

## INTRODUCCIÓN

Estamos atravesando uno de los momentos más cruciales que hemos vivido como sociedad en los últimos años, una pandemia, la cual, ha afectado a toda la humanidad, y con ello, a todo el sistema de vida al cual estábamos acostumbrados. Esta situación no ha sido ajena para nadie, trajo consigo transformaciones que se quedarán con nosotros durante mucho tiempo, avivó en la ciudadanía valores como la empatía y la solidaridad, hoy tan necesarios para la construcción colectiva de propósitos comunes. Esta situación nos puso a prueba a todos, a quienes gobiernan y su capacidad de actuar rápido y despojados de intereses políticos, a la responsabilidad ciudadana y al actuar decidido de la empresa privada. Cada uno con retos diferentes, pero con un solo propósito de salir unidos de esta coyuntura.

Debido a la pandemia se hizo aún más visible muchos de los aspectos en los que como sociedad debemos avanzar. El impacto en el sistema de salud, así como en la economía, reflejó los problemas de equidad y acceso a la seguridad social que tienen millones de personas en el mundo. Si bien, no se pueden desconocer los avances en esta materia, que, aunque existan logros espectaculares, estos también son frágiles, por lo cual el reto hacia el futuro es mucho mayor. Debemos contribuir a acelerar el acceso a la seguridad social, a la creación de empleos y a la recuperación económica. Apostar por un entorno sostenible es un llamado urgente y necesario para todos los actores sociales.

Para SURA Asset Management y partiendo de nuestro deber fiduciario y de la premisa de acompañar, preservar, proteger y rentabilizar el ahorro de nuestros clientes, 2020 fue un año retador; de acelerar procesos tecnológicos, de estar más presentes que nunca en la vida de nuestros clientes, de participar activamente en la conversación ciudadana para la construcción de un mejor futuro, de ejercer con eficacia proyectos con impacto social y velar por el bienestar de todo nuestro equipo humano y su entorno.

Estos tiempos han apelado a lo mejor de nosotros, la capacidad que tenemos de cooperar y comunicarnos para trabajar en equipo, al trabajo colectivo. El presente nos demanda conversar, hacer uso de nuestra capacidad de reconocer al otro. Es así como desde SURA Asset Management y como venimos haciendo desde hace algún tiempo, recurrimos al diálogo constante con nuestros grupos de interés, entendiendo la posición de todos y la necesidad de generar confianza a través de la empatía. Ha sido el momento de colaborar y comprender que pensar con otros, y construir con otros, nos lleva a superar los obstáculos.

Nuestra respuesta a esta coyuntura ha estado siempre basada, de manera consistente, en los pilares de trabajo de nuestra estrategia corporativa. De esta forma, pudimos pasar a la acción de manera rápida y decidida, poniendo en el centro la protección y bienestar de todos los colaboradores de la Compañía, habilitando toda la tecnología y seguridad necesaria para migrar del puesto de trabajo, al trabajo en casa.

De igual manera lo hicimos para nuestros clientes, que son nuestro foco de gestión. Desde todos los negocios de SURA Asset Management, recurrimos a la capacidad que tenemos como equipo de conectarnos con nuestros clientes, preservando así, la importancia de estar presentes y en constante diálogo, informando y habilitando todos los canales posibles para acompañarlos y brindar la asesoría diferenciada que tienen con SURA. Este trabajo articulado, nos permitió dar respuesta a situaciones no esperadas, como los retiros masivos de ahorros que se habilitaron por temas particulares, en algunos países. Cumplimos con nuestros clientes y pusimos a su disposición sus ahorros de una manera ágil y eficiente.

El compromiso, la dedicación y la responsabilidad de nuestro equipo de trabajo, nos permitió una reacción rápida en la coyuntura. Aceleramos procesos en lo que veníamos trabajando, como la transformación digital y, logramos avances significativos pensando siempre en el acompañamiento a nuestros clientes. El uso de la analítica, la automatización de procesos, y la tecnología en sí, fueron los grandes apalancadores de la operación en todos los países, logrando, por ejemplo, más de 160 millones de transacciones digitales en toda la región.

El negocio de Ahorro para el Retiro no estuvo ajeno a este contexto retador. Derivado de la pandemia, el mercado laboral sufrió presiones que debilitaron la generación y el mantener empleos, lo que ha generado que diferentes gobiernos y políticos, tomen el ahorro pensional como mecanismo de alivio para quienes se han visto afectados. Si bien, esta situación desvirtúa la razón de los sistemas de protección social de generar bienestar en el futuro, e incrementa los problemas de sostenibilidad y del bajo ahorro que persiste en América Latina, los diferentes negocios de SURA Asset Management respondieron de manera eficiente y habilitando siempre los ahorros de las personas que lo requirieran. Este punto, permitió incluso, desmitificar algunos mitos erróneos que existen sobre el sistema privado de pensiones al poder ver las personas, su ahorro en el momento en que lo necesitaron.

Por otro lado, para el negocio de Inversiones SURA, la cercanía y al acompañamiento al cliente fue un eje fundamental de trabajo durante el año. La pandemia, trajo consigo el reconocimiento de la importancia de contar con un ahorro en la vida para las personas que puedan hacerlo, esto incrementó la asesoría que entregan nuestros equipos en los diferentes segmentos a los que ofrecemos nuestros productos. De igual manera, la volatilidad en los mercados financieros derivada de la coyuntura exigió una estrategia de asesoría consistente con nuestra apuesta por la recuperación de los portafolios donde invertimos los recursos de nuestros clientes.

También, durante 2020, se dieron hitos importantes que nos preparan como Organización para los retos del futuro. Durante el año, recibimos, desde SURA Investment Management, la aprobación por parte del ente regulador en Luxemburgo para incorporar una Sociedad gestora de fondos (o SICAV por sus siglas en francés) que nos permitirá ofrecer nuestra plataforma de productos de inversión a clientes de todo el mundo, además, en Colombia, estamos consolidando a Fiduciaria SURA, compañía que nos permitirá completar la plataforma de SURA Investment Management en América Latina.

Cierto es que vivimos en un mundo incierto. Pero la incertidumbre siempre nos ha acompañado. Tenemos la convicción de imaginar un futuro posible para todos, donde cada uno desde su rol pueda contribuir a la construcción de una sociedad mejor. Seguiremos apelando al diálogo ciudadano como motor de construcción de confianza y como propuesta social para impulsar los cambios necesarios en nuestro entorno. Apostamos por un futuro sostenible.

## **ENTORNO Y MERCADOS**

### **ENTORNO MACROECONÓMICO**

2020 pasará a la historia como uno de los años más difíciles para la economía global y los mercados de capitales alrededor del mundo, desde que se lleva registro. La crisis sanitaria y humanitaria generada por el COVID-19 condujo a los gobiernos de todo el mundo a tomar medidas drásticas de confinamiento para frenar la propagación del virus, lo que a su vez precipitó la peor recesión económica desde la Segunda Guerra Mundial. Adicionalmente, las medidas fiscales y monetarias que los países tomaron, cada uno dentro de sus capacidades y márgenes de maniobra, para estimular la economía y proteger el ingreso de los hogares, contribuyeron a crear profundas distorsiones en los mercados de capitales. De hecho, las acciones de los gobiernos y los bancos centrales de los países desarrollados durante la crisis han llevado al mundo a plantearse dudas estructurales alrededor de temas fundamentales como, por ejemplo, la frontera entre los alcances de la política fiscal y la política monetaria.

La profundidad de la crisis se ilustra claramente en una contracción de la actividad económica durante el año que se espera haya alcanzado entre 5.5% y 6% para el mundo desarrollado, destacándose el caso de Europa, cuya economía habría decrecido cerca de 7.5%. Esto resulta consistente con que, durante las diferentes fases de la crisis, países como Italia, España y Reino Unido fueron considerados como epicentros de la pandemia, lo que llevó a sus gobiernos centrales a tomar medidas extremas de restricción de la movilidad a nivel nacional por períodos extendidos.

El mundo en desarrollo sufrió afectaciones aún más profundas. Según los datos disponibles a la fecha de publicación de este informe, China habría logrado un crecimiento económico positivo en 2020 de cerca de 2.0-2.5%, que sin embargo es considerablemente inferior a las cifras de 6.7% y 6% registradas en 2018 y 2019, respectivamente. La suerte de otras economías emergentes de tamaño relevante fue muy diferente. Mientras que Rusia se habría contraído cercana de 4%, la recesión en India habría llevado el PIB a variar -9.5% en el año. El desempeño macroeconómico de América Latina estuvo en línea con el resto de los mercados emergentes, e incluso mucho peor en algunos países. Así, se estima que la región como un todo se contrajo cerca de 7.5%, con Venezuela (-25% 2020e), Perú (-12%), Argentina (-11%), y México (-8.5%) marcando las caídas más relevantes. Las estimaciones del mercado apuntan a que Colombia y Chile decrecieron entre 6% y 7% en el año 2020.

Si bien se espera una reactivación material de los indicadores económicos durante 2021, siguiendo la senda de recuperación que empezó a materializarse desde el tercer trimestre de 2020, está claro que, en la gran mayoría de países, se necesitará más de un año para alcanzar los niveles de producto previos a la crisis. En esa medida, para América Latina serían necesarias las expansiones económicas de 4.0%-4.5% y 2.5-3.0% esperadas para 2021 y 2022, respectivamente, para recuperar los niveles

de PIB de 2019, mientras que la recuperación del PIB per cápita requerirá un período aún más extenso.

Además de la marcada caída del consumo (estimada en 7%-8% del PIB para América Latina) y la aún más profunda contracción de la inversión (variación anual estimada de -12% a -13%), la gravedad de la crisis también se evidencia en el deterioro del mercado laboral. El desempleo para todo Latinoamérica habría aumentado de 8.3% en 2019 a más de 10.5% al cierre de 2020, destacándose los casos de Colombia, pasando de 10.5% a 16%, y Perú, que en el año pasó de 6.6% a 13%.

Los países de América Latina no fueron la excepción en cuanto a los planes de estímulo fiscal y monetario para afrontar la crisis. La holgura fiscal, sin embargo, fue determinante para que los gobiernos fueran más o menos agresivos en los programas para reactivar las economías. Así, Perú y Chile, países que dentro de la región se destacan por niveles de endeudamiento más moderados en torno al 30% del PIB (2019) y, por ende, calificaciones crediticias superiores para su deuda soberana (entre BBB+ y A-), anunciaron planes de estímulo fiscal equivalentes al 10%-15% del PIB. México y Colombia, por su parte, con más restricciones fiscales (deuda total sobre PIB por encima de 45%) y calificaciones más cercanas al límite inferior del rango de grado de inversión, pusieron en marcha planes de estímulo que no superaron el 3% del PIB. El gobierno de Brasil, por su parte, inyectó a la economía cerca de 7% del PIB para paliar los efectos negativos de la recesión.

En general, el deterioro del balance fiscal, reflejando el efecto conjunto de economías más pequeñas que produjeron menor recaudo tributario, aunado a aumentos de la deuda para financiar gasto público que aliviara la crisis, se hará evidente en una relación deuda pública / PIB que habría aumentado para la región hasta 71% desde el 59% observado al cierre de 2019, y un déficit fiscal que habría pasado de 3.8% del PIB antes de la crisis, a casi 10% para finales del año 2020.

Sumado a lo anterior, en algunos países los poderes legislativos aprobaron retiros extraordinarios de los fondos de pensiones privados y seguros de desempleo / cesantías. Especialmente en Chile y Perú, los retiros anticipados de las AFPs alcanzaron cifras muy significativas, equivalentes a 12% y 4% del PIB, respectivamente. Aunque dichos retiros no deberían generar presiones fiscales de corto plazo, es claro que fue necesario buscar alivios de corto plazo que eventualmente tendrán repercusiones negativas en cuanto a necesidades adicionales de fondeo por parte de los gobiernos, tasas de reemplazo afectadas por un menor nivel de ahorro para el retiro, y menor dinamismo de los mercados de capitales a raíz de una menor masa de activos administrados por los inversionistas institucionales.

Considerando esta situación macroeconómica a la que se tendrá exposición posiblemente durante 2021 y 2022, SURA Asset Management a través de sus equipos de inversión, cuenta con los mecanismos y la preparación para gestionar la incertidumbre que se puedan generar por los diferentes eventos que sucedan durante este tiempo.

## MERCADOS FINANCIEROS

Los mercados de capitales tuvieron un comportamiento que, al considerar el año 2020 completo, luce poco consistente con la realidad fundamental de la economía. Durante el primer trimestre del año los mercados reflejaron contundentemente las preocupaciones causadas por la pandemia y sus posibles repercusiones sobre la actividad económica y las utilidades de las compañías. Sin embargo, la recuperación de la mayoría de los índices accionarios a partir del mínimo observado entre finales

de marzo y comienzos de abril fue de tal magnitud, que se superaron con creces los niveles de cierre de 2019 y, en algunos casos, incluso se alcanzaron nuevos máximos históricos, tal como ocurrió con el S&P500. Aun cuando es claro que los mercados de capitales suelen adelantarse a los eventos que se materializan en la economía real, el comportamiento particularmente dispar entre unos y otros durante 2020 llama la atención por el enrarecido contexto macroeconómico y social, y por la profundidad de la crisis económica.

Parte de la explicación de este comportamiento reside en el buen desempeño fundamental de las compañías del sector de tecnología, que vieron crecer la demanda por sus servicios y, por ende, sus ingresos y utilidades, de manera material a causa de las restricciones de movilidad alrededor del mundo. Adicionalmente, los niveles de valoración bajos (relativos a la historia reciente) impulsaron a diversos agentes del mercado a aprovechar lo que parecían atractivos niveles de entrada, para la construcción de posiciones de largo plazo.

Dicho lo anterior, no cabe duda de que la acción conjunta y rápida de los bancos centrales del mundo desarrollado, la Reserva Federal de Estados Unidos en particular, así como los planes de estímulo fiscal lanzados por los gobiernos, incrementaron significativamente la liquidez de los sistemas financieros e influyeron notablemente en el desempeño de los mercados. La mayor disponibilidad de efectivo, junto con niveles de tasas de interés que volvieron a mínimos históricos por la acción de la política monetaria y la búsqueda de activos refugio como los Tesoros de Estados Unidos en los primeros momentos de la crisis, se tradujeron rápidamente en mayores inversiones en activos de riesgo que permitieran lograr mejores retornos que los ofrecidos por la renta fija.

En línea con lo anterior, luego de haber experimentado una caída vertiginosa de más de 23% en los primeros 3 meses del año, el índice bursátil S&P500 se recuperó de manera igualmente rápida para cerrar el año 2020 con un rendimiento positivo (sin incluir dividendos) de más de 16%. El resto del mundo desarrollado presentó un comportamiento similar que, aunque de menor magnitud en la recuperación, también permitió ganar casi la totalidad del terreno perdido durante los primeros meses del año: mientras que Japón cerró el año 2020 con un retorno positivo superior a 6%, el índice MSCI agregado para las bolsas de Europa presentó una caída cercana a 5%, cifra que parece acotada en comparación con la severidad de la contracción económica de la región.

En el mundo emergente se destacó el retorno positivo de más de 25% de Asia (MSCI) liderado por China, el cual contrastó muy favorablemente con el evidente rezago en la recuperación de los mercados latinoamericanos, los cuales, a pesar del repunte durante la segunda mitad del año, cerraron 2020 con algunos países como Chile y Colombia, todavía transando en terreno negativo versus el cierre de 2019.

La renta fija también gozó de un desempeño muy favorable durante el año, por cuenta del menor apetito de riesgo y la búsqueda de activos de refugio durante los primeros meses de la pandemia. Así, las referencias de 10 años de los títulos de deuda soberana de Estados Unidos mostraron caídas en sus tasas de descuento de más de 100 puntos básicos (pb), en la misma línea de Europa (-38pb en los Bunds alemanes del mismo plazo).

En términos generales, América Latina mostró un comportamiento similar. Aunque la primera reacción de los mercados fue salir de la deuda soberana de la región, denominada tanto en moneda local como en USD, las tasas de descuento retomaron una senda bajista, generando importantes

valorizaciones en México, Colombia, Chile y Perú. Sin duda, este comportamiento estuvo sustentado, al menos parcialmente, por una política monetaria marcadamente expansiva, que llevó las tasas de intervención de los bancos centrales de todos estos países a mínimos históricos. Posteriormente, a medida que los agentes internacionales retomaron el apetito por riesgo, la renta fija latinoamericana ganó atractivo, considerando el favorable diferencial de tasas entre los títulos soberanos y corporativos de la región, y los instrumentos de deuda de mercados desarrollados.

Los mercados de bienes básicos – *commodities*, ejemplificaron de manera clara la incertidumbre que caracterizó el año 2020. El petróleo, no sólo por la crisis sanitaria y económica, y sus efectos negativos en la demanda global de energía, sino también por las disputas entre países productores, llegó a negociarse por debajo de los USD 20 / barril, con los contratos de futuros llegando a transarse en terreno negativo en algún momento del año. Sin embargo, el crudo no fue ajeno a la recuperación del apetito de riesgo y el sentimiento de mercado, con lo cual superó nuevamente la barrera de los USD 50 / barril. En la misma línea, después de experimentar caídas al comienzo del año, el cobre entró en una tendencia alcista notable, alcanzando precios de USD 3.7 / libra, que no se veían desde el año 2012.

Finalmente, las monedas también tuvieron movimientos relevantes durante el año. Luego de la súbita valorización del índice DXY (que sigue el valor del USD frente a otras monedas fuertes del mundo) durante el mes de marzo, el dólar estadounidense inició una tendencia de desvalorización que lo llevó a depreciarse más de 10% entre el máximo del año y el cierre del período. Este movimiento es consistente con las acciones de la Reserva Federal y el aumento masivo de dólares en circulación en la economía. En consecuencia, luego de fuertes caídas de las monedas latinoamericanas durante febrero y marzo, la desvalorización global del dólar, junto con la apreciación de los *commodities* y la recuperación en el sentimiento y el apetito por riesgo, sustentaron recuperaciones materiales, particularmente para las monedas de México, Chile y Colombia.

## **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 2020.

### **CHILE**

Durante el segundo semestre del año se expidió una reforma constitucional que autoriza a los afiliados de las AFPs a retirar el 10% de los fondos acumulados en su cuenta de capitalización individual de cotizaciones obligatorias, materializado en la ley 21.248, la facultad de retirar tiene una vigencia de un año, venciendo en agosto de 2021. Adicionalmente, a finales del segundo semestre se autorizó a través de la Ley 21.295 un segundo retiro del 10%, la facultad de retirar tiene una vigencia de un año, venciendo en diciembre de 2021

Actualmente sigue en el parlamento chileno un proyecto de ley para reformar el sistema de pensiones el cual, entre varias modificaciones, fortalece el pilar solidario del sistema chileno, incrementa de forma gradual en los próximos años la aportación a los fondos previsionales, a cargo

del empleador y crea un organismo nuevo para el manejo de dichos incrementos con elementos de solidaridad, intra e intergeneracional.

## COLOMBIA

En el primer trimestre del año se expidió el decreto legislativo 488 2020, en el que se dictan medidas dentro del Estado de Emergencia, incluyendo retiros mensuales por trabajadores de su cuenta de cesantías en el monto que les permita compensar la reducción de sus ingresos.

El Decreto 558 2020 reducía temporalmente la cotización al Sistema general de Pensiones durante los meses de abril y mayo del 2020. En el mes de julio la Corte Constitucional revirtió el decreto por lo que las empresas que se acogieron al beneficio de la reducción temporal del decreto deberán efectuar el pago de los montos no aportados. Las empresas y trabajadores que se acogieron al mencionado beneficio contarán con 36 meses contados a partir del 1 de diciembre de 2020 para efectuar el pago de la cotización faltante, sin que apliquen intereses moratorios.

## EL SALVADOR

En el segundo semestre del año se emitieron dos decretos (692 y 766) que modifica los términos del anticipo de saldo de pensión creado en el 2017, mediante el cual se permite el uso de un anticipo de hasta el 25% del saldo acumulado en el fondo previsional por parte del afiliado a cambio de diferir 5 años edad jubilación. Dicha modificación autorizó que los anticipos ya no sea devueltos y se consideren como devoluciones de salario, teniendo una pensión menor al momento de jubilarse.

Adicionalmente, en el último trimestre del año se publicaron algunos proyectos de reformas a la Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones para facultar que personas con enfermedades terminales o afiliados no pensionados domiciliados en el extranjero, puedan acceder a los recursos de sus cuentas individuales y reformas a diferentes artículos que permiten que el afiliado designe como beneficiarios de sobrevivencia personas sin parentesco.

## MÉXICO

En el segundo semestre del año se aprobaron reformas a las leyes de seguridad social y del sistema de ahorro para el retiro. Esta nueva normatividad trajo consigo ajustes paramétricos relevantes para el sistema de seguridad social mexicano y en particular para el sistema de ahorro para el retiro que brevemente exponemos a continuación.

1. *Reducción del número de semanas de cotización para acceder a una pensión:* se reduce desde 1.250 semanas que hoy se requieren hasta solamente 1,000 semanas. La disminución será progresiva, con la entrada en vigencia solamente se requerirán 750 semanas para obtener el derecho de pensión y se incrementarán gradualmente, en 25 semanas por año, hasta alcanzar las 1.000 semanas en el 2031.

El objetivo de esta reducción es incrementar la Cobertura del actual sistema. Según estimaciones del propio gobierno mexicano, apenas el 56% de los trabajadores accederían a pensión, sea autofinanciada o financiada por el Estado mexicano, por no haber cotizado las 1,250 semanas mínimas necesarias para alcanzar el derecho a pensión.

2. *Incremento de aportaciones:* a partir de 2023 se incrementa la aportación total que se realiza a la cuenta Individual de los trabajadores de 6.5% (más cuota social - % que depende del rango salarial) a **15,225%** (incluyendo cuota social) sobre el salario base de cotización.  
El objetivo es incrementar la Suficiencia del actual sistema pues se incrementa pensión promedio y se fortalece el sistema de ahorro para el retiro con beneficio para trabajadores que no verán reducidos sus ingresos.
3. *Incremento de la Pensión Garantizada:* se modifica la forma de determinar el monto de dicha pensión (hoy aproximadamente USD150), para que se calcule considerando: a) semanas de cotización; b) promedio del salario base de cotización que el trabajador obtuvo durante su vida laboral; y c) la edad del trabajador. Cambio en determinación y pago será gradual entre 2023 a 2030.  
El objetivo es incrementar también la Suficiencia del actual sistema pues se complementa con incremento en aportaciones para elevar montos a percibir conforme a una tabla contenida en la Ley.
4. *Topes a las Comisiones que cobran las AFORES:* se impone un monto máximo a las comisiones que podrán cobrar las AFORE, el cual dependerá del promedio aritmético de los cobros de comisiones que se tienen en los sistemas de contribución definida en EE. UU., Chile y Colombia. Se delega en el regulador mexicano (CONSAR) el cálculo de dicho tope.

## PERÚ

Dentro del primer semestre se emitió el decreto de urgencia 34-2020 y 38-2020 en el que se autoriza a los afiliados del sistema privado de pensiones que no registran aportes por 6 meses el retiro extraordinario de hasta aproximadamente USD 550 (2,000 soles) de su cuenta individual de capitalización. Dentro del mismo semestre del año se promulgó la Ley 31017 que autorizó un segundo retiro de la cuenta individual con las siguientes características: i) hasta el 25% por el monto máximo de aproximadamente USD 3,500 (12,900 soles-3 UIT); o, ii) la totalidad cuando el monto sea menor o igual a aproximadamente USD 1,200 (4,300 soles- 1 UIT).

En el segundo semestre del año se promulgó la ley 31068 autorizando el retiro de hasta aproximadamente USD 4,700 (17,200 soles- 4UIT), siempre que al 31 de octubre de 2020 no registren aportes previsionales en dicha cuenta por al menos 12 meses consecutivos. También, autoriza el retiro facultativo de hasta aproximadamente USD 1,200 (4,300 soles- 1UIT), por única vez, para los afiliados que no registren aportes en el mes de octubre de 2020. Por último, autoriza un retiro por salud, brindando la Facultad de retiro de hasta aproximadamente USD 4,700 (17,200 soles- 4UIT), por única vez, para aquellos afiliados que sufran enfermedades oncológicas, estén o no aportando.

## URUGUAY

A principios del segundo semestre se ha publicado la Ley de Urgente consideración que prevé la creación de la Comisión de Expertos en Seguridad Social, la cual tiene el cometido de analizar fortalezas y debilidades de los diversos regímenes previsionales que conforman el sistema previsional uruguayo y formular recomendaciones de opciones de reforma de los regímenes previsionales.

Adicionalmente, se prevé que la Comisión de Expertos presente un informe de diagnóstico preliminar en un plazo de 90 días a partir de la fecha de su constitución, y un informe con recomendaciones en un plazo de 90 días siguientes a la presentación del informe preliminar. En el mes de octubre se designó a los miembros de la Comisión de Expertos, quienes actualmente están trabajando en la elaboración del informe luego de haber solicitado una extensión de 45 días adicionales al plazo inicial de 90 días.

## **ESTRATEGIA**

Durante 2020, desde la Estrategia, SURA Asset Management trabajó en la realización de un ejercicio estratégico de más de 8 mesas enfocado: Clientes, Ahorro para el Retiro, Inversiones Sura, Investment Management, Nuevos Negocios, Canales, Talento Humano y Digital. Donde hubo participación de equipos multidisciplinarios de toda la región, la Junta Directiva y proveedores. Este ejercicio se realizó con el fin de repensar la estrategia teniendo en cuenta el contexto que vivimos en el último año y los cambios y procesos que este ha traído al entorno.

Como resultado, ratificamos nuestro propósito: **“Acompañamos a nuestros clientes a alcanzar sus sueños y metas”** y refinamos nuestros lineamientos estratégicos.

- *Foco en el cliente:* Interés genuino por las personas y las organizaciones; lo que pretendemos es segmentarlos y conocerlos a partir de la observación, la escucha, el diálogo y la analítica avanzada, brindarles una oferta de valor segmentada transversal a los negocios, generarles experiencias diferenciadoras y posicionar una marca que apalanque la estrategia de los negocios, que sea empática y transmita confianza.
- *Transformación del Negocio de Ahorro para el Retiro:* Evolucionamos con el nuevo nombre “Ahorro para el Retiro” hacia un desafío estratégico más inclusivo y empático, enfocado en las personas y su futuro y con una mirada más amplia del negocio. Realizar una óptima administración patrimonial y de excedentes de ahorro de nuestros clientes.
- *Crecimiento de “Inversiones SURA”:* ser líderes en el mercado regional de ahorro a partir de la creación de productos y soluciones con propósitos, que generen valor a las personas y de una asesoría adecuada para cada cliente.
- *Expansión del Negocio Investment Management:* llegar a nuevas jurisdicciones y mercados con nuestros productos financieros latinoamericanos, logrando una expansión del negocio no solo en la región sino en el mundo.
- *Excelencia en la Gestión de Inversiones:* Nuestro diferenciador debe ser la excelencia, para así ser un jugador relevante en el mercado.
- *Canales basados en Asesoría y Relacionamento:* Debemos materializar nuestra asesoría a través del conocimiento de nuestros clientes y el relacionamiento con los mismos.
- *Innovación y Evolución digital:* La innovación, para generar mejoramiento continuo, nuevas formas de trabajo, la transformación y evolución de los negocios; así como la exploración, creación e integración de negocios nuevos y adyacentes. Y la evolución digital, nos permitirá escalar la transformación y actualizar las capacidades tecnológicas, y así impactar positivamente la experiencia del cliente.
- *Talento humano para la Evolución:* Nuestra base, sin lo cual nada sería posible, el cual debe apalancar la transformación, crecimiento y expansión de nuestras líneas de negocio.

## Foco en el cliente

2020 ha sido un año para reafirmar nuestro propósito de acompañar a nuestros clientes a cumplir sus sueños y metas. Poner a nuestros clientes en el centro de la estrategia de negocio de SURA Asset Management, nos habilita la capacidad que permite estar presentes, de manera constante y permanente, en los diferentes momentos de vida de las personas y las organizaciones.

Este acompañamiento implica el conocimiento del cliente en sus diferentes dimensiones, de nuestra oferta de productos, de las industrias en las que participamos y del entorno. Este conocimiento nos ha permitido legitimarnos como expertos y lo hacemos tangible en todas las experiencias que tenemos con nuestros clientes.

La pandemia trajo consigo cambios estructurales en la forma como las personas nos relacionamos. El impacto de las cuarentenas y de las medidas de aislamiento, marcaron retos importantes para el proceso de acompañamiento y la asesoría. Esta realidad, nos llevó a transformar procesos en la forma cómo nos relacionamos: la migración de la atención presencial a la atención virtual, la habilitación tecnológica de herramientas transaccionales para que el cliente no se desplazara a una oficina física, la inversión en herramientas digitales para estar presentes, además, de formar a nuestros equipos comerciales en una asesoría más empática, pedagógica e integral.

Esta transformación nos permitió estar conectados siempre con nuestros clientes, ofrecer la asesoría diferenciada que nos caracteriza, acompañarlos entregando información necesaria para la toma de decisiones en un momento de tanta incertidumbre. La tecnología fue un habilitador necesario de esta conexión con las personas, la capacidad de reacción de los equipos para el diseño y puesta en marcha de capacidades digitales tuvo un impacto positivo en la tranquilidad de las personas, quienes siempre tuvieron a disposición, todo lo relacionado con la parte transaccional e informativa de sus productos.

Nuestra convicción, al ser una compañía con foco en el cliente, está siempre en conocer sus necesidades, es así, como fuimos reconocidos por nuestro compromiso en los retiros del 10% en Chile y de saldos en Perú. Las personas pudieron evidenciar la rapidez con la actuamos para poder entregar los recursos de una manera ágil y oportuna, conectando así, con la necesidad de los clientes en un momento como estos, donde sus ahorros sirvieron para paliar parte de la situación por la que atraviesan muchos ciudadanos en una coyuntura como la que vivimos.

En el negocio de Ahorro para el Retiro, el entorno 2020 nos dio la oportunidad de estar más cerca de nuestros clientes, escucharlos, informarlos y atender sus solicitudes en instancias importantes como los retiros recién comentados. En Inversiones SURA, la mejora del NPS reafirma la estrategia de que la asesoría es clave para generar valor para los clientes.

Esta reacción se evidencia en estudios como el NPS (*Net Promoter Score*) desde donde los negocios de Ahorro para el Retiro alcanzaron 32 puntos, 17 más que en 2019 y, en Inversiones SURA, obtuvimos 42 puntos, 13 más que en 2019.

## 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.

En el primer foco de acción, cuidamos los recursos, buscamos analizar nuestras decisiones de inversión, garantizando el cuidado del entorno y el desarrollo de la sociedad, a través de 3 elementos clave: ecoeficiencia, inversiones sostenibles y contrarrestar efectos del cambio climático.

En este foco destacamos la inclusión de los criterios ESG en las decisiones de inversiones en directo, además de adherirnos formalmente al PRI como una forma de evidenciar nuestro compromiso y avanzar en la implementación de criterios más sostenibles en este frente.

Dentro de este mismo bloque temático, destacamos la ejecución de la cuarta medición de la huella de carbono de SURA Asset Management (no incluye fondos gestionados) en los niveles 1, 2 y 3, que permite tener más detalle de la evolución de este indicador para la compañía y que se utilizará para declarar objetivos en materia de huella de carbono corporativa e indicadores de ecoeficiencia.

El segundo foco, creamos capacidades para el desarrollo, se orienta 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.

En este marco, emprendimos iniciativas para promover la empleabilidad y aportar a la formalización del empleo en Latinoamérica, entre las que destacamos la conformación de una mesa de trabajo con participación de todos los países, donde se discutieron, compartieron y analizaron los efectos derivados de la contingencia en términos de desempleo, intermitencias, retiros por desempleo o cesantía y finalizaciones de cotización, entre otras iniciativas para crear soluciones y estrategias que contribuyan al desarrollo de Latinoamérica, tales como programas de educación para jóvenes en El Salvador o que propicien el acceso a educación especializada en tecnología e innovación como es el caso de Sumanti, estrategia desarrollada en Colombia en alianza con Comfama y Ruta N.

Complementariamente en este pilar se abordan acciones de inclusión financiera y educación financiera, como implementación de la plataforma de ahorro y acompañamiento QIIP (hoy operando en México y Colombia), donde más de 30.000 personas evaluaron su bienestar financiero, enfocándose en su consciencia, acceso a soluciones, y acompañamiento experto; o la alianza Estratégica SURA Asset Management, Créame y Finaktiva, con apoyo institucional de Protección, para entregar recursos dirigidos a financiar pagos de nómina, seguridad social y primas; donde 38 pymes accedieron a la línea de financiación y se contribuyó a la protección 942 empleos.

El tercer pilar, el de Fortalecimiento Institucional, nos lleva a participar activamente en las dinámicas públicas y financieras de los países donde tenemos presencia, promoviendo iniciativas que mejoren la gestión, simplifiquen procesos y contribuyan a la sostenibilidad del negocio, mucho más en entornos cambiantes como los que hemos experimentado el último año.

Así, con el objetivo de cooperar y enriquecer la construcción de conocimiento, institucionalidad y un sistema pensional sólido, año a año desde las diferentes localidades participamos en espacios de gremios, asociaciones, alianzas y trabajos conjuntos, entre las que se destacan: en Chile las membresías a Asociación de AFPs de Chile, Red de pacto global en Chile, PRI, centro de innovación de la universidad católica, entre otros; en Colombia (Protección) ASOFONDOS, PRI, Universidad de los Andes, concurso ALAS 2020, entre otros; en Perú, pertenencia a la Cámara de Comercio Americana del Perú, programa de inversión responsable del Perú (PIR), consejo peruano de competitividad, Asociación de AFPs Perú, Super Intendencia de Mercado de Valores, entre otros; en México, cuota gremial de AMAFORE y aportación a campañas de educación previsional y de ahorro, cuota gremial AMIIB, PRI, Consejo consultivo de finanzas, entre otros; en el Salvador, Cámara de comercio e industria, Cámara de comercio Americana, Asociación de administradoras de fondos de pensiones, entre otros; y Uruguay, en ANAFAP, Catedra SURA de confianza económica.

Por último, el pilar de Acompañamos tus Decisiones busca promover la toma de decisiones que impacten el bienestar desde hoy y para una vejez tranquila. Partiendo de la estrategia de foco en el cliente y el propósito de acompañar a los clientes a cumplir sus sueños y metas, para la compañía es relevante entenderlos, brindarles una asesoría integral y personalizada que les permita la construcción de patrimonio en las distintas etapas de la vida.

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 15,000 usuarios desde abril y +2,900 seguidores en Facebook.

### Transformación del Negocio de Ahorro para el Retiro

Sin lugar a duda, 2020 fue un reto importante para el mundo y por supuesto el negocio de Ahorro para el Retiro de SURA Asset Management no fue la excepción. Tuvimos muchos retos, situaciones complejas, pero también entendimos que, desde nuestra capacidad de adaptación, la toma temprana y argumentada de decisiones hizo que, de la mano con nuestra resiliencia, pudiésemos afrontar de una buena manera este año y obtener los buenos resultados que, en materia financiera, comercial y de mercado de capitales se obtuvieron. Durante este año el mercado laboral se vio resentido, trayendo consigo retos alrededor del empleo formal y por supuesto de la continuidad de las aportaciones de nuestros clientes, impactando los ingresos de cada una de las Administradoras de Fondos de Pensión (AFP) que tenemos en la región, ya que, para la mayoría de los países, la comisión de administración se encuentra vinculada al salario de nuestros afiliados. Durante el año, y dadas las condiciones del mercado laboral la tasa de cotización fluctuó de manera importante, no obstante, la dinámica laboral comienza su recuperación en los meses de noviembre y diciembre.

La implementación de cambios regulatorios orientados hacia el retiro de fondos de pensiones en países como México, Chile, Perú y Colombia, evidenció las capacidades de SURA Asset Management de acompañar a sus clientes, pues independiente del análisis técnico de los cambios realizados, los equipos se volcaron para dar una respuesta eficiente, ágil y profesional a nuestros afiliados. En este sentido, se realizaron procesos tecnológicos, de servicios al cliente, entre otros, que permitieron habilitar el acceso de las personas a sus recursos de manera rápida y con los mejores estándares.

SURA Asset Management cumple un rol fiduciario con el ahorro de millones de latinoamericanos, en este sentido y como consecuencia de la crisis se generaron diferentes retos en la gestión de portafolios. Algunos de estos: los retiros de fondos mencionados anteriormente, la constante volatilidad en los mercados y alta incertidumbre, por temas de la crisis y elecciones de EE. UU. principalmente, y la implementación del cambio regulatorio en México, pasando de un esquema tradicional de fondos a uno de fondos generacionales o por ciclos de vida.

Nuestros equipos de inversiones lograron implementar buenas estrategias que permitieron gestionar de manera adecuada estos retos y obtener un retorno positivo real en todos los fondos administrados para 2020. Esto manifiesta la alta capacidad y experiencia de los diferentes procesos de inversión, logrando sortear positivamente un año con desafíos significativos, y cumpliendo nuestro compromiso hacia nuestros afiliados de brindar un constante rendimiento a sus ahorros. Al final, los buenos resultados en la administración de fondos, se traduce en la posibilidad de entregar mejores pensiones a las personas. Este es un resultado, con un impacto en los más de 19 millones de clientes de SURA Asset Management en sus cuentas de ahorro individual. Con respecto al encaje generado por los fondos de pensiones, se estimaba obtener un rendimiento aproximado de 6% para 2020, finalmente se obtuvo un resultado aproximado de 9%. Esto concluye lo que fue un muy buen año para el desempeño de los portafolios, basados en una estrategia robusta y consistente.

Otro elemento a destacar durante el año, fue la aceleración que se dio de la digitalización y la virtualidad. Motivados por la contingencia y por la necesidad de estar presentes para nuestros afiliados y colaboradores, las diferentes AFPs de la región establecieron en tiempo *record* los procesos de atención virtuales necesarios para dar respuesta a la pandemia y continuar el desarrollo del negocio, en ejemplo AFP Protección logró habilitar el 92% de sus servicios a través de medios digitales. De esta manera, se transfirieron al mundo virtual muchos de los procesos que se hacían anteriormente en nuestras sucursales u oficinas de servicio y también, en algunos países más desarrollados que en otros, se materializaron canales digitales no solo para el servicio sino también para la venta, disminuyendo al mínimo la necesidad de acudir de manera presencial a nuestras oficinas. De igual manera tuvimos varias iniciativas que nos permitieron acercarnos más a nuestros clientes, un ejemplo, desde el programa de Futuros Posibles de SURA Asset Management y que muchos países acompañaron desde sus marcas tuvimos estrategias de relacionamiento que nos posibilitaron estar más cerca, con más de 886,000 usuarios, formatos en video, podcast y YouTube con un promedio de 6,000 visualizaciones, 6 diálogos de futuros con reconocidos invitados entrevistados por líderes SURA en donde se abordaron diversos temas tales como salud, educación, trabajo, entre otros. De igual manera, desde la plataforma de Estar Bien en Casa, logramos obtener 11,000 usuarios unidos, con más de 3,000 fans y varias clases y charlas de información de interés realizadas durante el año. Solo por mencionar algunos casos, en México logramos contactar a más de 16,400 personas en distintos temas relacionados con los beneficios de la Afore, consejos para aprovechar al máximo la cuenta individual, entre otros.

### Crecimiento Rentable del Negocio de Inversiones SURA

Definitivamente la pandemia y la coyuntura han evidenciado algunas tendencias en los aspectos de ahorro e inversión y el comportamiento de las personas para con ello. Si bien, esta coyuntura impulsó el ahorro como mecanismo de estar preparado ante situaciones imprevistas, también evidenció la necesidad de contar con información precisa para la toma de decisiones de inversión por parte de las personas. Para ambos aspectos, nuestra estrategia de asesoría y acompañamiento,

sumado al trabajo que se desarrolla desde la estrategia de inversión, pudimos adaptarnos rápidamente a un modelo de asesoría que nos permitió estar cerca de los clientes acompañando sus decisiones en un momento marcado por la incertidumbre. Nuestro foco en el cliente fue primordial para desarrollar un trabajo poniendo siempre a la persona y sus necesidades en el centro.

Para describir el desarrollo del negocio de Inversiones SURA en la región, es necesario revisar por cada una de sus dimensiones, cual fue la gestión y el impacto obtenido.

**Dimensión operacional:** como fue generalizado y derivado de la pandemia, Inversiones SURA enfrentó un ajuste para llevar todas sus operaciones un modelo remoto, tanto desde las áreas de atención y relacionamiento con clientes, como desde las áreas de soporte y de operación. Este proceso se logró superar con éxito, derivado de la experiencia que suma la Compañía en este frente. Además, se ajustaron los planes para permitir mayor flexibilidad frente a la incertidumbre y se reafirmó la estrategia, y como consecuencia se dio continuidad a los proyectos estratégicos de digitalización y de experiencia de clientes que se vienen desarrollando en los distintos países. Adicional a los procesos de venta anteriormente priorizados, se dio foco a la transformación de la atención y asesoría en los trámites y servicios hacia un modelo remoto digital.

**Dimensión de relacionamiento con clientes:** En esta dimensión se presentaron tres ciclos durante el año que marcaron el desarrollo de la gestión, estos fueron sujetos a cambios constantes para poder ir adaptando la realidad a la situación del negocio y a la actividad comercial. (1) enero - febrero. El año comenzó con expectativa positiva en lo económico y que se reflejó en el mercado de capitales. Esto permitió avanzar por encima de las expectativas que se tenían de crecimiento en el negocio *retail*, donde se superó el flujo comercial y se daba un crecimiento del 50% respecto al mismo periodo del 2019. (2) marzo -junio. En este periodo comenzaron los confinamientos en el mundo y se detonó una crisis de volatilidad en los mercados sin precedentes. En este período no sólo se tuvo que ajustar a una nueva modalidad de relacionamiento remoto y virtual con los clientes, sino que se enfocaron todos los esfuerzos en acompañarlos y ayudarlos a tomar las mejores decisiones de inversión en un momento de gran incertidumbre para ellos, donde priorizamos la cercanía a los clientes en línea con el propósito de acompañarlos en dicho momento. En este sentido, se abrieron múltiples canales de comunicación, tanto con los equipos comerciales y de servicio bien fuera remotos, virtuales o digitales, como también todo tipo de herramientas de comunicación como *streamings*, *podcasts*, informes de coyuntura, entre otros, que permitieron mantener una muy buena contactabilidad y mejorar incluso los niveles de satisfacción que traíamos previo al inicio de la pandemia en algunos de los segmentos. El resultado de este segundo período del año, en términos del negocio *retail* fue positivo, puesto que en ninguno de los meses de este período se presentó flujo neto negativo y por el contrario, de cuatro meses se obtuvo un flujo neto comercial promedio cercano a los UD 60 millones mensuales, demostrando así, que la estructura comercial reforzó su rol de cercanía, comunicación y asesoría con el cliente que permitió anticiparse a sus necesidades y controlar el retiro de fondos. (3) julio – diciembre. Durante este periodo se vio una significativa recuperación de los mercados financieros, además se dieron avances como la vacuna al COVID-19 que impactaron positivamente la confianza de la ciudadanía y los inversionistas. En este tiempo, se dio el retorno la dinámica comercial, y aunque la expectativa del año se cumplió en un 75%, y el flujo neto disminuyó en un 11% respecto al 2019, el resultado fue positivo si se tiene en cuenta que por segundo año consecutivo se cierra con un nivel histórico de recursos superando el billón de dólares de flujo neto (USD 1.2 billones).

**Dimensiones de los resultados financieros:** Pese haber tenido un período complejo en términos comerciales por efecto del inicio de los confinamientos y la alta volatilidad de los mercados en ese período, el crecimiento del negocio alcanzó las expectativas que se tenían para 2020, alcanzando los USD 12.9 billones en activos administrados para cerrar con un crecimiento del 22% frente al cierre de 2019, y mostrando un crecimiento importante de mediano plazo, con un 28% de crecimiento anualizado en los últimos 4 años. La buena dinámica comercial que se presentó en el segundo semestre del año permitió apalancar este crecimiento, aportando el 76% de los USD 2.35 billones de crecimiento, frente a un 26% aportado por los rendimientos generados por los activos administrados. En este sentido, 2020 se convirtió en el año con mejor resultado en gestión comercial superando por segundo año consecutivo la barrera del billón de dólares de flujo neto, ascendiendo a USD 1.74 billones. Adicional a la buena dinámica de crecimiento, se sigue haciendo una gestión de eficiencia de los canales y la operación, lo que ha permitido generar una palanca operativa que le permite seguir invirtiendo en crecimiento, palanca que se ha dado por la constante de los últimos años de un mayor crecimiento de los ingresos respecto del crecimiento que han tenido los gastos del negocio.

Inversiones SURA sigue avanzando en su propósito de conocer a profundidad los clientes, ha venido fortaleciendo su oferta de valor en la región, así como desarrollando capacidades digitales que permitan a nuestros clientes acceder a sus soluciones a través de una plataforma multicanal y con una visión omnicanal, elemento fundamental para poder seguir garantizando el buen desempeño que ha venido teniendo de cara a los próximos años.

#### Expansión del Negocio Investment Management

Desde esta unidad de negocio y luego de un proceso rápido de adaptación al trabajo remoto por parte de todo el equipo, SURA Investment Management se concentró en los procesos estratégicos que venía desarrollando para consolidar su operación en América Latina a través del propósito de acompañar a sus clientes y generar desarrollo sostenible para toda la región. En este sentido vale la pena comenzar por mencionar varios hitos que tuvo este negocio durante 2020, que contribuyen al fortalecimiento de la oferta de productos y la consolidación como un gestor de inversiones para cliente institucional con capacidades globales.

El primer hito hace referencia a la constitución de la Sociedad de Inversión con Capital Variable (SICAV) para la gestión de fondos domiciliados en Luxemburgo. Este proceso, que tomó un largo tiempo dado los requerimientos que se deben tener para obtenerlo, es de suma importancia, porque pone a la Compañía a la altura de los *asset managers* globales más relevantes, fortalece la oferta de valor y evidencia los estándares con los que SURA gestiona sus operaciones. Con este vehículo, SURA Investment Management complementa su operación internacional y pone a disposición de clientes internacionales su plataforma de inversiones con énfasis especial en América Latina, dado el conocimiento y la experiencia de la Compañía en esta región.

De otro lado, en Colombia, se obtuvo la autorización de la adquisición de un vehículo fiduciario que ha comenzado a operar como Fiduciaria SURA, lo que permitirá el desarrollo de negocios en dicho país, además, de complementar la oferta de fondos a nivel regional, permitiendo a inversionistas de otros países, invertir en productos domiciliados en Colombia, uno de los mercados relevantes para la estrategia de inversión de SURA Investment Management. Al cierre del año, desde Fiduciaria

SURA, ya se viene trabajando en la apertura de 3 nuevos fondos de inversión de Activos Tradicionales.

También, durante 2020, se tuvieron avances significativos en la negociación de los primeros contratos de distribución con *asset managers* globales que nos permitirán complementar la oferta de productos propios, además, se consolidó la plataforma de inversión en Deuda Privada, logrando lanzar 5 fondos nuevos y participar activamente en programas de reactivación económica, rol, que como gestores de activos, asumimos con toda la responsabilidad y compromiso por la región, dada las capacidades que tenemos de invertir y movilizar recursos para sectores que puedan impulsar la generación de empleo, entre otros.

A comienzos de 2020 se lanzó el fondo de Capital de Trabajo en Perú, logrando invertir en el año más de USD 30 Millones y gestionar activos por más USD 12 Millones. También, Se estructuró y se lanzó al mercado el segundo fondo de Deuda en Infraestructura cuyo objeto es la financiación de proyectos carreteros y aeroportuarios estructurados bajo esquemas APP de cuarta y quinta generación (4G, 5G) en Colombia. Se consolidó la capacidad de selección de gestores en Activos Alternativos y se levantaron nuevos recursos por más de USD 30 millones para sumar al Fondo de Fondos de Real Estate Global, que ya supera los USD 100 millones.

En el frente de trabajo con foco en el cliente, SURA Investment Management viene desarrollando diferentes proyectos que pretenden afinar su estrategia de acompañamiento y asesoría. En esta línea, se desarrolló el proyecto de *Customer Experience*, donde se incrementó el conocimiento de clientes actuales y/o potenciales con la identificación de cada una de sus necesidades. Esto permitió delinear un trabajo para la debida segmentación que generará una relación directa y enfocada en acompañar a los clientes a cumplir sus objetivos.

## Innovación y Evolución Digital

En SURA Asset Management, entendemos la innovación, como la transformación de los negocios actuales y la exploración y creación de nuevos negocios a partir del entendimiento profundo del cliente y una cultura flexible, adaptable e innovadora. En este sentido, 2020 fue un año de avances significativos en la transformación, que nos permitió, acercarnos más a nuestros clientes en una coyuntura donde la aceleración digital primó para dar respuesta y acompañamiento, además de poner a disposición la oferta de productos de los diferentes negocios.

### *Nuevos Negocios*

Así como es importante atender los desafíos y las urgencias del presente para orientar la transformación de nuestros negocios respondiendo a las tendencias, es igual de importante, y casi que igual de urgente atender el FUTURO, no adaptándonos a él, sino creándolo.

Entendimos que, lo urgente del día a día, sumado a los retos y desafíos de nuestros negocios dejaban poca energía para el FUTURO y que era necesario crear una capacidad transversal dentro de la compañía para crear esos futuros posibles. De esta forma nace NUEVOS NEGOCIOS, un equipo encargado de traer esas ideas disruptivas y lejanas al presente para darles vida y transformarlas en REALIDAD. De esta forma buscamos evolucionar nuestros negocios. (1) generando bienestar

financiero a las personas de acuerdo con su momento de vida (2) Entendiendo nuestra industria más allá de las pensiones, para trascender y así generar bienestar en la etapa de retiro.

Haciendo eso, entendimos también que no era suficiente con crear nuevos productos o servicios si éstos permanecían aislados, vimos que era necesario participar y fortalecer nuestro ecosistema de innovación para ofrecer nuevas experiencias integradas, relevantes y sin fricciones, a través de plataformas y ecosistemas, apalancados en nuestro talento humano.

Este año, podemos decir que ya no hablamos solamente de ideas, sino de proyectos tangibles con resultados y aprendizajes. Es así como en el Ecosistema de Innovación estamos trabajando en iniciativas como:

- Proyecto de Adulto Mayor, el cual busca consolidar un ecosistema de bienestar para el adulto mayor, con el fin de responder de forma integral y agregada a las necesidades de este segmento.

La primera solución de este ecosistema llamada EstarBien en Casa, salió al aire en abril de 2020, como una solución contingente a la pandemia, la cual busca entregar una experiencia digital para acompañar a los adultos mayores generándoles opciones de bienestar, desde cinco frentes (bienestar físico y mental, diversión y aprendizaje, conexión con la familia, directorio de servicios, y temas de actualidad) y así puedan vivir su cuarentena más tranquilos en casa. Actualmente contamos con 15,000 usuarios desde abril. Adicionalmente esta misma iniciativa fue implementada en Chile y El Salvador.

- En qiiip, nuestra plataforma que busca mejorar el bienestar financiero de millones de personas, logramos crecer de 12,500 a 168,635 usuarios registrados en México y Colombia, los cuales, a través del uso de nuestras herramientas, han podido conocer su situación financiera y su relación con el dinero, hablar con coaches expertos a través de miles de video conferencias gratuitas y recibir recomendaciones personalizadas de los siguientes pasos que deben seguir para mejorar su bienestar financiero. Estas recomendaciones van desde estrategias para gestionar sus gastos, la adquisición de un producto o servicio financiero acordes a sus necesidades y momento de vida, hasta formas de hablar con su familia de temas financieros y enfrentar juntos los retos que llegaron este año.
- HUB DIGITAL SURA AM: Plataforma regional para llevar nuestros productos de pensiones, ahorro e inversión al segmento masivo, de forma 100% digital.  
Habilita la creación de nuevos modelos de negocio y nuevos canales, productos pensados para personas no bancarizadas o que actualmente no acceden al sistema financiero.  
Posibilidad de realizar alianzas estratégicas con nuevos jugadores disruptivos y ecosistemas.  
Entrar en la economía *Open Banking/Finance*, por medio de la amplificación de productos y servicios para ser distribuidos a través de terceros.

Estos nuevos procesos y soluciones hacen parte de una nueva capacidad que hemos creado en toda la organización. Estamos haciendo grandes apuestas, de largo plazo y de alta incertidumbre, que van a complementar nuestros negocios actuales pero que también van a crear nuevas realidades. Estamos sembrando para un futuro cambiante, que podemos hacer posible, pero sobre todo para construir soluciones integrales que satisfagan las necesidades de nuestros clientes y que generen una transformación en nuestra compañía y la sociedad.

## Evolución Digital

Los principales avances de SURA Asset Management a través de sus filiales fueron:

- En 2020 hubo una aceleración del uso de la tecnología en todos sus niveles. Acorde con esta situación y con el propósito de acompañar a nuestros clientes, las transacciones de servicio digitales pasaron de 73% en 2019 a un 94% en 2020, alcanzando más de 160 millones de transacciones en toda la región.
- La tecnología fue el apalancador que permitió mantener operativos los diferentes procesos de la Compañía y habilitar en pocas semanas, el trabajo remoto para todos los empleados, lo que permitió seguir atendiendo a nuestros clientes de manera remota y con soluciones 100% digitales para soportar el gran incremento en la demanda generada.
- La automatización de procesos a través de la robótica permitió escalar las capacidades, reducir, por ejemplo, los costos operativos, y los riesgos en los procesos, en 2020 se implementaron 220 robots, para alcanzar 558 a nivel regional. Las tecnologías exponenciales, han sido parte fundamental de la forma como ahora nos relacionamos con millones de clientes.
- La tecnología permitió implementar rápidamente y con procesos 100% digitales, las situaciones derivadas de la pandemia, como por ejemplo los retiros en Perú y Chile. Lo que nos permitió dar una respuesta ágil y oportuna a todos los clientes que realizaron dicho retiro.
- En 2020, la analítica, permitió comprender al cliente, sus sentimientos y necesidades, de esta forma, la comunicación hacia ellos pudo ser más segmentada. Se ajustaron los procesos comerciales entregando información para campañas de retención, de venta cruzada y de contactabilidad, generando un aumento en AUM captado y retenido alrededor de USD 350 millones aproximadamente. La analítica también apalancó múltiples análisis para entender el impacto del Covid-19 y los cambios normativos a la compañía.

## Canales basados en Asesoría y Relacionamento

La digitalización y adopción de nuevos canales se aceleró por la coyuntura; sin embargo, la velocidad pensada siempre para poner al cliente primero fue uno de los elementos que nos permitió, a través del trabajo en equipo, crear soluciones y estrategias para estar siempre acompañando a los clientes.

### Avances 2020

#### a) Capacidad de Respuesta en Tiempos de Crisis

Producto del nerviosismo en los mercados financieros, incertidumbre entre los clientes y normas regulatorias que impactaron la sostenibilidad del modelo para el negocio de Ahorro para el Retiro, la estructura comercial supo responder, con empatía, para transmitir calma y esperanza. Nuestros más de 4 mil asesores previsionales tuvieron que adaptarse a la nueva coyuntura, sobre ponderando la cercanía con clientes y relacionamiento, antes que nada. Por ejemplo, en Chile, tras la aprobación del retiro de 10% de los fondos previsionales, las llamadas del *call center* pasaron de 3k a más de 50k. Esto sobrepasó la capacidad instalada, y la fuerza de ventas pasó a ayudar a atender las llamadas. De esta manera, la ejecución del retiro se realizó de una forma impecable e incluso anticipando a los más cercanos competidores, dejando la imagen de AFP Capital en excelentes condiciones.

#### b) Legitimidad al Modelo de Capitalización Individual

A pesar de que los retiros del fondo de pensiones en Perú y Chile sentaron un precedente para la industria y el futuro, hubo un consenso entre la población: por primera vez para un gran segmento de la población se dejó claro que el fondo previsional individual si existe. Además, sirvió para evidenciar los beneficios del ahorro para mitigar contingencias no previstas.

c) Apoyo a la Estructura Comercial

Como respuesta a las medidas gubernamentales para frenar la propagación del COVID 19, SURA tuvo que frenar sus operaciones en cuanto asesoría presencial se refiere. Por tal motivo, el salario variable de nuestra fuerza de ventas se vio comprometido en gran medida. La compañía logró rediseñar los esquemas de pagos para indexarlos a variables que antes estaban orientadas a la venta, pasando a la contactabilidad y cercanía con clientes. Así, SURA muestra una clara consistencia entre lo que dice y hace, evidenciando una genuina preocupación por el bienestar de sus colaboradores. Finalmente, mostró una gran resiliencia al adoptar y acelerar las metodologías de asesoría remota y cierres digitales.

### Talento y Cultura para la Evolución

Durante 2020 y a raíz de la pandemia, tuvimos la oportunidad de materializar vívidamente uno de los pilares de nuestra cultura declarada: el Foco en las Personas. Alrededor de este propósito emprendimos acciones tendientes a mantener el equilibrio en los tres elementos de la salud integral de los colaboradores: la física, la emocional y la financiera.

- En el **ámbito físico** privilegiamos el trabajo remoto, pasando de 8,9% de la compañía (que ya operaba en ese esquema) a tener el 94% de las personas laborando desde sus casas luego de 3 semanas de iniciada la pandemia, un incremento del 964%. Se activaron instancias adicionales para evaluar el estado general de los colaboradores y sus familias, implementando esquemas de monitoreo para conocer síntomas tempranos, casos confirmados o comorbilidades; al tiempo que se adquirieron y suministraron de apoyo para los colaboradores o familias con casos positivos. Esto se complementó con campañas de salud física en casa y ergonomía buscando mejorar las condiciones de trabajo en el hogar.
- En cuanto a la **salud financiera**, emprendimos estrategias para disminuir el posible deterioro de este frente, tanto para nuestros colaboradores como para sus familias, tales como el análisis y apoyo en el nivel de endeudamiento de colaboradores (descuentos de nómina) y definición de apoyos económicos, especialmente con foco en las fuerzas comerciales cuyas comisiones se vieron afectadas, ante lo cual implementamos un plan de apoyo para garantizar el 60% de la compensación variable por 3 meses de 5,289 ejecutivos comerciales de toda la región.
- Para promover la **salud emocional** se abrieron acompañamientos para brindar apoyo psicológico, tales como charlas con especialista y prácticas de meditación o *mindfulness*; asimismo se ejecutaron estrategias para promover hábitos de salud y autocuidado (pausas activas, alimentación saludable) y espacios para entregar recomendaciones para la interacción entre padres e hijos en casa. De otro lado se otorgaron espacios de coaching individual con personas que así lo requirieran con el apoyo de especialistas durante la contingencia, así como diversos mecanismos de escucha y monitoreo que nos permitieron tomar acciones oportunamente en función de lo que los colaboradores requerían y esperaban.

Finalmente, la implementación del trabajo remoto fue sin duda otro mecanismo para facilitar la salud emocional, permitiendo que las personas se enfocaran en conservar su salud en casa sin preocuparse por exponerse a un contagio en los momentos más complejos de la contingencia.

Para ejercer este acompañamiento desde las tres dimensiones los líderes desempeñaron un rol fundamental, convirtiéndose en los veedores de la salud integral de sus equipos, reportando situaciones que debían ser elevadas a Talento Humano o las áreas correspondientes y muy especialmente generando conexiones permanentes y profundas con sus colaboradores directos a pesar de la distancia.

Complementario a la estrategia desarrollada con relación a la pandemia, en 2020 ejecutamos la planeación del Talento Humano donde ratificamos que, luego de observar las tendencias del entorno en este ámbito elevadas por los equipos de trabajo y contrastadas con los hallazgos de distintas firmas consultoras, tres tendencias se priorizarán de la estrategia en este ámbito para SURA Asset Management:

- De trabajos a súper trabajos: entendida como la interacción de las personas con las nuevas formas de hacer las cosas, la robótica, la analítica y otras capacidades que complementan el quehacer de las personas.
- Liderazgo para el futuro: ratificando el rol tan preponderante del líder en el desafío de acompañar a los equipos a adaptarnos a las distintas formas de trabajo, donde el empoderamiento, la confianza, la apertura y las habilidades para desenvolverse en entornos tan retadores se hacen mucho más relevantes.
- De la experiencia en el trabajo a la experiencia humana: que evidencia la necesidad de que todos los colaboradores conecten su propósito individual con el que se busca colectivamente en la organización, generando una experiencia de vida en su paso por la Compañía, desde el conocimiento de sus motivadores, gustos y propendiendo así por su compromiso y permanencia.

Estas tres tendencias, junto con otras observadas específicamente durante la contingencia (trabajo remoto fue una predominante), fueron base para las discusiones emprendidas en una mesa interdisciplinaria para analizar la estrategia de Talento Humano, en la que se plantearon para discusión temas como cultura organizacional, atracción y fidelización del talento, transformación digital, marca empleadora, esquema de beneficios, entre otros elementos analizados durante varias sesiones entre mayo y agosto.

### Excelencia en la Gestión de Inversiones

Dentro de las estrategias realizadas en 2020, se destacan los avances y esfuerzos en seguir desarrollando el equipo transversal de *private equity*, activo que se considera altamente estratégico para el mediano y largo plazo en la construcción de mejores pensiones de nuestros afiliados. Durante el año se lograron compromisos por USD 1 billón, logrando un ahorro de USD 6 millones en comisiones, aproximadamente.

Los diferentes retos observados en 2020 (COVID-19, elecciones EE. UU. y alta volatilidad) fueron manejados con una adecuada diversificación del portafolio entre activos de renta variable, renta fija y activos alternativos. Se realizaron exhaustivos análisis, especialmente en Estados Unidos,

buscando aprovechar movimientos derivados de los resultados de las elecciones en dicho país y ejecutando un debido posicionamiento sectorial. Se mantuvieron diversos análisis locales por parte de los equipos, ejecutando inversiones estratégicas país y Latam, en los activos anteriormente mencionados. Adicionalmente, se continuó trabajando con los diferentes equipos regionales en espacios tales como los centros de excelencia que buscan apoyar y fomentar las buenas prácticas entre los mismos. Cada uno de estos equipos busca aprovechar y mejorar fortalezas a nivel regional, desarrollando una ventaja competitiva relevante para la mejora constante del desempeño de los fondos.

Para el 2021 y posterior, esperamos enfocar esfuerzos en la mejora continua de los equipos regionales, especialmente en activos alternativos y estrategias ASG. Consideramos este tipo de inversiones serán generadoras de un buen desempeño en los siguientes años. Además, continuaremos con nuestro propósito de tener un nivel de excelencia en la gestión de inversiones, por medio de una buena ejecución en los procesos de inversión, asegurarnos de estar a la vanguardia en las plataformas tecnológicas que apoyan estos procesos y, el correcto y óptimo liderazgo y capacitación de las personas que conforman los equipos de este proceso.

Durante 2020 se ratificó nuestro compromiso con la inversión sostenible e inclusión de factores ASG en nuestros procesos de inversión, vinculándonos como signatarios en la totalidad de activos administrados por el negocio de Ahorro para el Retiro (USD 133 billones aproximadamente) en PRI "*Principles for Responsible Investment*". Adicionalmente, se materializaron diversos avances internos para lograr integrar nuevos análisis y metodologías relacionados a inversión sostenible en nuestros procesos, logrando una correcta alienación regional para desarrollar esta ventaja competitiva y mantener un desempeño sostenible en el tiempo.

## **RESULTADOS FINANCIEROS**

Los resultados financieros de SURA Asset Management en 2020 evidencian un negocio resiliente. A pesar del reto que significó el COVID-19 los ingresos por comisiones alcanzaron los USD 633 millones con un crecimiento de 0.4% frente al 2019. La utilidad operativa se ubicó en USD 268 millones, nivel que si bien es inferior al registrado en 2019 (USD 355 millones), marca una notable recuperación frente a la pérdida por USD 36.7 millones en el 1T20, cuando las inversiones se vieron afectadas de manera generalizada por la propagación del COVID-19 a nivel mundial. El destacable desempeño de los ingresos está impulsado por; una notable recuperación de los rendimientos de las inversiones, que junto con un excelente desempeño comercial generaron un crecimiento de 5.2% en *AUM*; una Base Salarial resiliente en el negocio de Ahorro para el Retiro, que tuvo una caída más moderada que las tasas de empleo en los países donde opera SURA Asset Management; y la contribución de los negocios de Inversiones SURA y SURA Investment Management, cuyos ingresos por comisiones aumentaron 17.9%. Cabe destacar que el crecimiento de *AUM* se logra a pesar de eventos extraordinarios que implicaron salidas por cerca de USD 6,000 millones, como el retiro de fondos de pensiones que se permitió en Chile y Perú a los afiliados para hacer frente a la crisis económica y la salida del mandato de Rentas Vitalicias en México por la cesión de la cartera.

En 2020 SURA Asset Management continuó consolidándose como la principal empresa de ahorro para el retiro, inversión y gestión de activos en Latinoamérica, con 19.9 millones de clientes en la

región y un *AUM* de USD 152,600 millones. En el negocio de Ahorro para el Retiro es importante destacar el excelente desempeño de la Base Salarial en Chile con un Flujo Neto por USD 34.9 millones, que marcó un récord en 2020 y representa un aumento de 7.7% impulsado por el desarrollo del canal digital. En México AFORE SURA logró un destacable crecimiento de 17.1% en *AUM*, y los altos estándares de calidad en sus procesos de inversión fueron reconocida por Morningstar con la calificación plata por tercer año consecutivo. En Perú la Compañía alcanzó 621,801 afiliaciones en el marco de la licitación de nuevos aportantes al Sistema Privado de Pensiones peruano, y nos adjudicamos nuevamente la licitación para el periodo 2021-2023 evidenciando el compromiso de SURA Asset Management por seguir apostando a largo plazo por incentivar el ahorro previsional y el desarrollo del sistema de pensiones.

El conocimiento y cercanía con el cliente, habilitando una oferta de productos acertada que se despliega a través de diferentes canales (digital, remoto y presencial), rindió frutos en un Flujo Neto de USD 1,741 millones en 2020 en el negocio de Inversiones SURA, superando los USD 1,528 millones que se alcanzaron en ese indicador en 2019. Continuamos ganando participación de mercado en la industria de inversiones en Chile y Perú, mientras que el negocio de Pensiones Voluntarias de AFP Protección alcanzó un *AUM* de USD 3,198 millones, con una tasa de 30% de crecimiento promedio en Flujo Neto durante los últimos 5 años. El buen resultado en consecución de *AUM* de Inversiones SURA ha venido acompañado de una mejora en eficiencia y productividad, generando una palanca operativa positiva para el negocio.

Por su parte, SURA Investment Management cerró con un *AUM* por USD 10,900 millones en 2020 con un crecimiento de 4.6% frente a 2019, desempeño destacable teniendo en cuenta el impacto de la salida del *AUM* de Rentas Vitalicias en México por la cesión de la cartera. SURA Investment Management consolidó durante 2020 la plataforma de activos alternativos, con el lanzamiento y aumento de capital de fondos de infraestructura, deuda privada e inmobiliarios. Otros hitos importantes fueron la toma de control de Fiduciaria SURA en Colombia, que contribuiría a fortalecer la oferta para inversionistas institucionales en el país; y la aprobación, alistamiento y lanzamiento de la SICAV y primer sub-fondo de renta fija en Luxemburgo, para ofrecer a clientes por fuera de la región la experiencia de la Compañía en administración de activos en LATAM.

Los ingresos operacionales ascendieron a USD 741 millones, con una disminución de 9.0% frente al año anterior. La caída está explicada principalmente por una alta base de comparación en 2019 cuando las inversiones tuvieron retornos superiores. Los ingresos por comisiones se mantienen en un nivel muy cercano al año anterior con un leve aumento de 0.4%. Los ingresos se ven beneficiados por la resiliencia del negocio de Ahorro para el Retiro, que logra compensar efectos regulatorios adversos como el no cobro de comisión en Perú en abril y mayores niveles de desempleo por la pandemia, y por la aceleración de ingresos por comisiones del segmento Voluntario (Inversiones SURA + SURA Investment Management) que aumentaron 17.9% en 2020. Los ingresos por método de participación, donde se registra la inversión de 49.36% en AFP Protección, ascendieron a USD 39.7 millones, cifra inferior al resultado del año anterior principalmente por el efecto base del retorno de las inversiones en 2019. Los ingresos por Encaje sumaron USD 67.3 millones en 2020, 33.7% menos que el año anterior, pero con una notable recuperación en la segunda mitad del año.

SURA Asset Management alcanzó una utilidad operacional por USD 268 millones en 2020, 24.5% menos frente al año anterior, explicado principalmente por los efectos mencionados de la base de

las inversiones en 2019 y la pandemia. La Compañía ha logrado proteger el resultado a través de una efectiva contención de gastos operacionales que crecen por debajo de inflación al 2.1%, a pesar de gastos extraordinarios por COVID-19 como un mayor costo de transacciones bancarias en Perú, gastos de servicio e implementación por los retiros de fondos de pensiones en Chile y esquemas de apoyo a la fuerza comercial durante los meses de mayor afectación por la pandemia. El buen desempeño en gastos se logra gracias a los continuos esfuerzos en productividad que SURA Asset Management ha desarrollado en los últimos años en los frentes de transformación digital, automatización de procesos, robotización, ajustes de esquemas de compensación para alinearlos con la generación de valor del negocio.

SURA Asset Management mantiene una posición financiera sólida, la deuda cierra el año en USD 964 millones (neto de posición activa en coberturas), con una disminución frente al nivel de USD 1,015 millones al cierre de 2019. A pesar del contexto retador que supuso la pandemia, la Compañía logró mantener el apalancamiento dentro del rango objetivo 2.5x – 3.0x de indicador Deuda Bruta / EBITDA, congruente con la calificación crediticia actual de BBB+ / Baa1. Las líneas de crédito con bancos internacionales y nacionales se mantienen totalmente disponibles, durante 2020 se ejecutó una renovación exitosa de créditos COP a corto plazo, pasando de una tasa de 5.2% a 2.9%. Sobre el tramo de deuda denominada en dólares con un nocional de USD 850 millones se mantiene coberturas por el 93%, brindando estabilidad al resultado neto a pesar de la volatilidad en las tasas de cambio y su incidencia en la diferencia en cambio. Actualmente SURA Asset Management cuenta con un cómodo calendario de vencimientos con el 11% de la deuda entre 1 y 2 años, 52% a 4 años y 37% a 7 años.

La Utilidad Neta ascendió a USD 117 millones al 2020, con una disminución de 32.9% frente a 2019. La caída está explicada principalmente por el efecto base en inversiones que se ha comentado y una pérdida de USD 8.2 millones por diferencia en cambio, que contrasta con una ganancia por diferencia en cambio de USD 34.8 millones en 2019. Este comportamiento se explica por el fortalecimiento del peso chileno en 2020 (revaluación de 6.7%), que contrasta con la devaluación de 8.0% que había tenido en 2019 y que impacta la posición de caja en USD que mantiene SURA Asset Management en Chile. La línea del impuesto de renta registró USD 91.2 millones en 2020, lo que representa una caída de 45.3% en línea con el menor rendimiento del encaje frente al año anterior. Finalmente, en 2020 se registró una pérdida de USD 1.8 millones en operaciones discontinuas por la cesión de cartera del negocio de Rentas Vitalicias en México, que cierra el ciclo de desinversión en este negocio sumándose a las ventas en Chile y Perú.

## **GOBIERNO CORPORATIVO Y CUMPLIMIENTO**

El Gobierno Corporativo es y será 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 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 2020 se destacan los siguientes:

**a. Código de Conducta Grupo Empresarial SURA**

Con el fin de homologar este documento fundamental y establecer criterios de actuación homogéneos para los colaboradores de todo el Grupo Empresarial SURA, sin distinción de su ubicación geográfica, negocio o labor dentro de las compañías, Grupo SURA expidió el Código de Conducta para el Grupo Empresarial SURA, el cual fue adoptado por SURA AM y sus filiales durante el 2020, reemplazando en su totalidad al Código de Conducta y Ética de SURA AM.

El nuevo Código conserva los mismos temas tratados en el código anterior, pero a la vez define con mayor claridad algunas actividades mínimas de control que se espera sean implementadas por todas las compañías operativas o con licencia financiera. Así mismo, se desarrollan con mayor profundidad algunos temas propios del negocio de SURA AM, tales como uso de información privilegiada, límites a las inversiones personales de los colaboradores y la política de regalos y entretenimiento. Aquellos temas más específicos de SURA AM fueron incorporados mediante políticas regionales propias de SURA AM, como fue el caso de la Política en Inversiones Personales.

**b. Mejoras en funcionamiento y estructura de Comités de Ética de SURA AM y filiales**

Durante el 2020 se formalizaron los ajustes en la composición, estructura y funcionamiento del Comité de Ética de la sociedad que se venían gestando desde 2019; parte de los cuales consistieron en incluir al Vicepresidente de Riesgos como miembro del Comité, quien reemplazó al Vicepresidente de Auditoría Corporativa, que pasó a ser invitado permanente, con voz y sin voto.

Asimismo, se definieron y llevaron a cabo un número mínimo de sesiones ordinarias del Comité (4), con el objetivo de cumplir con labores y funciones adicionales que incluyen la aprobación, monitoreo y seguimiento de políticas y planes de trabajo, el análisis de reportes emitidos por el área de cumplimiento y por los países, así como servir de órgano consultor y que emite lineamientos y directrices, no solamente limitado a la resolución de denuncias éticas y definición de consecuencias y sanciones. Hacia el final del año se definió un calendario de sesiones y una Agenda Marco de trabajo para 2021.

En lo que tiene que ver con los Comités de Ética de cada una de las filiales de SURA AM, comenzó a asistir el Vicepresidente Corporativo de Legal y Cumplimiento como miembro, o invitado permanente en algún caso, para seguir fortaleciendo su rol en cada país.

**c. Política Regional de Inversiones Personales**

Se redactó una nueva política regional con estándares mínimos para el monitoreo de las inversiones personales de colaboradores. Este nuevo documento tiene por objetivos:

- ✓ Evitar que colaboradores de SURA AM utilicen Información Privilegiada en beneficio propio.
- ✓ Proteger a los colaboradores de potenciales cuestionamientos por uso indebido de información, conflictos de interés u otras malas prácticas.

- ✓ Estandarizar controles mínimos para todos los países y líneas de negocio.
- ✓ Contribuir a garantizar el cumplimiento de las normas locales que regulan la materia.
- ✓ Contar con evidencia de ejecución de controles mínimos como gestor de activos de terceros.
- ✓ Mitigar el riesgo de ocurrencia de un fraude con los fondos de terceros o los de SURA AM.

Esta política actúa como estándar mínimo para las filiales de SURA AM, quienes podrán definir límites y controles adicionales o más estrictos y ajustados a sus legislaciones locales. Asimismo, para complementar la expedición de la política y garantizar su correcto cumplimiento, se trabajó en un desarrollo tecnológico dentro de la plataforma *Talentum (Success Factors)*, en el cual los sujetos obligados podrán revelar información relevante a efectos de realizar los controles pertinentes para prevenir y detectar el uso de información privilegiada.

#### d. Formación en Ética y Gobierno Corporativo 2020

Durante el segundo semestre 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 el 2020 se cambió el formato de oficina virtual con el que se hicieron los cursos de los dos años anteriores para incorporar unos videos instructivos y didácticos que exponían de manera general conceptos como Gobierno Corporativo, Competencia Económica, Conflictos de interés, Uso adecuado de la información y Corrupción.

El curso se volvió a montar en la plataforma *Success Factors* o "*Talentum*", que permite integrar la información a la hoja de vida del colaborador, así como generar reportes digitalizados. Misma plataforma que volvió a utilizarse para que todos los colaboradores y directores completen el formulario de Declaración de Potenciales Conflictos de Interés.

A continuación, se indican el número de colaboradores y directores que tomaron el curso:

#### COLABORADORES Y DIRECTORES FORMADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

	TOTAL INSCRITOS	COMPLETADOS	% COMPLETADO
Corporativo	113	113	100%
Chile	1.644	1.565	95%
Uruguay	163	163	100%
Perú	782	769	98%
México	5.216	5.026	96%
Protección*	1.782	1.664	93%
Creceer*	325	324	99%
SURA IM (Colombia)	75	66	88%

<b>TOTAL</b>	<b>10.100</b>	<b>9.690</b>	<b>96%</b>
--------------	---------------	--------------	------------

<b>Directores Juntas Directivas</b>	<b>40</b>	<b>24</b>	<b>60%</b>
-------------------------------------	-----------	-----------	------------

(\*) La información correspondiente a Protección S.A. y AFP Crecer, se incluye para efectos meramente informativos, toda vez que se trata de inversiones relevantes, no controladas por SURA AM

### Línea Ética

Se destacan las siguientes cifras relacionadas con la gestión de la Línea Ética durante el año 2020<sup>1</sup>:

<b>País</b>	<b>Comprobados</b>	<b>No Comprobados</b>	<b>En proceso</b>
México	26	45	12
Chile	9	58	25
Colombia	5	12	0
El salvador	1	1	0
Perú	3	3	0
Uruguay	0	0	0
Corporativo	0	0	0
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>119</b>	<b>37</b>

De un total de 200 casos recibidos, se pudieron comprobar 44, hay 37 en proceso y 119 no fueron comprobados. Dentro de los casos reportados se destacan, malas prácticas comerciales y algunos casos de fraudes menores.

## **GESTIÓN DE RIESGOS Y CONTROL INTERNO**

### Gobierno de Riesgos

#### Líneas de defensa

El Control Interno de SURA Asset Management reconoce la importancia de la gestión del riesgo para lograr la sostenibilidad de la compañía y para ello define tres líneas de defensa en la administración:

1ra Línea de defensa. Se compone por las áreas que ejecutan procesos dentro de la Compañía (por ejemplo: negocio, inversiones, operaciones, tecnología, etc.). Desde la perspectiva del tratamiento de los riesgos, su actuación se basa en el Autocontrol. Sus responsabilidades están vinculadas con

<sup>1</sup> Corte al 31 de diciembre de 2020.

la identificación y la gestión oportuna de los riesgos, así como la rendición de cuentas frente a la ocurrencia de eventos.

2da Línea de defensa. Formada por las áreas de Riesgos y Cumplimiento. Sus responsabilidades se enfocan en la Prevención y el Asesoramiento. Sus responsabilidades están vinculadas con la definición de políticas y su interpretación, el apoyo y desafío constructivo a la primera línea de defensa y el monitoreo agregado de los riesgos.

3ra Línea de defensa. El área de Auditoría Interna evalúa el Sistema de Control Interno. Sus responsabilidades están vinculadas con la evaluación independiente y el establecimiento de recomendaciones para el robustecimiento del sistema.

La gestión de riesgo es supervisada por la Junta Directiva (quien opera como 4ta Línea de defensa). La Junta Directiva establece los lineamientos para la gestión del riesgo a través de la emisión de políticas, la definición de roles y responsabilidades dentro de la organización y la determinación del apetito de riesgo, entre otros.

#### Estructura de riesgos

Para llevar adelante las responsabilidades del Área de Riesgos Corporativos, SURA Asset Management cuenta con una estructura que involucra diversas áreas con foco específico en la gestión de riesgos:

Área de Riesgos de Negocio: se focaliza en el análisis del perfil de riesgo de los negocios de SURA Asset Management, su evolución y en el monitoreo del impacto de los lineamientos estratégicos en el perfil de la compañía.

El área de Riesgo de Negocio acompaña a la compañía en la identificación de los cambios en el perfil de riesgo y necesidades de mitigación de los mismos en los procesos de Desarrollo de Nuevas Iniciativas, Planificación y Proyectos Especiales.

Adicionalmente, se gestiona el sistema de monitoreo de riesgos de negocio, entregando metodologías, lineamientos y herramientas a la primera línea de defensa. Asimismo, es responsable por el sistema de monitoreo de Riesgos de Negocio de SURA Asset Management a nivel corporativo y su cumplimiento con el Apetito de Riesgo de SURA Asset Management en las dimensiones definidas para cada tipo de negocio.

Áreas de Riesgos Operacionales y Riesgos de Información: previenen de los eventos que podrían provocar pérdidas debido a errores humanos, procesos internos inadecuados o defectuosos, fallos en los sistemas y como consecuencia de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal y excluye el riesgo estratégico y/o de negocio.

El riesgo operacional y de información es inherente a todas las actividades, productos, sistemas y procesos, y sus orígenes son muy variados (procesos, fraudes internos y externos, tecnológicos, recursos humanos, prácticas comerciales, desastres, proveedores).

Área de Riesgos de Inversiones: dentro del marco de responsabilidades que implica la actividad de administración de recursos de terceros, el área de Riesgo de Inversiones de la compañía debe velar

por la administración integral de los riesgos relativos a la administración de portafolios de inversiones.

La actividad de gestión de portafolios de inversión de terceros es llevada a cabo de manera directa por las compañías filiales de SURA Asset Management. Lo anterior implica una serie de responsabilidades que éstas deben asumir frente a sus reguladores y a la normatividad de cada país.

El área de Riesgo de Inversiones tiene definido un marco de actuación denominado Framework de Riesgo de Inversiones. En el mismo se identifican los principales riesgos relativos a la administración de inversiones de los portafolios y su impacto en los diferentes niveles de agregación de estos.

### Comités

La Junta Directiva cuenta con un Comité de Riesgos quien se encarga del monitoreo periódico del nivel de riesgo de la compañía a través de las herramientas de monitoreo establecidas por las políticas y gestionadas por la administración. Asimismo, revisa las propuestas de las principales políticas de gestión de riesgo. Con base a sus evaluaciones y recomendaciones, la Junta Directiva es finalmente la encargada de la aprobación de las políticas y apetito de riesgo de la compañía. Este comité de riesgos sesiona 3 veces al año.

### Junta Directiva

La gestión de riesgo es supervisada por la Junta Directiva (quien opera como 4ta Línea de defensa). La Junta Directiva establece los lineamientos para la gestión del riesgo a través de la emisión de políticas, la definición de roles y responsabilidades dentro de la organización y la determinación del apetito de riesgo, entre otros.

## Análisis de Riesgos Operacionales

### Continuidad de negocios (con COVID-19)

Durante 2020 se ha fortalecido la comunicación con diferentes grupos de interés e interdisciplinarios, principalmente al coordinar actividades de operación y monitoreo que permitieran afrontar la contingencia por Covid-19 sin que la exposición de riesgos superara los umbrales establecidos por SURA Asset Management. Los comités, las reuniones de seguimiento periódicas y las reuniones con líderes corporativos y locales permitieron comunicar y monitorear de manera oportuna e integra la información sobre los protocolos y estado de continuidad de la Organización y estar preparados ante cualquier evento que implicara una contingencia operativa y/o tecnológica. De igual manera se actualizaron algunas definiciones y metodologías en busca de fortalecer y homogeneizar los procesos que permiten identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos y se cumplió con una adecuada gestión de riesgos en los procesos, proveedores y proyectos permitiendo asegurar que la exposición de la compañía se encuentra entre los límites permitidos.

Asimismo desde una mirada de riesgo de información y tecnológicos y derivado de la contingencia sanitaria del COVID-19 y el confinamiento de clientes y colaboradores, muy a inicios del año, se desplegaron capacidades de trabajo y colaboración remota en el modelo de flex/home office

(teletrabajo), para lo cual se logró un 98% aproximado de cobertura en las primeras 2 semanas del establecimiento de la cuarentena, seguido de ese periodo, se inició una evaluación de los riesgos relacionados a dichos esquemas de trabajo a lo largo de las todas las operación de SURA AM en los diferentes países, logrando identificar áreas de riesgo y oportunidad a atender y reforzar en los mecanismos de control y salvaguarda. Se refuerza la capacidad, desempeño y seguridad los servicios digitales a servicio de nuestros clientes, mejorando las necesidades de atención que pudieran ofrecerse de manera digital no presencial y los requerimientos y disposiciones de los gobiernos y sistemas de fondos para el retiro parcial de sus ahorros, para el apoyo financiero de la población durante el periodo de la pandemia. Se refuerza la capacidad de monitoreo, atención y respuesta a amenazas que mostraron un incremento importante y muy focalizados a usar los temas de la pandemia como factor de enganche para el fraude hacia clientes, colaboradores y socios de negocio.

### Seguridad de la información – ciberseguridad

Posterior al periodo más crítico de la pandemia se retoma el enfoque de madurar nuestros esquemas de protección de los activos de información de los negocios ante amenazas emergentes y vulnerabilidades que representan un riesgo latente para la compañía y se mantiene el desarrollo de capacidades y procesos que permite dar continuidad a nuestra postura de ser vigilantes para así detectar tendencias y eventos en el entorno de posible exposición, ser resilientes para responder y/o recuperar rápidamente las operaciones del negocio en el caso que llegue a presentarse la materialización de incidentes así como la seguridad y protección de los activos de información y tecnológicos que soportan la operación de los diferentes procesos de la compañía.

### Análisis de Riesgos Financieros

Durante el año 2020 el área de riesgo de negocio siguió profundizando y trabajado en el cálculo de Apetito de Riesgo de Negocio tanto para el negocio de Inversiones SURA como para el negocio de Pensiones, así como también en el cálculo de generación de valor para dichos negocios.

Pudiendo generar cálculos trimestrales para el negocio de Inversiones SURA, y automatizando su cálculo y así profundizar en su análisis. En cuanto al negocio de Pensiones se trabajó en la estabilización de los modelos y en el cálculo de forma anual.

### Riesgos Emergentes

Durante el 2020 se ha profundizado respecto del envejecimiento de la población en nuestras carteras del negocio de Pensiones. Para ello se realizó un análisis de proyección de pirámides poblacionales tanto para afiliados como cotizantes. La proyección se basa en un modelo de decremento múltiple (considerando fallecimientos, invalidez, traspasos de salida y jubilaciones), permitiendo ingresos por traspasos de entrada y afiliaciones. Dicha proyección representa características específicas de cada fondo de pensiones, considerando bases de datos segmentados por género y edad, para el comportamiento especificado en el modelo descrito.

Existen diferentes factores que afectan a la dinámica de las pirámides poblacionales:

- Envejecimiento Natural: El principal factor de envejecimiento es el impacto del paso del tiempo en los afiliados que persisten en las carteras. Este fenómeno es deseable ya que

implica mayor persistencia. Sin embargo, debe complementarse con otras medidas que permitan amortiguar el impacto.

- Efecto de Traspasos: Los traspasos tienen un efecto positivo en el envejecimiento. Esto se da porque, en todas las unidades de negocio que operan en industrias con alta actividad comercial, se atraen afiliados con edad promedio de los traspasos de entrada menor que la edad promedio de los traspasos de salida.
- Efecto de Afiliaciones: Las afiliaciones ayudan a mantener la base de la pirámide, para mitigar los efectos del envejecimiento natural (dado que en las industrias en las que pueden generarse afiliaciones se observa menor actividad comercial y este envejecimiento natural tiene mayor presencia).

## **AUDITORIA INTERNA (AI)**

Auditoría Interna (AI) en SURA Asset Management (SURA AM), ha definido operar y ser reconocido como un socio estratégico para el negocio y la organización, siendo un área independiente a la administración que proporciona opiniones y recomendaciones de valor y objetivas, mediante la evaluación de la efectividad del Sistema de Control Interno (SCI), apoyando la mejora continua de los procesos de Gestión del Riesgo, Gobierno y Control de la Organización.

La actividad de Auditoría Interna responde funcionalmente ante el Comité de Auditoría y administrativamente ante el CEO, manteniendo con ello un alto grado de independencia.

### **Gestión 2020**

2020 fue un año marcado por un escenario de Pandemia provocada por la aparición del COVID-19, cuya propagación ha generado un fuerte impacto humano y económico, en las personas, familias, organizaciones y gobiernos a nivel mundial. Es en este escenario en donde la función de Auditoría Interna se ha visto retada a ser cada vez más ágil y flexible, teniendo un rol preponderante en cuanto a la identificación y gestión de todos aquellos riesgos a los que la organización se ha visto expuesta, identificando nuevos riesgos emergentes y redefiniendo los niveles de prioridad asignados a aquellos riesgos existentes.

La organización ha sido pionera en la implementación de nuevas formas de trabajo, tales como el trabajo remoto, el cual fue masificado rápidamente en respuesta a la emergencia sanitaria, aumentando con ello los riesgos de ataques informáticos, pérdidas de datos sensibles, entre otros; todos los riesgos para los que se requiere un permanente monitoreo y gestión. En tal sentido, nuestra organización identificó temas prioritarios, evaluando riesgos y controles clave para las áreas o ámbitos de inversiones, finanzas, clientes y canales, operaciones, tecnología, plan de continuidad de negocio y talento humano. En conjunto con la administración y áreas de riesgo y cumplimiento, definimos e implementamos un tablero de monitoreo de riesgos de mayor exposición, lo que ha permitido contar con información oportuna acerca del Sistema de Control Interno bajo un enfoque de aseguramiento integrado de las tres líneas de defensa. Para dichos temas se definieron controles mínimos esperables, los que fueron monitoreados con el objeto de prevenir la materialización de incidentes por riesgos no mitigados.

Para cada uno de los pilares que conforman la estrategia de transformación de AI, se establecieron objetivos específicos y una hoja de ruta para alcanzarlos. Un importante componente en esta

estrategia es el de automatización de los trabajos de auditoría, pilar denominado de analítica y auditoría continua, a través del cual se han realizado avances importantes tanto en la automatización de pruebas como en la generación de capacidades a nivel regional, coordinando capacitaciones y establecimiento de estándares para el desarrollo de auditoría continua.

Se continuó afianzando la interacción y las instancias que promueven el compartir conocimientos y buenas prácticas de auditoría interna a través de mesas de sinergia de auditoría de inversiones, TI, financiero, talento humano y gestión y desarrollo, promoviendo el entendimiento de la función y fortaleciendo el relacionamiento como socio estratégico, que debe ser visible para la organización. Adicionalmente, se continuó construyendo un acuerdo colaborativo de alineación de objetivos, unidad y sinergia con la función de auditoría interna de Grupo SURA y filiales.

Se destaca la importancia del rol de apoyo a los Comités de Auditoría y a la Administración para alcanzar una mayor calidad, estructura y profundidad en las sesiones, cumpliendo de esta forma con la responsabilidad asignada por la Junta Directiva a este comité, en cuanto a supervisar el Sistema de Control Interno de la organización y entregar una opinión fundada acerca de su madurez y eficacia. Todos los Directores Ejecutivos de Auditoría de SURA AM, ratificaron formalmente ante cada Comité de Auditoría su independencia. En cuanto al Plan de Auditoría Interna 2020, se cumplió satisfactoriamente.

Como parte del proceso de Certificación QA – Quality Assesment sobre el cumplimiento de las normas emitidas por el Global Institute of Internal Auditors (IIA), las funciones de AI de México y Chile obtuvieron la certificación, sumándose a la ya obtenida por la función de AI en Perú el 2019. El plan considera alcanzar la certificación de la función de AI en la Oficina Corporativa durante el año 2021.

Continuamos con nuestra metodología de planeación anual utilizando un modelo de identificación y priorización de temas claves denominamos Macrotemas, los que serán nuestro foco de cobertura en el Plan de Auditoría Interna 2021. Para cada uno de estos Macrotemas, hemos elaborado fichas técnicas a través del cual se define el contexto, alineación con los riesgos de la Compañía y las actividades de gobierno, riesgo y control que darán cobertura a cada Macrotema. En la elaboración y determinación de cada uno de estos, se realizó un proceso de retroalimentación y socialización con los diferentes grupos de interés, tales como Comité de Auditoría, primera y segunda línea de defensa de la organización, quienes enriquecieron cada una de estas fichas.

Finalmente, concluimos que pese a ser este un año marcado por la peor crisis sanitaria en prácticamente un siglo, los resultados reflejan un importante avance y madurez en el camino de evolución y mejora de la función de Auditoría Interna alineada a buenas prácticas y estándares de clase mundial. Así mismo, evidencia la buena gestión frente a los compromisos adquiridos con nuestros grupos de interés durante este año de grandes cambios y retos, en donde vemos fortalecida nuestra función y su contribución al logro de los objetivos de la organización, manteniendo nuestra independencia y objetividad.

## **OPINIÓN DE AUDITORÍA SOBRE EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI)**

El SCI de SURA Asset Management mantiene una calificación SUFICIENTE, dado importantes logros y caminos emprendidos, que permiten a la organización mantener el fortalecimiento de los controles existentes, y alinear el SCI al apetito de riesgo y los objetivos estratégicos del negocio. Algunos de los avances más relevantes a destacar son:

#### **Ámbito de Gobierno – Suficiente**

SURA AM cuenta con un conjunto de normas, principios y prácticas que buscan que quienes administran y controlan la entidad lo hagan con responsabilidad frente a todos los grupos de interés, proporcionando un trato equitativo a todos sus accionistas y respeto el ejercicio de sus derechos.

#### **Ámbito de Cumplimiento – Suficiente**

Las localidades cuentan con un área de cumplimiento, cuyo objetivo es hacer una supervisión independiente de la gestión que la entidad hace respecto del cumplimiento de las normas internas y externas, con el fin de mitigar el riesgo de cumplimiento. El Directorio y/o alguno de sus comités de las localidades, monitorea la gestión de las áreas de cumplimiento y los temas relacionados con multas, demandas y línea ética. Desde el corporativo se coordina con las localidades un programa de cumplimiento en el que se reflejan objetivos anuales a nivel regional.

#### **Ámbito de Fraude – Suficiente**

A través de un modelo basado en principios, lineamientos y objetivos la compañía manifiesta “Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno” como una política inquebrantable del quehacer organizacional. Para ello SURA AM realiza una mejora continua del marco de control del riesgo de fraude, evidenciando una actitud responsable para implementar soluciones y controles que permitan su prevención, detección y tratamiento.

#### **Ámbito de Operaciones – Suficiente**

Con el fin de mantener una gestión efectiva del riesgo operacional y mejorar los controles existentes, SURA AM continúa fortaleciendo sus estructuras operacionales con roles y responsabilidades alineados a la estrategia de la organización. Como resultado de la pandemia por COVID-19, la mayoría de los colaboradores y terceros trabajan de manera remota, por lo que se han fortalecido controles para garantizar la conectividad y acceso seguro a los sistemas de información. Aunque no se han materializado eventos que afecten la operación, las lecciones aprendidas de la pandemia han sido un insumo para continuar mejorando los esquemas de continuidad del negocio.

#### **Ámbito TI – Suficiente**

La habilitación del acceso remoto para todos los colaboradores requirió potenciar las tecnologías y controles a nivel de estaciones de trabajo y seguridad perimetral. La implementación del Modelo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad (MSIC) continúa de acuerdo con el plan, fortaleciendo el SCI en aspectos tecnológicos y promoviendo una cultura de seguridad de la información y ciberseguridad en todos los niveles de la organización.

#### **Ámbito de Inversiones – Suficiente**

La estabilización del sistema Aladdin, permitió fortalecer el proceso de Inversiones en Front, Middle y Back Office, en los negocios de Ahorro para el Retiro y en IM. El Gobierno asociado a la gestión de

Inversiones contó con un adecuado SCI, en especial, durante la pandemia a través de los Comités de Inversiones, Riesgos y Comité de Productos.

#### **Ámbito Financiero – Suficiente**

Se pudo evidenciar que la Organización cuenta con una adecuada gestión de los riesgos asociados al procesamiento y divulgación de la información contable y financiera. Dicha gestión se encuentra soportada en el seguimiento, revisión y análisis de los rubros con posible impacto por la situación de contingencia; la definición y aplicación de una apropiada segregación de funciones, y unos niveles de revisión y aprobación adecuados; la existencia de controles y el funcionamiento de instancias de gobierno que realizan análisis, supervisión, aprobación y monitoreo de las cifras; y en las políticas donde se detalla la definición, alcance, reconocimiento y registro contable de las partidas más significativas, la forma de preparación de los Estados Financieros y sus revelaciones.

#### **Ámbito Negocio – Suficiente**

En las localidades se cuenta con una estrategia comercial conocida y alineada con los objetivos estratégicos de la compañía, se realizan monitoreos periódicos al cumplimiento de metas comerciales, se desarrollan programas de capacitación a la fuerza comercial y se cumple con las políticas de la organización en cuanto a los procesos de asesoría y servicio al cliente.

#### **Ámbito Talento Humano – Suficiente**

Las diferentes medidas adoptadas frente a la pandemia del COVID-19 por la Vicepresidencia de Talento Humano demuestran una reacción ágil, efectiva y acorde a las necesidades de la organización y sus colaboradores, sin causar efectos adversos al Sistema de Control Interno; las actividades desarrolladas por este frente fueron coordinadas con otras áreas como Tecnología y operaciones, Riesgos, Finanzas, Administrativa, legal y Cumplimiento.

#### **Ámbito de Gestión de Riesgos – Suficiente**

La evaluación respecto de la Gestión Integral de Riesgos se califica como Suficiente por los avances y madurez de este ámbito, así como por el aporte permanente de la función de Gestión de Riesgos en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Se destaca la permanente sinergia y comunicación entre los equipos de Auditoría Interna y Riesgos, materializándose en la identificación de riesgos y temas de relevancia en cuanto a la gestión de gobierno, riesgo y control.

### **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 DEL GRUPO EMPRESARIAL SURA 2020**

### **ii. INFORME ESPECIAL GRUPO EMPRESARIAL SURA 2020 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 2020, 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.

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 2020, lo integraban 72 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" expedida por Grupo SURA 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 y las demás Compañías del Grupo Empresarial SURA**

\*Cifras expresadas en miles de dólares de Estados Unidos (USD)

Compañía	País	Operaciones con grupo empresarial			
		Cuentas activas	Cuentas pasivas	Ingresos	Gastos
Administradora General De Fondos Sura S.A.	Chile	30	-	240	-
Sura Asset Management S.A.	Colombia	47	48	36	2,107
Asesores Sura S.A. de C.V.	México	-	-	-	15
Sura Investment Management S.A. de C.V.	México	24	-	233	22
Afore Sura S.A. de C.V.	México	5	-	12	104
Promotora Sura AM S.A. de C.V.	México	6	-	70	7
Fondos Sura SAF S.A.C.	Perú	-	-	-	811
Sura Asset Management Perú S.A.	Perú	-	-	23	-
AFAP Sura S.A.	Uruguay	-	2	-	-
Sura Asset Management Uruguay Sociedad De Inversión S.A.	Uruguay	-	19	-	-
Corredor De Bolsa Sura S.A.	Uruguay	17	-	81	-
<b>Total 2020</b>		<b>128</b>	<b>69</b>	<b>696</b>	<b>3,067</b>

**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.