millones entre Chile y Perú. Adicionalmente, continuaron los retiros por desempleo en México que totalizaron para AFORE SURA USD 87 millones, retiros por terminación de contrato (donde se incluye la cobertura por disminución de ingresos prevista en la emergencia sanitaria) del producto cesantía en Colombia de USD 219 millones y, por último, El Salvador bajo la figura de retiros aprobada en la pasada reforma de 2017, presentó retiros por USD 167 millones. La atención a todos estos retiros y el curso normal de la operación no dejó de ser retadora, tuvimos una fuerte exigencia de los canales de atención presencial bajo la anulación del confinamiento en los diferentes países y, sin embargo, para todos, se mantuvieron las mismas condiciones de servicio previstas por nuestros diferentes canales, recibiendo de nuestros clientes por segundo año consecutivo buenos comentarios, con un resultado para 2021 de 38% (5pp más vs 2020) satisfacción medido a través de nuestro ejercicio anual de NPS. En línea con nuestro avance digital tuvimos un incremento de 97% de transacciones de servicio digitales en los países, con automatización de nuevas opciones y uso de análisis de sentimientos en nuestros centros de atención telefónica para identificar nuevas y mejores oportunidades de atención.

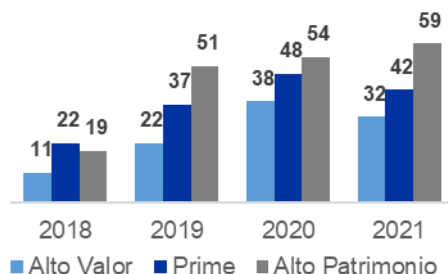
En aspectos de carácter regulatorio, se resalta el cambio en el tope de las comisiones de administración por parte de la CONSAR en México. Si bien dicho tope estaba establecido en 0.68% para 2022 se materializó un cambio en el cálculo del tope y los entes reguladores determinaron pertinente una baja del 30% y, el nuevo límite establecido para 2022 quedó en 0.57%. Así mismo, actualmente se encuentra en proceso la autorización de un cambio en relación con el pago de la comisión variable para los agentes promotores de dicho país. De ser aprobado, se materializaría una contracción del gasto comercial para 2022. Adicionalmente, derivado de ciertos cambios en la Ley Federal del Trabajo, se internalizó al Canal Comercial Alterno (*Broker*), pero derivado de los cambios que está promoviendo el ente regulador, después de haber internalizado el canal alterno, se decidió cerrarlo. Esto debido a que ya no será posible realizar pagos variables con base en la productividad comercial.

Inversiones SURA

Desde Inversiones SURA el trabajo estuvo enfocado en continuar trabajando en los diferentes apalancadores de la gestión que han venido consolidando, los cuales son: venta cruzada, proceso de Escucha Social ampliada con el fin de conocer que opinan las personas alrededor de temas de los temas de su interés, construcción del posicionamiento de SURA Asset Management como organización empática “Inversiones SURA, una marca con propósito”.

El trabajo consistente en nuestra estrategia de negocio nos permitió contar con indicadores como:

- # clientes: 1,9 millones de clientes, con un crecimiento del 24% frente al 2020.
- Flujo neto de USD 891 millones con un decrecimiento del 30% frente al cierre de 2020 y con un 10% de crecimiento anualizado en los últimos 4 años (segmento *retail*). El flujo neto institucional cerró en USD -280 millones.
- NPS de Inversiones SURA para los segmentos de Rentas Altas:



Crecimiento de medición de NPS en clientes de alto patrimonio dado el **buen servicio y atención de calidad**, el sentir **confianza y seguridad en SURA**.

- Atención remota: La participación en inversiones SURA para el modelo de relacionamiento digital, remoto y alianzas es del 16,4% frente al 83,6% presencial.
- Ampliación de la oferta de productos: 8 productos propios con unos activos bajo administración de 140 mm de USD y 271 mm de USD en otras plataformas para el 2021.

De cara a los retos que tendremos para 2022, en Inversiones SURA contamos con una visión del negocio que nos permite estar monitoreando constantemente las capacidades que tenemos y los diferentes desafíos que podríamos enfrentar. Entre estos están:

- Fortalecimiento del ecosistema de Inversiones SURA con SURA Investment Management para entregar una oferta de productos y soluciones más amplia.
- Fortalecimiento de nuestra capacidad de entregar una asesoría y una oferta de productos y soluciones atendiendo entornos complejos.
- Crecimiento de dos dígitos para los activos bajo administración, trabajando en una mayor eficiencia y apalancado en continuar ampliando la oferta de valor para los diferentes segmentos, no solo a nivel local sino además la oferta en el exterior para complementar ofertas locales.
- Aumento de participación de los canales digital y remoto, tanto para atracción como para mantenimiento de clientes actuales.

- Se busca escalar la experiencia digital tanto en los procesos de contratación, como en la postventa para apalancar el crecimiento exponencial de los canales digitales.
- Migrar a los clientes hacia un servicio de gestión para garantizar el apego a la recomendación institucional y una mejora en el desempeño de los portafolios.

SURA Investment Management

Desde SURA Investment Management se redefinieron los pilares para la materialización de nuestra Estrategia buscando el desarrollo de palancas, que nos permitan crear ventajas competitivas sostenibles y mitigar riesgos de amenazas actuales y futuras, en la ruta organizacional hacia nuestra ambición.

Nuestro foco en el cliente determina y le da sentido a nuestras acciones y compromisos con nuestros clientes para expandir el negocio de manera eficiente y sostenible. Trabajamos para consolidarnos como el Asset Manager Multi Activos con Oferta de Valor Multi Segmento líder en Latinoamérica que conecta la región con el mundo, comprometidos con liderar el desarrollo Sostenible de Latam, con un expertise único basado en el conocimiento del mercado latinoamericano que nos da nuestra cobertura y presencia local, apalancado de Plataformas regionales con procesos de inversión centralizados.

2021 ha sido un año para consolidar nuestros productos y soluciones, hemos desarrollado alternativas que fortalecen nuestra oferta y permite acompañar a nuestros clientes de manera consistente para generarlos valor. En este sentido durante 2021 desarrollamos:

Productos y Soluciones de Inversión

Infraestructura

- A través de Unión para la Infraestructura (UPI) se logró el primer cierre del segundo fondo de deuda en infraestructura en Colombia por más de USD 370 millones.
- En Fondo de Equity (IPO en México) logramos listar en la Bolsa de Valores Mexicana (BVM) el 51% de las acciones de una plataforma de carreteras brownfield adquiridas en diciembre de 2020.
- Fondo de Equity Infraestructura alcanzó su cierre final llegando a más de USD 95 millones de capital comprometido.

Gestión de productos

- Se estructuraron 20 fondos, entre nuevos lanzamientos y modificaciones a estrategias existentes, que representó un AUM de más de USD 240 millones para la compañía.
- Se dio inicio al proyecto de Arquitectura de Fondos 2.0, con los objetivos de acelerar el proceso de internacionalización de la compañía y estructurar una oferta de fondos compacta que permita alcanzar economías de escala.

Soluciones

Fondo de Fondos:

- En 2021 logramos incrementar el AUM del fondo Real Estate Global Income de Perú en un 87%, alcanzando USD 216 millones

- También en Perú, llevamos a cabo con éxito la transformación del fondo Acciones Globales para convertirlo en un fondo de Equity Global Sostenible; el AUM del fondo se triplicó durante 2021.
- En Chile lanzamos el fondo Tendencias Globales en marzo de 2021, manteniendo una tendencia positiva de crecimiento de AUM

Multiactivos:

- En el 2021 continuamos siendo reconocidos como parte del grupo de mejores gestores de inversión en Chile; nuestro fondo Sura Selección Global, ganó el premio Salmón al mejor fondo mutuo chileno en la categoría de fondos Accionarios Desarrollados – el AUM del fondo creció más de 80%.
- En Colombia iniciamos las operaciones de Activos Tradicionales de Fiduciaria SURA, con la familia de fondos balanceados Conservador, Moderado y Crecimiento. También a través de la plataforma en Colombia, iniciamos el negocio de administración de portafolio de terceros / portafolios delegados, a través de fiducias de inversión.

Mandatos de Corporativos:

- Logramos un crecimiento del 20% en AUM, a diciembre 31, el flujo neto supera los USD 264M.

Real Estate

- En Colombia para el fondo FICI se tuvo un crecimiento del 29% del AUM logrando invertir la totalidad de los recursos disponibles e incrementamos los indicadores de rentabilidad del fondo; la distribución de dividendo se incrementó un 34% durante el año.
- En México, durante el tercer trimestre del año se concretó la adquisición inaugural del fondo Rentas México por medio de capital semilla, la cual corresponde a la compra del 80% de una nave industrial rentada a un arrendatario Fortune 500.

Crédito – Deuda Privada

- Tuvimos el primer cierre del Fondo Crédito Corporativo Colombia con Inversionistas Institucionales, el lanzamiento del Fondo Sura Crédito Colombia para Bancolombia y el lanzamiento de nuestro Fondo Capital Preferente en Chile. Además, tuvimos inversión de Inversionistas Institucionales en el fondo de Deuda Privada en Perú.
- Logramos un duplicar los activos de la plataforma
- Estructuramos el proyecto Confirming Colombia, donde se evaluaron las alternativas de implementación de un modelo de Factoring y Confirming para diferentes países, identificando las capacidades que deben considerarse según el tipo de negocio y la estrategia organizacional definida.

De forma transversal en Inversión Sostenible

- En Fondos de Fondos, tuvimos el Lanzamiento del Fondo de Fondos SURA Acciones Globales Sostenibles (Perú), estrategia de renta variable global con una tesis que busca: Ofrecer exposición a compañías con altos estándares ESG, Invertir en vehículos con una intensidad de carbono 50% menor al benchmark y excluir combustibles fósiles, garantizar procesos rigurosos de relacionamiento con compañías para mitigar riesgos de controversias ESG y promover mejores prácticas.

RESULTADOS FINANCIEROS

2021 fue un año retador para SURA Asset Management, la Compañía realizó una adecuada gestión financiera que se puede percibir en varios de los indicadores como el endeudamiento y la rentabilidad. Durante 2021 la utilidad neta de SURA Asset Management tuvo un crecimiento de 36.5% (43.4% Tasa Real)*, beneficiada por un aumento de 7.3% (9.7% Tasa Real)* en los ingresos operacionales, los cuales tuvieron un buen desempeño durante el año. La rentabilidad consolidada de la Compañía mejoró 210 pbs a nivel de ROTE, pasando de 20.1% a 22.2%, y 150 pbs a nivel de ROE, pasando de 5.7% a 7.2%.

El crecimiento de los ingresos operacionales está explicado por un aumento de 9.4% (12.1% Tasa Real)* en los ingresos por comisiones, donde el negocio de Ahorro Para el Retiro (APR) se expandió 7.6% (10.4% Tasa Real)* y los negocios de Inversiones SURA y SURA Investment Management (SURA IM) lo hicieron a una tasa de 21.4% (23.7% Tasa Real)*. Los generadores de ingresos registraron una variación positiva durante el año, la Base Salarial creció 9.7% impulsada por una acelerada recuperación de los mercados laborales en la región derivado de los planes de gobierno en algunos países para impulsar la reactivación de la economía y un aumento de 10.5% en el número de cotizantes. El AUM consolidado alcanzó los COP 565 billones (USD 142 billones), tras un crecimiento de 4.1%. El AUM del negocio APR en México, donde se comisiona por AUM, creció 12.8%. El AUM de Inversiones SURA y SURA IM se expandió 11.8% impulsado por un Flujo Neto Comercial de COP 2.4 billones (USD 603 millones) en Inversiones SURA y la profundización de la plataforma de inversión en activos tradicionales y alternativos de SURA IM, que tuvo el lanzamiento de fondos de activos alternativos, tradicionales y multiactivos.

Los retiros extraordinarios de fondos de pensiones en Chile y Perú ascendieron a COP 27 billones (USD 6.8 billones) en 2021. En el caso de Chile no hubo efecto en los ingresos por comisiones dado que en ese negocio de comisiona 100% por Base Salarial, mientras que en Perú el efecto estuvo acotado al 13.8% de los ingresos que corresponden al segmento que comisiona por AUM. Este último decreció 2.7% a nivel de ingresos por comisiones afectado por los retiros. Los retiros liberaron recursos para SURA Asset Management por COP 253,000 millones (USD 63 millones) vía liberaciones de encaje, que fueron destinados para desapalancamiento.

El crecimiento de los ingresos operacionales se vio mitigado por una caída de 38.3% (37.5% Tasa Real)* en los ingresos por encaje y 6.9% (7.6% Tasa Real)* en el método de participación, donde se registra la inversión de 49.4% que SURA Asset Management tiene en AFP Protección. El encaje presentó una rentabilidad (*yield*) en línea con el retorno esperado dado el *Asset Allocation* de los portafolios de inversión, pero la caída estuvo explicada por un efecto base de comparación negativo, ante el buen rendimiento que se tuvo en 2020. La caída en el resultado de AFP Protección está explicada por un mayor nivel de provisiones en el seguro previsional debido a una mayor siniestralidad por COVID 19, y el doble impacto del deslizamiento del salario mínimo en 2021, que de manera extraordinaria recogió el ajuste no solo de las provisiones por el crecimiento del salario mínimo mayor a inflación en 2021, sino también en 2022. Esto dado que el incremento del salario mínimo en Colombia para 2022 se concertó temprano en los primeros días de diciembre. El desempeño operativo de AFP Protección tuvo aspectos destacables, como el crecimiento de la Base Salarial del negocio APR 13.6%, y los ingresos por comisiones del negocio de Cesantías y Pensiones Voluntarias, que crecieron 15.7% y 10.3% respectivamente.

Los gastos operacionales aumentaron 9.2% (11.3% Tasa Real)* en 2021 afectados por la reactivación de algunos rubros ante la relajación de medidas restrictivas por la pandemia, y efectos extraordinarios relacionados con los cambios regulatorios en el negocio de APR en México, donde se contabilizaron COP 67,677 millones por reestructuración de actividad comercial. Ajustando el efecto de México el crecimiento hubiera sido 5.6%, por debajo del aumento en ingresos operacionales y los niveles de inflación en las economías donde SURA Asset Management opera. Durante 2021 se continuaron desarrollando iniciativas estratégicas con beneficios en eficiencia operativa. Las transacciones de servicio digitales en 2021 representan un 97% frente al 94% en 2020. La automatización de procesos a través de la robótica permite escalar las capacidades, reducir los costos operativos, y reducir los riesgos en los procesos, en 2021 se implementaron 351 robots para alcanzar 909 a nivel regional.

La utilidad operativa se ubicó en COP 1.075.713 millones (USD 287 millones) en 2021, 4.0% (6.8% Tasa Real)* superior al 2020. La evolución estuvo beneficiada por el crecimiento de los ingresos operacionales, mientras que los efectos extraordinarios en los gastos operativos del negocio APR en México, junto con el menor método de participación, por la mayor siniestralidad de COVID 19 y el doble impacto del deslizamiento del salario mínimo en AFP Protección, mitigaron el crecimiento.

Se resalta que en 2021 SURA Asset Management continuó la tendencia de desapalancamiento de los últimos años, con una disminución de COP 621.000 millones (USD 156 millones) en la deuda consolidada, lo que significa una caída de 15.0% frente al cierre de 2020. El indicador de apalancamiento Deuda Bruta / EBITDA considerando las coberturas cerró el año en 1.8x, inferior al 2.9x del 2020. La estructura de capital sana se logra gracias a la potente generación de caja del negocio APR, los esfuerzos en optimización de capital y las liberaciones de encaje en Chile y Perú.

Producto del menor apalancamiento financiero que tuvo SURA Asset Management en 2021, el gasto financiero presentó una caída de 6.9% (7.9% Tasa Real)*. El ingreso por diferencia en cambio contribuyó de manera positiva a la utilidad de la Compañía, pasando de una pérdida por COP -32.559 millones (USD -8.8 millones) en 2020 a una ganancia por COP 111.208 millones (USD 29.7 millones) en 2021. El saldo de caja en USD que se mantiene en Chile, producto principalmente de la desinversión del negocio de Rentas Vitalicias, impulsó el resultado de diferencia en cambio ante la devaluación de 21.5% que tuvo el CLP en 2021. El impuesto de renta presentó un aumento de 8.0% (9.9% Tasa Real)* en 2021 debido al crecimiento en la utilidad antes de impuestos, y el resultado neto de la Compañía creció 36.5% (43.4% Tasa Real)*.

**Los porcentajes de crecimiento en tasa real, son tomados del estado de resultados contable. Los porcentajes para este informe de gestión, son tomados en tasas de cambio constantes para eliminar el efecto por conversión. Los porcentajes a tasa constante no hacen parte del estado de resultados contable.*

GOBIERNO CORPORATIVO Y CUMPLIMIENTO

El Gobierno Corporativo se sigue consolidando como un activo fundamental para SURA Asset Management S.A. ("SURA AM") y sus compañías filiales, y hace parte esencial de su estrategia y desarrollo de negocios.

Mediante el fortalecimiento de su ética y Gobierno Corporativo, SURA AM busca consolidar una cultura basada en sus principios corporativos, que le permitan implementar una estrategia sostenible y de largo plazo, con foco en sus clientes y considerando los grupos de interés, pero con un claro compromiso ético, social, económico y medioambiental. Una vez más la administración de SURA AM continuó trabajando en la consolidación e implementación de estándares de gobierno corporativo transversales a la organización y las filiales.

Dentro de los estándares mínimos implementados durante 2021 se destacan los siguientes:

a. Aprobación de Políticas Regionales de Gobierno Corporativo y Cumplimiento

Fruto del trabajo de varios periodos anteriores, finalizando 2021 se aprobaron en la Junta Directiva de SURA AM las Políticas Regionales de Gobierno Corporativo y Cumplimiento de la organización.

La Política Regional de Gobierno se aprobó con el objetivo principal de armonizar los lineamientos emanados desde Grupo SURA con aquellos construidos al interior de SURA AM y que estaban dispersos en documentos internos; y cuyo enfoque es garantizar un adecuado funcionamiento y toma de decisiones por los órganos de gobierno corporativo de SURA AM y filiales, verificar que las decisiones se adopten de manera responsable y acorde con las necesidades de los negocios, estandarizar la gestión de la Secretaría General en la región, velar por el cumplimiento e implementación de la estrategia regional de SURA AM y de la estrategia local de las compañías, y mantener evidencia y trazabilidad en el cumplimiento de ciertas obligaciones societarias y de gobierno corporativo.

Asimismo, mediante la Política Regional de Cumplimiento de SURA AM se define el alcance del riesgo de Cumplimiento y apetito de riesgo de la organización, se establecen estándares y actividades mínimas para lograr la gestión del Riesgo de Cumplimiento, se define la estructura de gobierno de Cumplimiento, así como las respectivas responsabilidades de todas las personas y órganos involucrados en dicha gestión: Junta Directiva, Comités de Junta, Comité de Ética, Alta gerencia, colaboradores, áreas de cumplimiento, auditoría interna; y se establecen los mecanismos para velar por el cumplimiento e implementación del Programa Anual de Cumplimiento regional y local, tanto de SURA AM como de sus filiales. Ambas políticas están actualmente en proceso de aprobación y formalización por parte de cada una de las filiales.

b. Instancias de formación para directores independientes

Durante 2021 se llevaron a cabo dos instancias de formación dirigidas especialmente al público de directores independientes (miembros de Juntas Directivas, Directorios o Consejos de Administración) de todos los países de la región.

c. Implementación de la tercerización de los canales de recepción de denuncias y consultas éticas

Luego de un proceso de selección riguroso que había iniciado desde 2020 en conjunto con Grupo SURA y Suramericana, durante 2021 se formalizó la contratación y uso efectivo de una plataforma que consolida todos los canales de recepción de denuncias y consultas éticas en todo el Grupo empresarial SURA.

Con la implementación de esta herramienta, ahora es un tercero externo a SURA AM quien recibe las consultas y denuncias y administra la plataforma de gestión de casos, mientras que las compañías mantienen el rol de gestión: investigación y resolución de casos a través de la herramienta.

Se destacan como beneficios relevantes de esta nueva herramienta, la mayor transparencia para los usuarios de la línea ética, al contar con una entidad independiente de SURA AM en la recepción y gestión inicial de las denuncias y consultas; también la centralización y estandarización de información de la línea ética en la región; el acceso inmediato por parte de SURA AM a la información de las líneas éticas locales; la facilidad para la emisión de reportes y estadísticas para los órganos de gobierno y administración; y el cumplimiento de un estándar o buena práctica recomendada por la ley Sarbanes Oxley (SOX).

d. Formación en Ética y Gobierno Corporativo 2021

Durante el segundo semestre de 2021 los colaboradores y directores de SURA AM y sus filiales y vinculadas completaron el curso virtual anual de Gobierno Corporativo, Conducta y Ética. Este material de estudio fue elaborado, como cada año, con el fin de reforzar los principios éticos que deben regir el actuar de un colaborador de SURA AM, sin importar su función o lugar desde el cual se desempeñe.

En esta ocasión, el curso general dirigido a todos los colaboradores estuvo acompañado de unos “Círculos de diálogo”, es decir, se diseñaron unos dispositivos de aprendizaje específicos para ciertos segmentos con necesidades y objetivos puntuales, con un contenido adecuado a cada uno de esos públicos: equipos comerciales, alta gerencia, equipos de inversiones, miembros de Juntas Directivas y equipos de cumplimiento. Adicionalmente se contó con videos instructivos que exponían de manera general conceptos como Gobierno Corporativo, competencia económica, conflictos de interés, uso adecuado de la información, entre otros, utilizando como contexto la situación actual de la pandemia por el Covid -19 y todos los elementos relativos al trabajo remoto e híbrido.

GESTIÓN DE RIESGOS Y CONTROL INTERNO

El sistema de gestión de riesgos estratégicos forma parte del proceso de planeación estratégica de la compañía, en donde a nivel SURA Asset Management se hace un ejercicio de análisis de tendencias y entorno desde las diferentes aristas que afectan a los negocios maneja la compañía. Luego, con la alta dirección, a medida que se trabaja en la estrategia y sus objetivos, se van delineando los diferentes riesgos estratégicos que afectan a SURA AM. Estos riesgos una vez identificados y presentados a las instancias correspondientes son monitoreados durante el año y revisando si los diferentes proyectos estratégicos mitigan dichos riesgos. Durante 2021 se hizo un trabajo de unificación de riesgos más que nada en la categoría de Riesgos estratégicos de contexto.

Gestión de riesgo de mercado

Desde el equipo corporativo se coordinaron análisis de escenarios comunes para estimar vulnerabilidad de fondos gestionados por compañías del negocio de Ahorro para el Retiro ante la materialización de algunos eventos de mercado, política monetaria y comportamiento macroeconómico, con los que se buscó complementar el entendimiento del perfil de riesgo de los fondos gestionados. Los espacios de encuentro de los equipos también se concentraron en evaluar mejoras para los indicadores de tracking error con que se monitorea el riesgo relativo de los fondos.

Gestión de riesgo de crédito

Desde el Centro de Excelencia de crédito se desarrollaron gestiones para continuar robusteciendo las metodologías de análisis de riesgo de crédito de emisores corporativos, durante el año se destaca la mejora en el modificador ASG del modelo que se utiliza para evaluar entidades del sector real y a bancos, a través de la incorporación de nuevas variables de tipo social y ambiental, con las que se busca tener una visión más completa de la forma en que el desempeño de emisores frente a esas variables afecta su perfil de riesgo.

Gestión de riesgo de liquidez

Destacan las gestiones de los equipos locales en algunos mercados en que se tuvo continuidad de medidas de retiros parciales de ahorros pensionales, en los que fue necesario hacer seguimiento cercano a las necesidades de liquidez de los fondos y definiciones de *asset allocation* para ajustarlos a los cambios luego de los retiros que se ejecutaron. Si bien fueron eventos desafiantes, las compañías respondieron en tiempo y forma a las solicitudes recibidas, destacando una gestión profesional y ordenada de los portafolios del negocio de Ahorro Para el Retiro.

Avances en riesgos emergentes, incluyendo identificación, cuantificación y gestión

Durante 2021 se realizaron gestiones para incluir la categoría de "Negocios sostenibles" dentro del catálogo de riesgos estratégicos. En este se ha incluido el desarrollo de los negocios de una manera sostenible y la gestión sostenible de las inversiones como temas priorizados para mitigar riesgos para el negocio y el cumplimiento del deber fiduciario que se han mapeado en la referida categoría.

Avances en gestión de ciberseguridad y riesgos de la seguridad de la información (como riesgo estratégico)

En SURA Asset Management, la gestión de los riesgos tecnológicos y de seguridad de la información y ciberseguridad, así como su tratamiento, se mantiene en el enfoque de ser un riesgo estratégico, considerando que los impactos por materialización de estos, puede provocar pérdidas operacionales, financieras y reputacionales para la compañía. La gestión de estos riesgos se alinea con la gestión de riesgos organizacional de SURA AM. En 2021 con foco en los siguientes aspectos: esquemas de trabajo flexible, servicios digitales, mantenimiento de los programas de cultura y conciencia de seguridad y póliza de cobertura para riesgos de información y ciberseguridad.

Avances en gestión de continuidad de negocio

En 2021, estuvo vigente la alta dependencia tecnológica como consecuencia del trabajo flexible derivado de la pandemia por Covid-19. Por esta razón, SURA AM se enfocó en definir mecanismos de control para garantizar la conectividad y estabilidad de la operación tecnológica y sus medidas contingentes para mitigar los riesgos de indisponibilidad de los servicios e inadecuado e inoportuno acceso a las aplicaciones que soporta la operación de los procesos de la compañía.

Avances en gestión de riesgos de cumplimiento (incluyendo fraude, corrupción y LAFT)

Durante el 2021, se mantuvieron las acciones encaminadas al análisis profundo y evaluación del fraude tanto a nivel corporativo como en las filiales, se lanzaron campañas de sensibilización a los empleados frente a este tipo de riesgos, como evitarlos y gestionarlos, y de esta manera incrementar la eficiencia y la eficacia de las actividades de lucha contra el fraude; asimismo se continúa reforzando una cultura para la disuasión de fraudes que logre incrementar la detección de los mismos en etapas tempranas.

Avances en gestión de riesgo regulatorio

A nivel Sura AM se da seguimiento mensual con las entidades a través de encuestas de eventos regulatorios y su impacto. Esa información se procesa para generar reportes sobre actividad regulatoria y el impacto que puede tener en cada una de las entidades así como también a nivel regional. Asimismo, se realizan verificaciones con los equipos locales legales los actos regulatorios informados y los mitigantes, en caso que apliquen, que se han incorporado.

Con una mirada desde riesgos, las diferentes localidades trimestralmente comparten a Riesgos Corporativo el reporte de riesgo geopolítico y regulatorio, donde se hace una evaluación cualitativa de probabilidad e impacto, para ciertos eventos predeterminados, dicha evaluación se realiza a corto plazo y también con una mirada de mediano plazo.

Avances en gestión de riesgo de talento humano (estratégico)

Respecto a contar con las herramientas necesarias, existen en nuestros seis países, SURA IM, qiip y Oficina Corporativa una oferta segmentada de desarrollo que busca entregar a los colaboradores herramientas de crecimiento personal y profesional, con desarrollo de habilidades necesarias para desempeñar tanto su trabajo presente como desafíos futuros del negocio. Dentro de ellos segmentos destacados, encontramos los líderes de la compañía, quienes tienen en todas nuestras operaciones un plan a la medida de sus necesidades en la administración de las personas. Asimismo, se tienen identificado grupos de personas de alto potencial que reciben programas acelerados de desarrollo para potenciar sus talentos (PAD). Respecto a las fuerzas comerciales, ellas son atendidas con programas de dos naturaleza: (i) nuevo ingreso para lograr un arranque rápido y, (ii) actualización permanente. Finalmente, cabe destacar la formación de área de inversiones, en certificaciones propias de su especialidad y competencias adaptativas como lo son el servicio al cliente y negociación.

Avances en la gestión de otros riesgos estratégicos

Durante el año se profundizó en el riesgo estratégico: Capacidad para llevar la oferta de valor al cliente, a través de un trabajo respecto del tema de Suitability. Este trabajo estuvo liderado desde el Corporativo, el área de Negocio en conjunto con el área de riesgo. Donde se vieron las diferentes aristas de Suitability, como implementación de la política Regional, cultura, gobierno, seguimiento y métricas.

Empleados: La ética nos cuida 2021: A través de este curso, comprenderás la importancia que tiene el actuar ético de cada persona en el bienestar de nuestra Compañía, el logro de los objetivos y la sostenibilidad del negocio. Durante tres módulos, recorreremos los conceptos más importantes relacionados a nuestros lineamientos éticos, así como la gestión del Código de Conducta y Ética y aspectos vinculados al manejo de la información, la seguridad de la información y la Ciberseguridad. Cantidad de empleados que realizaron el curso: 8.526

AUDITORIA INTERNA

Gestión 2021

Como resultado de la Pandemia, la función de Auditoría Interna ha debido redireccionar recursos e intensificar sus trabajos de aseguramiento y consultoría en algunos procesos claves del negocio, demostrando así flexibilidad y adaptabilidad ante escenarios cambiantes e inciertos, y un rol de

apoyo a la organización para una adecuada identificación y gestión de riesgos, entregando recomendaciones que permitan mantener y fortalecer un adecuado Sistema de Control Interno.

La incorporación de nuevas tecnologías y un proceso de digitalización acelerado por parte de la organización, ha permitido fortalecer los procesos operacionales, la experiencia de los clientes y la cobertura a nuevos requerimientos normativos, y a su vez, de manera inherente, un mayor nivel tecnológico genera una mayor exposición a riesgos de ciberseguridad y reputacionales que requieren de una permanente gestión y monitoreo. En este contexto, la función de Auditoría Interna ha invertido importantes recursos en la automatización y robotización de sus procesos y así alcanzar la velocidad de cambio tecnológico que experimentan los procesos al interior de la organización. En esta línea, la prioridad ha estado en la implementación de un modelo de Auditoría Continua, es decir, automatización de pruebas de auditoría que permitan reportar, con mayor eficiencia y oportunidad, las mejoras de control interno principalmente en materias operacionales, prevención del fraude, cumplimiento de políticas internas y requerimientos regulatorios.

Adicionalmente, la comunicación y coordinación con la administración y áreas de riesgo, legal y cumplimiento, ha sido permanente para identificar riesgos claves, así como para la revisión de lecciones aprendidas de riesgos materializados en la industria que pudiesen impactar a la organización.

En cuanto a su Estrategia de Transformación, Auditoría Interna ha continuado avanzando en cada uno de sus pilares y objetivos fijados, así como en la hoja de ruta para alcanzarlos.

Un importante pilar en esta estrategia es el de **analítica y auditoría continua**, pudiendo destacar durante el 2021 la incorporación de 20 nuevas automatizaciones a nuestro catálogo, así como, la conformación de una mesa de digitalización que ha permitido potenciar las capacidades de analítica y desarrollo de automatizaciones de auditoría principalmente en auditores no tecnológicos. Lo anterior permitirá **aumentar la cobertura** auditable (universo y alcance de trabajos) y lograr mayor **efectividad y oportunidad** en los trabajos de auditoría.

La función de Auditoría Interna ha continuado fortaleciendo su metodología de planeación anual basada en riesgos, mediante la identificación y priorización de temas claves denominados MacroTemas, focos de atención a los que se da cobertura durante el año, en línea con los Objetivos y Riesgos Estratégicos de la organización.

Se realizaron actividades de seguimiento periódico a los planes de remediación preparados por la Administración como respuesta a las recomendaciones de Auditoría Interna. Los resultados de este seguimiento fueron presentados en las reuniones ejecutivas de la compañía y en el Comité de Auditoría.

Finalmente, Auditoría Interna continúa avanzando de manera sostenida en la implementación de su Estrategia de Transformación, con iniciativas que permiten reflejar un importante avance y madurez en el camino de evolución y mejora de la función, incorporando buenas prácticas y estándares de clase mundial. Así mismo, evidencia la buena gestión frente a los compromisos adquiridos con los diferentes grupos de interés y su contribución al logro de los objetivos de la organización, manteniendo su independencia y objetividad.

Opinión de auditoría sobre el Sistema de Control Interno (SCI)

El SCI de SURA Asset Management (SURA AM) mantiene una calificación SUFICIENTE a nivel consolidado, así como en cada uno de sus ámbitos. Destacamos el fortalecimiento y mejora de los controles existentes, reconociendo además las oportunidades que nos permiten seguir avanzando en la madurez de nuestro SCI, alineado al apetito de riesgo y objetivos estratégicos del negocio.

Ámbito de Gobierno – Suficiente

SURA AM cuenta con un conjunto de políticas, principios y mejores prácticas de buen gobierno que buscan que quienes administran y controlan la entidad lo hagan con responsabilidad frente a todos los grupos de interés; la Junta Directiva cuenta con miembros independientes, define de manera clara los objetivos estratégicos, hace seguimiento a su cumplimiento y supervisa la eficacia del sistema de control interno; la estructura de gobierno permite que los accionistas, a través de la asamblea general de accionistas, ejerzan un adecuado control sobre la actuación de la Junta Directiva y ésta sobre la administración; existe una comunicación apropiada y oportuna entre la junta directiva y la administración con el fin de que ambos cuenten con la información necesaria para el cumplimiento de sus roles y responsabilidades.

Ámbito de Cumplimiento – Suficiente

Se establecen estándares y actividades mínimas para lograr una adecuada gestión del riesgo de cumplimiento a través de una política regional, en la que se ratifica el compromiso permanente de la organización con las normas internas y externas que regulan las actividades de SURA AM. Adicionalmente, se cuenta con un código de conducta y ética que rige para toda la organización y un programa anual de cumplimiento que promueve el fortalecimiento de la cultura y el comportamiento ético mediante campañas de concientización a todos los colaboradores en cuanto a prácticas de buen gobierno, la ética, conflictos de interés y el manejo de la información. Las juntas directivas y sus comités monitorean la gestión de las áreas encargadas de la función de cumplimiento.

Ámbito de Fraude - Suficiente

SURA AM cuenta con un modelo basado en lineamientos, principios y objetivos a través de una Política Regional Corporativa que establece cero tolerancias frente al fraude, corrupción y soborno. Para ello SURA AM realiza una evaluación y mejora continua del marco de control, implementando controles que permitan fortalecer su prevención, detección y tratamiento.

Ámbito de Operaciones – Suficiente

Se resalta el fortalecimiento del SCI asociado a la gestión operativa, además del trabajo realizado para asegurar la continuidad de los procesos de manera remota y presencial para colaboradores y terceros, lo cual ha contribuido a la resiliencia organizacional, manteniendo el servicio al cliente. En un marco de mejora continua, adopción de estándares de calidad y eficiencia, la administración continúa desarrollando planes de mejora e importante inversión tecnológica con el fin de fortalecer los procesos y su SCI para la prevención de incidentes y errores operacionales.

Ámbito TI – Suficiente

La organización continúa implementando nuevas tecnologías y servicios digitales con foco en el cliente y está trabajando en la transformación de su modelo operativo a partir de la automatización

de procesos. En línea con lo anterior, sigue fortaleciendo los controles para la protección integral ante amenazas y vulnerabilidades de los activos, además, ha implementado soluciones de seguridad perimetral y un monitoreo regional llevado a cabo a través del servicio de vigilancia de amenazas y protección de la marca. Así mismo, cuenta con un plan de continuidad del negocio debidamente documentado.

Ámbito de Inversiones – Suficiente

La gestión de inversiones para SURA AM, cuenta con un SCI Suficiente, con elementos de gobierno, riesgo y control adecuados, que apoyan el cumplimiento del objetivo estratégico de excelencia en la gestión de inversiones.

La organización cuenta con una adecuada gestión de los riesgos de mercado, liquidez, crédito y operativo. Ha presentado una evolución importante en la mejora de los procesos, en el desarrollo de su gobierno corporativo y de sus plataformas tecnológicas. Adicionalmente, la organización continúa en la senda de la adopción de políticas de sostenibilidad como ASG y adherencia a PRI (Principles for Responsible Investment).

Ámbito Financiero – Suficiente

Es de resaltar que la Organización cuenta con una adecuada gestión de los riesgos asociados con el procesamiento y presentación de la información contable y financiera, evidenciándose un nivel de madurez de Control Interno importante en los procesos y actividades que se realizan. Dicha gestión se encuentra soportada en el seguimiento, revisión y análisis de las transacciones significativas; la definición y aplicación de una apropiada segregación de funciones en los procesos financieros, con unos niveles de revisión y aprobación adecuados; la existencia de políticas donde se detalla la definición, alcance, reconocimiento y registro contable de los sucesos económicos, la forma de preparación de los Estados Financieros y sus revelaciones; y el funcionamiento de instancias de gobierno que realizan análisis, supervisión, aprobación y monitoreo de las cifras, como son la Junta Directiva y los Comités de Junta correspondientes.

Adicionalmente, los Estados Financieros son comunicados a las partes interesadas, tanto internas como externas a la organización, entre las cuales se destacan los entes reguladores y el auditor externo, los cuales no han presentado salvedades sobre las cifras reportadas al cierre del año 2020, ni el periodo transcurrido durante el año 2021.

Ámbito Negocio – Suficiente

El Foco en el Cliente es el centro de la estrategia de SURA AM. La organización realiza un adecuado proceso para identificar los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de este lineamiento estratégico. Para ello, realiza un adecuado proceso de divulgación de la estrategia comercial y monitoreo del nivel de satisfacción de los clientes, así como actividades que permiten tener un mayor conocimiento de los clientes para entregarles una oferta de valor adecuada, y así mitigar el riesgo de fuga.

Ámbito Talento Humano – Suficiente

En el contexto actual de pandemia, la Gestión del Talento Humano ha revisado y ajustado sus estrategias para reaccionar y hacerle frente a la nueva normalidad, asegurando así la continuidad

del negocio a partir de nuevas prácticas, políticas, procesos y procedimientos, que han marcado la pauta para mantener un equilibrio entre la calidad de vida del colaborador y los objetivos estratégico de SURA AM.

Buscando mantener el bienestar de todos sus colaboradores, Sura AM dio continuidad al programa Triángulo de la Salud, enfocado en la salud mental, física y financiera de sus colaboradores, lo cual redundo en la motivación, el compromiso y el sentido de pertenencia, con programas como trabajo flexible, implementación de protocolos de bioseguridad, campaña de vacunación, comunicaciones y charlas asociadas a la promoción y prevención de accidentes laborales y la seguridad y salud en el trabajo.

Durante 2021 la organización dio paso a la modalidad de trabajo flexible, y entregó comunicaciones claras sobre los protocolos de salud y seguridad en el puesto de trabajo, acondicionó las áreas compartidas, adecuó las plataformas tecnológicas y revisó los controles de tal forma de no generar efectos adversos en el SCI.

Ámbito de Gestión de Riesgos – Suficiente

Hemos observado una adecuada cobertura y seguimiento a los riesgos que se han visto incrementados producto de la situación de contingencia a la que se ha visto expuesta la organización. Acciones tales como una gestión activa y permanente de los planes de remediación para los hallazgos y debilidades de control identificadas, han permitido una mejora sostenida de los índices de cumplimiento de plazos, lo que se traduce en una mejora del SCI al subsanar de manera oportuna las debilidades detectadas.

Asimismo, podemos destacar la permanente sinergia y comunicación entre los equipos de Auditoría Interna, Riesgos y Cumplimiento, analizando situaciones y lecciones aprendidas de incidentes o riesgos materializados en la industria que podrían eventualmente afectar a la organización. Se han identificado y gestionado de manera oportuna los temas surgidos en contingencia, realizando un monitoreo permanente de la situación país de cada localidad y su afectación e impacto en las operaciones y se ha realizado un monitoreo permanente del apetito de riesgos de la organización en las instancias de gobierno definidas.

DECLARACIONES LEGALES

En cuanto a los aspectos legales, SURA Asset Management S.A. certifica que cumple a cabalidad con las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor. Asimismo, el uso de productos como el software que la Compañía utiliza para su normal funcionamiento se encuentra 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 Compañía tiene evidencia suficiente para realizar estas afirmaciones, soportada en resultados satisfactorios de auditorías internas, así como en la celebración de contratos para el licenciamiento y desarrollo de software, la adquisición o cesión de derechos de autor y resoluciones de la Superintendencia de Industria y Comercio que acreditan sus registros marcarios, entre otros.

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

INFORME ESPECIAL GRUPO EMPRESARIAL SURA 2021 SURA ASSET MANAGEMENT S.A. – Sociedad Filial-

De acuerdo con lo establecido en el artículo 29 de la Ley 222 de 1995, se presenta el Informe Especial del Grupo Empresarial SURA, el cual contiene las operaciones de mayor importancia concluidas durante el ejercicio de 2021, entre SURA AM y las compañías que integran el Grupo Empresarial.

a. Composición del Grupo Empresarial SURA

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

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.

Compañía que reporta el Informe de Grupo Empresarial: SURA Asset Management S.A.

b. Declaraciones y Cumplimiento Legal

- El Grupo Empresarial SURA, al 31 de diciembre de 2021, lo integraban 73 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.

c. Operaciones celebradas entre Sura Asset Management (consolidado) y las demás Compañías del Grupo Empresarial SURA

Compañías del consolidado de SURA AM que realizaron operaciones con otras del grupo empresarial:

Cifras expresadas en miles de dólares estadounidenses

Compañía	País	Operaciones con grupo empresarial			
		Cuentas activas	Cuentas pasivas	Ingresos	Gastos
Administradora General de Fondos Sura S.A.	Chile	27		291	82
Sura Asset Management S.A.	Colombia	3		315	2,814
Asesores Sura S.A. de C.V.	México				8
Sura Investment Management S.A. de C.V.	México	21		232	22
Afore Sura S.A. de C.V.	México	1		9	103
Promotora Sura AM S.A. de C.V.	México			31	2
Fondos Sura SAF S.A.C.	Perú				792
Sura Asset Management Peru S.A.	Perú			51	
AFAP Sura S.A.	Uruguay		10		
Corredor de Bolsa Sura S.A.	Uruguay	9		82	
NBM Innova S.A de C.V.	México				1
Proyectos Empresariales AI Sura S.A. de C.V.	México				3
AFP Integra S.A.	Perú				5
Total 2021		61	10	1,011	3,832

Compañías del grupo empresarial (por fuera del consolidado de SURA AM) con las que se realizaron operaciones:

Compañía	País	Operaciones con grupo empresarial			
		Cuentas activas	Cuentas pasivas	Ingresos	Gastos
Seguros Generales Suramericana S.A. (Chile)	Chile	22		235	
Seguros de Vida Suramericana S.A. (Chile)	Chile	6		56	82
Seguros Generales Suramericana S.A.	Colombia			20	1,315
Seguros de Vida Suramericana S.A.	Colombia				65
Operaciones Generales Suramericana S.A.S	Colombia				2
Servicios Generales Suramericana	Colombia				94
Servicios de Salud IPS Suramericana	Colombia				1
Grupo SURA	Colombia				91
Union para la Infraestructura S.A.S (UPI)	Colombia	2		52	
Seguros Sura Colombia	Colombia				5
Fondo De Pensiones Y Cesantias Proteccion S.A.	Colombia			232	
Fundación Suramericana	Colombia				1,248
Seguros Sura S.A. de C.V. (México)	México	22		272	103
Seguros De Vida Sura México. S.A. De C.V.	México				34
Union Para La Infraestructura Peru S.A.C	Perú			51	792
AFP Crecer S.A.	El Salvador	1		11	
Seguros SURA Uruguay	Uruguay	9	10	82	

Total 2021		61	10	1,011	3,832
------------	--	----	----	-------	-------

d. 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 y condiciones contractualmente pactados y a tasas de interés, prestación de servicios financieros, de administración, TI y nómina, arrendamientos y sub-arrendamientos de oficinas y locales comerciales, re-facturación de servicios públicos, pólizas de seguros, entre otras.