

Proyecto preliminar de informe sobre la gestión de asuntos ambientales y sociales



En cumplimiento de lo establecido en el Anexo 2 de la Circular 031 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia, Grupo SURA presenta el proyecto de informe sobre la gestión de asuntos ambientales y sociales en el cual se describen las políticas y procedimientos en esta materia que han sido implementados por la Compañía y sus filiales SURA Asset Management y Suramericana.

El informe incluye los indicadores SASB asociados al sector de seguros y de gestión de inversiones y las recomendaciones de TCFD, así como el análisis de materialidad de la Compañía. **La versión final de este reporte hará parte integral del Informe de fin de ejercicio correspondiente al año 2024, que será publicado con posterioridad a la Asamblea General de Accionistas del 28 de marzo de 2025.**

6 de marzo de 2025

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

[3-1, 3-2] La construcción de la matriz de materialidad es un proceso sistémico que integra visiones de las diferentes áreas de la Compañía y de nuestros grupos de interés. Esto articula y enriquece comprensiones desde el punto de vista financiero y de impacto que se reflejan en los asuntos que debemos gestionar para el logro de nuestros objetivos estratégicos.

Proceso de elaboración

Durante 2024, actualizamos nuestra materialidad con el fin de considerar criterios de materialidad financiera y relacionar de manera más directa el potencial impacto financiero de cada asunto. Además, SURA Asset Management y sus compañías, al igual que Seguros SURA Colombia, filial de Suramericana, ya cuentan con sus propios análisis. El proceso de Grupo SURA para construir la matriz de materialidad se describe a continuación:

1. IDENTIFICACIÓN. Asuntos potencialmente relevantes para la generación de valor en el largo plazo, por medio del análisis del entorno, el sector, el entendimiento del contexto, la estrategia de la Compañía y las percepciones de los grupos de interés. De esta identificación resulta una primera lista de asuntos potenciales.

2. SELECCIÓN. Asuntos de la lista anterior que cumplen con el criterio de doble materialidad, es decir, con capacidad de impactar el desempeño financiero de la Compañía y, a su vez, impacten a los grupos de interés.

3. VALIDACIÓN. Los asuntos seleccionados son analizados, depurados y agrupados como asuntos materiales identificados, con sus respectivas definiciones y temas asociados. Esta validación la realiza el equipo interno de Sostenibilidad, a través de conversaciones con equipos clave y directivos. De este paso resulta la lista de asuntos depurada que pasa a la fase de evaluación. En 2024 se realizó una actualización a partir de este paso, que resultó en una mayor depuración de los asuntos previamente definidos; además, para cada uno de los asuntos se identifican impactos, riesgos y oportunidades que luego son utilizados en la fase de evaluación.

4. EVALUACIÓN, selección y ponderación de variables para cuantificar la relevancia de los asuntos y ubicarlos en la matriz de materialidad (ver gráfico). Las variables seleccionadas y ponderadas son las siguientes:

Materialidad Financiera. Se toman los riesgos y las oportunidades definidas para cada uno de los asuntos, y se tienen en cuenta las siguientes variables:

- **Probabilidad:** qué tan probable es que se materialice cada riesgo y oportunidad en el corto, mediano y largo plazo.
- **Severidad:** de materializarse el riesgo o la oportunidad, cuál sería el impacto financiero potencial, teniendo en cuenta las variables financieras afectadas.

Materialidad de impacto.

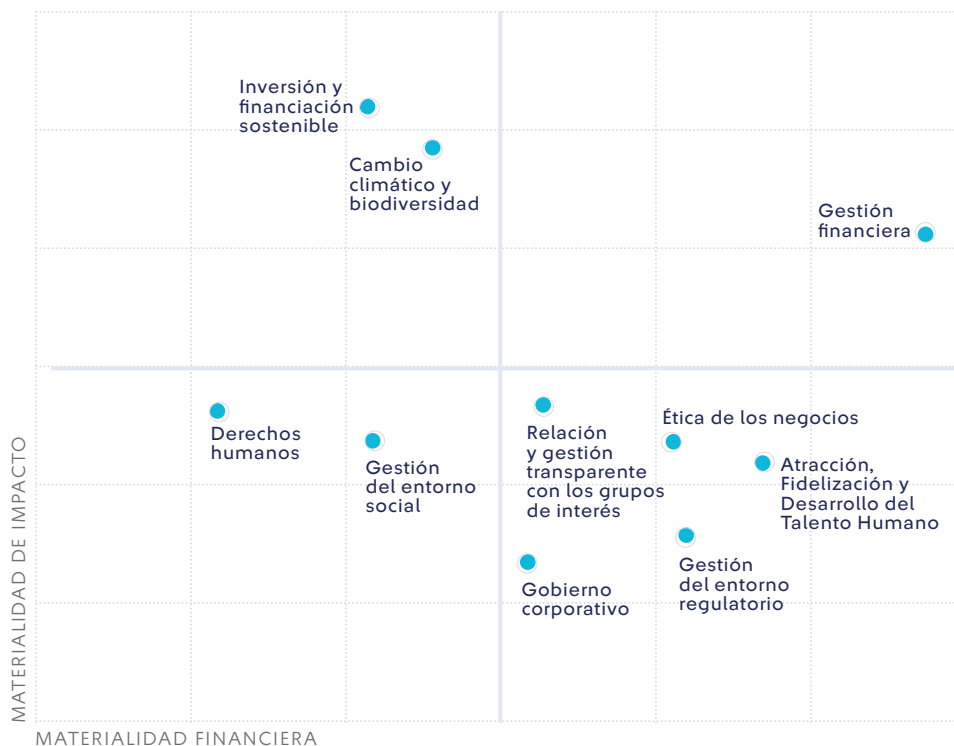
- **Competidores y pares:** a través del análisis de informes anuales y las menciones que realizan de cada asunto.
- **Medios:** según el número de menciones de cada asunto en los principales medios de comunicación del mundo.
- **Academia:** según entrevistas a profundidad que hacen parte del estudio de reputación.
- **Reguladores:** según análisis de número de iniciativas regulatorias emitidas para cada asunto.
- **Comunidad:** según encuestas como parte del estudio de reputación.
- **Empleados:** según encuestas del estudio de reputación.
- **Inversiones:** según entrevistas a profundidad en el estudio de reputación.
- **Proveedores:** según encuestas del estudio de reputación.
- **Inversionistas:** según materialidad SASB.
- **Naturaleza del impacto:** si es actual o potencial
- **Alcance:** si el impacto es global, nacional o local (en las operaciones).
- **Remediabilidad:** dificultad para remediar el impacto materializado.
- **Probabilidad:** para aquellos impactos que son potenciales.

5. DIVULGACIÓN, con la socialización y apropiación de resultados en instancias pertinentes para retroalimentar procesos y analizar acciones necesarias para la gestión de cada asunto material.

Asuntos Materiales

El estudio de materialidad tiene alcance para Grupo SURA, por tanto, la información para su construcción se enfoca en el sector de servicios financieros y será alimentada de manera periódica con los insumos mencionados.

② NUESTRA MATRIZ DE MATERIALIDAD COMO GESTOR DE INVERSIONES



② CONEXIÓN DE LOS ASUNTOS MATERIALES CON RIESGOS IDENTIFICADOS Y GESTIONADOS POR LA COMPAÑÍA

ASUNTOS MATERIALES	RIESGO ASOCIADO
Cambio climático y biodiversidad	Riesgo estratégico: entorno ambiental
Gestión financiera	Riesgos financieros
Inversión y financiación sostenible	Riesgo estratégicos: entorno, reputación Riesgos financieros
Ética de los negocios	Riesgos conductuales
Gestión del entorno regulatorio	Riesgo estratégico: entorno regulatorio
Gobierno corporativo	Riesgos conductuales
Relación y gestión transparente con los grupos de interés	Riesgo estratégico: reputación
Atracción, fidelización y desarrollo del talento humano	Riesgo estratégico: talento humano Riesgos conductuales
Derechos humanos	Riesgos estratégicos: talento humano, entorno social
Gestión del entorno social	Riesgo estratégico: entorno social

ÉTICA DE LOS NEGOCIOS

Procedimientos y mecanismos de denuncia

FN-AC-510a.2. La Línea Ética de Grupo SURA y sus filiales es un mecanismo confidencial y seguro, disponible al público para denunciar situaciones que consideren contrarias a la ética y los principios corporativos que deben observar todos los empleados.

El sistema de atención de la Línea Ética de Grupo SURA y sus filiales es operado por EthicsGlobal, una empresa independiente, con trayectoria y experiencia en la administración de canales de denuncias y consultas para diferentes grupos empresariales en la región. La tercerización del canal permite una mayor independencia y fortalece la prevención de posibles conflictos de intereses en la recepción y clasificación de las denuncias.

Los resultados de la gestión e investigación de los casos son presentados por cada Compañía en sus informes anuales.

Sanciones asociadas a riesgos conductuales

FN-AC-510a.1. El Grupo Empresarial SURA establece un apetito de cero tolerancia hacia el fraude, soborno y corrupción, respaldado por marcos de actuación como la Política Antifraude y Anticorrupción, el Código de Conducta y el Reglamento Interno de Trabajo, las cuales orientan la toma de decisiones.

Cada Compañía cuenta con un Comité de Ética responsable del Programa Antifraude y Anticorrupción, el cual implementa medidas preventivas de detección, respuesta e investigación; asimismo, tienen disponible la Línea Ética para denuncias y consultas.

Durante 2024, Grupo SURA implementó diversas actividades de sensibilización y formación en ética y gobierno corporativo, destacándose la realización del curso virtual para empleados que comprendió temas como la toma de decisiones, prevención del lavado de activos, prácticas anticorrupción y cuidado de la información. Además, se coordinaron conversatorios y talleres para holding y otras compañías del Grupo Empresarial con alusión a la ética, el gobierno corporativo y la corrupción, buscando fortalecer la cultura organizacional basada en los principios corporativos.

De igual forma, Grupo SURA realizó un análisis sobre las transacciones que podrían exponerla a potenciales riesgos de corrupción en 2024, evaluando 103 donaciones, así como el 100% de los pagos a Personas Expuestas Políticamente (PEPs) y definiendo actividades de control que permitieran mitigarlos de forma adecuada.

También se realizó la evaluación de riesgos de corrupción en la gestión de inversiones, con la cual se concluyó que no fueron efectuados aportes para la financiación de partidos políticos, movimientos o grupos significativos de ciudadanos en Colombia, logrando una cobertura del 100% en el monitoreo de estas operaciones.

En lo que respecta a Suramericana, se llevaron a cabo iniciativas de concientización para los empleados de todos los países. De otro lado, SURA AM y sus filiales continuaron reforzando su cumplimiento legal y ético, mediante políticas y procesos para prevenir el lavado de activos, financiamiento del terrorismo, fraude, soborno y corrupción. Durante el período destacan actividades como la realización del diagnóstico sobre la administración del riesgo de fraude en las Compañías, basado en el estándar australiano AS8001-2021 y la evaluación del cumplimiento del Foreign Corrupt Practices Act, con el objetivo de fortalecer los procesos anticorrupción de las Compañías.

Para los asuntos relacionados con fraude, las Compañías implementaron un programa de cumplimiento del régimen de protección de la competencia, conforme a la Norma Técnica NTC 6378 de 2020. Cabe destacar que el Grupo Empresarial SURA dispone de sólidos y transparentes elementos de gobierno corporativo, conocidos tanto públicamente como por los empleados.

Considerando lo anterior, al cierre de 2024 no se materializaron sanciones ni pérdidas monetarias asociadas a fraude, tráfico de información privilegiada, antimonopolio, comportamiento anticompetitivo, manipulación del mercado, malas prácticas u otras leyes o regulaciones relacionadas con la industria financiera.

NUESTRA ESTRATEGIA DE FINANZAS SOSTNIBLES

En un contexto global complejo, con retos y problemáticas económicas, ambientales y sociales, Grupo SURA reafirma la relevancia de continuar implementando estrategias y procesos para la integración de criterios Ambientales, Sociales y de Gobierno (ASG) en la toma de decisiones asociadas a las inversiones, la financiación y el aseguramiento, como estrategia para la mitigación de riesgos, la rentabilidad y la promoción de buenas prácticas corporativas.

INVERSIÓN SOSTENIBLE

[FN-AC-410A.2] La inversión sostenible se ha consolidado como un eje fundamental en la estrategia de Grupo SURA y sus filiales, reflejando la convicción de que el desempeño financiero y la gestión de asuntos ambientales y sociales son objetivos complementarios. Este capítulo expone cómo nuestra Organización ha integrado criterios ASG en la gestión de sus inversiones, promoviendo prácticas que fortalecen la resiliencia de los portafolios de inversión a través de la mitigación de riesgos y la generación de valor a largo plazo.

Grupo SURA

Durante 2024, Grupo SURA actualizó su Política Marco de Inversión Sostenible, incorporando lineamientos para la asignación de capital de los portafolios de inversión en sectores críticos como el carbón y el petróleo y gas no convencional. Esta actualización refleja el reconocimiento de riesgos ambientales y sociales asociados a estas industrias, estableciendo criterios de análisis para gestionar los riesgos mencionados. Además, Grupo SURA cuenta con un Manual ASG para operaciones de M&A (por su sigla en inglés: fusiones y adquisiciones).

El seguimiento a esta Política se realiza a través de la Mesa de Inversión Sostenible, en la que participan las áreas de Riesgos, Inversiones y Sostenibilidad de Grupo SURA, SURA Asset Management y Suramericana. Durante 2024, la Mesa discutió sobre los siguientes temas:

GRUPOS DE INTERÉS RELACIONADOS:

- Empleados
- Junta Directiva
- Accionistas e inversionistas
- Inversiones del portafolio
- Proveedores
- Academia y conocimiento
- Sociedad

ASUNTOS MATERIALES:

- Inversión y financiación sostenible
- Gestión financiera
- Cambio climático y biodiversidad
- Gobierno corporativo
- Relación y gestión transparente con los grupos de interés
- Ética de los negocios
- Derechos humanos

ODS RELACIONADOS:



INDICADORES CLAVE:

30%

se aumentaron las inversiones temáticas realizadas en 2024 por portafolios de inversión de Suramericana y sus filiales, frente al año anterior.

USD 46.9 millones

se sumó la inversión en formación de empleados por parte de Grupo SURA, Suramericana y SURA Asset Management durante 2024, 9.2% más que el 2023.

USD 83,101 millones

de los activos administrados (AUM) por SURA Asset Management fueron analizados bajo el enfoque de integración ASG.

- Planes de trabajo de cada Compañía.
- Riesgos climáticos de transición.
- Brechas de gestión con base en resultados de calificadoras de sostenibilidad.
- Actualización de Política Marco.
- Estrategias de engagement.
- Procesos de integración ASG.

En general, la gestión en inversión sostenible, planteada en la Política, se resume en estos enfoques:

- **Integración ASG:** inclusión sistemática y explícita de factores Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo (ASG) en los procesos de inversión, construcción de portafolios y valoración de inversiones.
- **Inversión temática y de impacto:** involucra la asignación de capital a inversiones alineadas con criterios ASG, como bonos verdes, bonos sociales y sostenibles, así como inversiones en infraestructura certificada con altos estándares ambientales.
- **Exclusiones (Screening):** consiste en evitar inversiones en sectores y actividades que no cumplan con estándares éticos y de sostenibilidad. Se excluyen industrias como armas controvertidas, tabaco, pornografía, y ciertos países con restricciones internacionales.
- **Propiedad activa (Engagement):** implica un rol activo como inversionista en la promoción de buenas prácticas ASG en las empresas donde se invierte.

SURA Asset Management

Esta filial, en adelante SURA AM, reconoce que el desempeño financiero y la generación de valor en sus inversiones pueden verse afectados, positiva o negativamente, por la gestión de variables ASG. Así que la evaluación de oportunidades y riesgos ASG es clave para cumplir con sus responsabilidades fiduciarias, integrándose de forma transversal en sus decisiones de inversión, en línea con las políticas de inversión sostenible específicas para sus segmentos Ahorro y Retiro y SURA Investments (asesoría y gestión de inversiones). Tales políticas orientan, acorde con la Política Marco, la incorporación de criterios ASG en la toma de decisiones de inversión.

→ **INTEGRACIÓN.** En este enfoque, analiza el desempeño en sostenibilidad de las empresas que componen sus portafolios a través de: análisis de asuntos materiales por industria basados en SASB, calificaciones ASG internas y externas; inclusión de métricas de sostenibilidad en el portafolio, como la huella de carbono financiada; al igual que la asignación de cupos de inversión y de

④ **[FN-AC-410A.1] INCORPORACIÓN DE CRITERIOS ASG EN SURA ASSET MANAGEMENT**

(Cifras en USD millones)

	INTEGRACIÓN ASG	INVERSIONES TEMÁTICAS/IMPACTO	SCREENING
Acciones	12,250	2,017	6,892
Renta Fija	55,868	6,958	8,242
Instrumentos equivalentes de efectivo/ instrumentos del mercado monetario	628	0	1,745
Otros (por ejemplo, bienes inmuebles y productos básicos)	14,356	1,717	7,272
TOTAL	83,101	10,693	24,151

crédito con base en esta información. Para lo anterior, se han designado equipos y responsabilidades en cada una de sus filiales, así como Comités ASG locales y regionales, asignación de responsabilidades en los Comités de Inversiones, y monitoreo y seguimiento a los procesos y las políticas a nivel de Junta Directiva, a través de los Comités de Sostenibilidad y Gobierno Corporativo.

SURA AM logró en 2024 la integración de criterios ASG en el 100% de los activos bajo manejo (AUM). Además, su filial SURA Investments desarrolló un Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales para un mejor seguimiento a riesgos y controversias en materia de sostenibilidad.

– **INVERSIÓN TEMÁTICA Y DE IMPACTO.** Utiliza un sistema de clasificación interno basado en estándares internacionales como la Taxonomía de la Unión Europea, la Iniciativa de Bonos Climáticos, Asociación Internacional de Mercados de Capitales (ICMA) y los Principios de Inversión Responsable (PRI) para identificar inversiones temáticas. Estas incluyen activos con altos estándares ASG, menor huella ambiental y enfoque en sostenibilidad. En 2024, los activos bajo manejo en este segmento alcanzaron USD 10,693 millones.

– **EXCLUSIONES (SCREENING).** Acorde con la Política Marco de Inversión Sostenible, SURA AM definió adicionalmente como actividades económicas sensibles: generación de energía térmica a carbón, uso del carbón en la producción de cemento y los juegos de azar. Estas actividades cuentan con lineamientos especiales detallados que se pueden consultar en el anexo 2 de la Política de Inversión Sostenible disponible en el sitio web de SURA Investments. En 2024, SURA AM realizó un análisis en este frente a un total de AUM de USD 24,151 millones. Así mismo, se destaca que durante el último año, esta filial avanzó en implementar procesos para la identificación, seguimiento y análisis de controversias y de los riesgos por vulneración de derechos humanos.

—SURA AM logró en 2024 la integración de criterios ASG en el 100% de los activos bajo manejo (AUM).—

[FN-AC-410A.3] – PROPIEDAD ACTIVA.

SURA AM construyó una Política para el engagement y la votación a nivel corporativo, que busca fortalecer estos procesos y su seguimiento en todos los negocios. Esta Política incluye lineamientos para asuntos sociales, cambio climático, de gobierno, priorización de temáticas y escalamiento cuando no resulta exitoso.

En 2024, se llevó a cabo un engagement colaborativo en Afore SURA (filial en México) para impulsar en la empresa objetivo una adecuada gestión de riesgos y oportunidades ASG, así como una mejor divulgación de esta información, que tuvo como resultado una serie de compromisos de la empresa objetivo del engagement, a los que se les hará el debido seguimiento.

En cuanto a los procesos de votación, el equipo de inversiones evalúa todos los temas de la agenda, incluidos los ASG, para definir el sentido del voto. En casos relevantes, la decisión se eleva al Comité de Inversiones o al Comité de Riesgos. Se priorizan iniciativas que promuevan la transparencia en impactos sociales y emisiones de gases de efecto invernadero, garantizando su alineación con la estrategia y estabilidad financiera de la empresa. Respecto al voto por poder, en casos de alta materialidad, el Comité de Inversiones y, en ciertos escenarios, el Comité de Riesgos, intervienen en la determinación del voto.

Por último, en situaciones que involucren controversias en temas ASG, se mantiene un monitoreo continuo de emisores con potencial impacto económico o reputacional significativo, permitiendo una gestión más rigurosa de estos riesgos.

Suramericana

[FN-IN-410A.2.] A través de una estrategia alineada con la Política Marco de Inversión Sostenible de Grupo SURA, esta filial y sus Compañías buscan optimizar la asignación de capital de sus portafolios, minimizando la exposición a sectores de alto impacto ambiental y promoviendo inversiones en activos que generen valor a largo plazo. Para ello, se implementan dos enfoques principales:

Preinversión. Se analiza la Política de Inversión Responsable y la integración de criterios ASG en la estrategia, así como los procesos de construcción del portafolio de inversiones, monitoreo de riesgos e identificación de oportunidades. También se evalúan las capacidades y dedicación del equipo gestor, los estándares adoptados, los compromisos asumidos y las mejores prácticas implementadas. Además,

se revisan las métricas y objetivos ASG establecidos, con especial atención a los relacionados con el cambio climático.

Posinversión. Se realiza un seguimiento a los reportes de sostenibilidad y su frecuencia de entrega a los inversionistas, la gestión de riesgos ASG, la aplicación de políticas de propiedad activa y el cumplimiento de las métricas y objetivos definidos.

Adicionalmente, se lleva a cabo un análisis de los sectores críticos dentro del portafolio, asignando una calificación según la industria a la que pertenecen los activos evaluados.

– **INVERSIÓN TEMÁTICA Y DE IMPACTO.** Aumentaron un 30% en 2024, sumando un total de COP 1.1 billones¹. De este total, COP 108,596 millones fueron inversiones realizadas en el año del reporte.

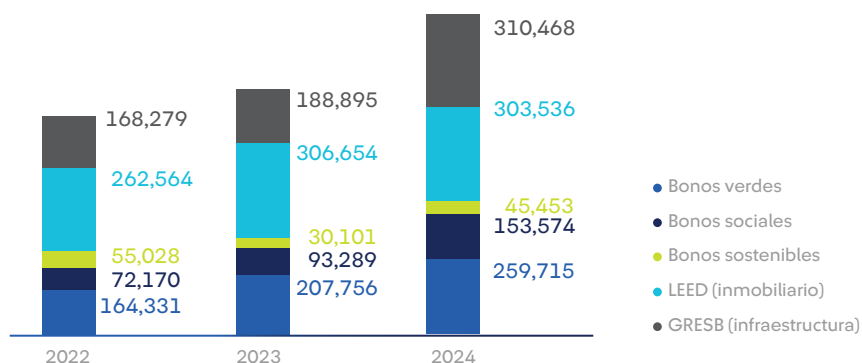
EXPOSICIÓN SECTORIAL DE PORTAFOLIOS DE INVERSIÓN DE SURAMERICANA

(En USD miles de millones)



¹ A cierre de 2024, EPS SURA no tenía inversiones temáticas.

④ **EVOLUCIÓN DE LAS INVERSIONES TEMÁTICAS DE SURAMERICANA**
(En COP millones)



SUSCRIPCIÓN SOSTENIBLE

La visión de suscripción sostenible de Suramericana está enfocada en integrar criterios ASG en la evaluación de riesgos y el diseño de soluciones. Esta estrategia permite gestionar los riesgos emergentes de manera más efectiva e incentivar comportamientos responsables entre clientes. En ese sentido, Suramericana aprobó en 2024 la Política de Suscripción Sostenible de su filial en Colombia, con lineamientos para incluir criterios de priorización de sectores sensibles y la consideración del desempeño de sostenibilidad de clientes empresariales para establecer condiciones del aseguramiento, como tasas y deducibles. Así mismo, Suramericana cuenta con herramientas para el análisis de la huella de carbono y la exposición a riesgos de transición climática, que permite mejor identificación y mitigación de impactos en el portafolio de seguros.

Como parte del acompañamiento a clientes para un mejor entendimiento y gestión de sus riesgos ASG, esta filial y sus compañías Seguros SURA cuentan con diferentes mecanismos de engagement, con los que buscan desarrollar capacidades de gestión de asuntos ASG. Cerca del 1% de clientes empresariales han sido acompañados por alguno de estos dos mecanismos:

- **Geociencias:** área especializada en riesgos de la naturaleza y tendencias medioambientales que desarrolla conocimiento aplicado para acompañar a las empresas en identificar y cuantificar el impacto de la naturaleza en el desarrollo de sus negocios, para que tomen decisiones anticipadas de gestión y transferencia del riesgo.

— Suramericana aprobó en 2024 la Política de Suscripción Sostenible para su filial en Colombia, que prioriza criterios de desempeño de sostenibilidad para condiciones del aseguramiento.—

- **Empresas SURA:** ofrece acompañamiento a clientes que requieran ampliar su conocimiento en temas ASG con el interés de mejorar su operación hacia una más sostenible.

Finalmente, Suramericana fortaleció sus procesos para identificar controversias y casos de alto riesgo ASG, para los cuales existe un proceso de escalamiento a través del equipo a cargo del Portafolio Sostenible, adscrito a la Vicepresidencia de Negocio. Ante este equipo se escalaron 2 casos durante 2024.

Clientes

|FN-IN-270A.4| El bienestar de los clientes es fundamental para una estrategia integral de inversión y suscripción sostenible. Suramericana ofrece diferentes canales para brindar información a sus clientes acerca del portafolio disponible relacionado con buenas prácticas y criterios de sostenibilidad. A través de la página web de cada una de sus filiales Seguros SURA habilita información relevante de productos disponibles, condiciones, beneficios, exclusiones y demás información que el cliente necesita para tomar decisiones. También en el proceso de asesoría y venta, se informa al cliente de forma clara y oportuna sobre las características del producto de interés y, en caso de ser necesario, se da acompañamiento especializado.

|FN-AC-270A.3| En SURA AM, el enfoque para informar a los clientes sobre los productos se centra en tres pilares fundamentales: simpleza, cercanía y transparencia, garantizando que la información llegue a sus afiliados a través de un proceso riguroso de validación y aprobación legal.

|FN-IN-270A.1.,FN-AC-270A.2.| Por otro lado, Suramericana incurrió en pérdidas monetarias, resultado de procedimientos legales asociados a comercialización y comunicación de información relacionada con productos de seguros a clientes nuevos y recurrentes por valor de COP 500 millones, a través de la Resolución 0819 de 2024, mediante la cual la Superintendencia Financiera de Colombia impone una sanción a Seguros Generales Suramericana S.A. por la posible violación a la expedición del seguro obligatorio SOAT a nivel nacional. Contra esta decisión se ejercieron los recursos legales respectivos y se está a la espera de decisión del ente de supervisión.

|FN-AC-270A.2.| En relación con SURA AM, su filial en Colombia incurrió en pérdidas de USD 7.2 millones por procesos legales asociados a afiliados en Ahorro y

Retiro, una reducción de 40% frente a lo reportado en 2023 y en niveles similares a otras administradoras privadas de fondos de pensiones en el país. En el último año correspondieron al traslado a Colpensiones (gestor del régimen público de prima media) de sumas por comisión de administración y/o prima del seguro previsional efectuados durante 2024, como consecuencia de sentencias condenatorias proferidas en procesos de ineficacia y/o nulidad de la afiliación. El monto mencionado incluye acuerdos y condenas que recibió Protección S.A. en procesos ante la Superintendencia Financiera de Colombia, por presunta vulneración de derechos del consumidor financiero, relacionados con adquisición de productos de inversión ofrecidos por el Fondo de Pensiones Voluntarias.

INDICADORES DE CLIENTES DE LA OPERACIÓN DE SURAMERICANA EN 2024

|FN-IN-270A.2.| Quejas y reclamaciones

Total de quejas reportadas	53,755
Quejas reportadas al ente regulador	2,340
Quejas resueltas a favor del cliente	4,026
Reclamaciones	7,371,912
Relación # quejas / # reclamaciones	0.007292

|FN-IN-270A.3.| Retención de clientes suramericana

Retención de clientes	2023	2024
Total de clientes al cierre del periodo de informe ²	20,507,662	19,813,201
Nuevos clientes agregados durante el periodo de informe	4,964,739	4,154,159
Clientes terminados involuntariamente durante el periodo de informe	2,126,928	1,331,946
Deserción de clientes en planes patrocinados por el empleador	1,155,025	1,208,503
Tasa de retención de clientes		87.15%

² La base de clientes utilizada en el cálculo de la tasa de retención, difiere de la cifra de clientes totales de Suramericana, al considerar solo los clientes, en rol asegurado o afiliado, en los negocios de seguros Voluntarios, SOAT, EPS y ARL. Por tanto, el cálculo no incluye empresas tomadoras o empleadoras que no tienen el rol de aseguradas o afiliadas en dichos negocios.

[FN-AC-270A.1] Por último, en relación con los empleados de SURA AM cubiertos con historial de investigaciones, al cierre de 2024 se registraron los siguientes indicadores:

- Número de empleados cubiertos contratados por la entidad el año de reporte: 2,432.
- Número de empleados cubiertos con un historial de investigaciones relacionadas con la inversión, denuncias iniciadas por consumidores, litigios civiles privados u otros procedimientos reglamentarios: 80.
- Porcentaje de empleados cubiertos con un historial de investigaciones relacionadas con la inversión, denuncias por consumidores, litigios civiles privados u procedimientos reglamentarios: 3.29%.

PRODUCTOS Y SOLUCIONES

Como parte integral de la estrategia de Finanzas Sostenibles, Suramericana ha diseñado soluciones de aseguramiento que incorporan criterios ambientales y sociales en su diseño (ver tabla).

[FN-IN-410B.2.] Además, esta filial ha implementado descuentos en sus pólizas de Construcción (-10%) y de Hogar (-15%), para aquellos activos asegurados que cuenten con características de eficiencia energética o energías renovables.

☉ SOLUCIONES DE SEGUROS CON CRITERIOS ASG DE SURAMERICANA

(En USD millones)

SOLUCIÓN	INGRESOS POR PRIMAS
Eficiencia Energética	0.22
Energía Solar	14.64
Responsabilidad Civil Ambiental	0.23
Construcción Sostenible	0.50
Movilidad Eléctrica	7.51
Movilidad Híbrido	23.03
Plan BiciSURA	0.71
Plan Muévete Libre	0.01
Asegura Tu Negocio	0.03
Asegura Tu Talento	0.06
Total	46.92
Total Ingresos negocio de seguros (al excluir Vida y Salud)	1,867.75
Porcentaje de los ingresos por soluciones ASG en el segmento	2.51%

GOBIERNO DE SOSTENIBILIDAD

Todos los asuntos de sostenibilidad, incluyendo los climáticos, se gestionan en Grupo SURA a través de las siguientes instancias, equipos y normatividad interna:

—En Grupo SURA contamos con distintas instancias, equipos y normas para la gestión de asuntos de sostenibilidad, incluidos los climáticos.—

—Conozca el Marco de Actuación frente al cambio climático de la Compañía, disponible en el Centro de Recursos de gruposura.com

Junta Directiva. Es la máxima instancia encargada de orientar y hacer seguimiento a la estrategia de sostenibilidad. Esta función la asume con el apoyo y recomendaciones del **Comité de Sostenibilidad y Gobierno Corporativo**, y en algunos momentos, del **Comité de Riesgos**. Estos comités reciben información relacionada con este asunto una vez al año, o más veces en caso de ser necesario, para ser empleada en decisiones relevantes del negocio.

Comité de Presidencia. La Administración orienta la estrategia y la gestión de sostenibilidad a través del Comité Directivo, conformado por la Alta Dirección.

Comité Interno de Sostenibilidad. Este articula la aplicación de la estrategia definida por la Junta Directiva en los procesos de la Compañía; este Comité se reúne cuatro veces al año y analiza e informa al Comité de Presidencia sobre los planes de trabajo y la estrategia asociada con la gestión de asuntos de sostenibilidad. Está conformado por las áreas de Riesgos, Estrategia, Comunicaciones, Cumplimiento, Sostenibilidad y Talento Humano.

Gerencia de Ciudadanía Corporativa. Lidera la estrategia de gestión social y sostenibilidad y reporta directamente a la Presidencia de la Compañía.

Mesa Técnica de Sostenibilidad. Instancia de trabajo de nivel directivo, en el que participan SURA Asset Management, Suramericana y Grupo SURA y busca alinear prioridades y planes de trabajo en términos de sostenibilidad.

Mesa de Inversión Sostenible. Conformada por los equipos de Inversiones, Sostenibilidad y Riesgos de SURA Asset Management, Suramericana y Grupo SURA. Esta instancia es responsable de hacer seguimiento a la implementación de la Política Marco de Inversión Sostenible.

Normatividad interna. Además de la Política Marco de Inversión Sostenible, Grupo SURA cuenta con documentos corporativos que orientan la gestión y la estrategia de asuntos ASG, como son los marcos de actuación en Cambio Climático y Derechos Humanos, la Política Marco de Inversión Social, la postura de Ciudadanía y democracia, la Política Marco de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI), al igual que la normatividad asociada a ética y cumplimiento, disponible en el Centro de Recursos de gruposura.com.

NUESTRA ESTRATEGIA FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO

Los impactos financieros de los riesgos físicos que se derivan de los eventos climáticos extremos y la necesidad de transitar hacia economías bajas en carbono, traerá consigo cambios sustanciales en todos los sectores económicos. En ese contexto, Grupo SURA reconoce la importancia de contar con una estrategia de cambio climático para gestionar adecuadamente sus riesgos y las oportunidades como un actor referente de la industria de servicios financieros en la región.

GOBIERNO

Grupo SURA ha establecido una estructura de gobierno robusta para supervisar los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático. La Junta Directiva es la máxima instancia de orientación y seguimiento en esta materia, con el apoyo del Comité de Sostenibilidad y Gobierno Corporativo y del Comité de Riesgos, este último desde la perspectiva de los impactos del cambio climático en el portafolio de inversiones y en la gestión de las filiales. Estos temas, tanto en Grupo SURA como en sus Compañías, se llevan mínimo una vez al año a estas instancias de gobierno corporativo.

A nivel de la administración, Grupo SURA cuenta con instancias como la Mesa Técnica de Sostenibilidad y la Mesa de Inversión Sostenible, en las cuales participan representantes de las áreas de Riesgos, Estrategia, Sostenibilidad e Inversiones de SURA Asset Management y Suramericana. El detalle de este Gobierno se encuentra en el capítulo 4 del presente Informe Anual.

ESTRATEGIA

Grupo SURA reconoce el cambio climático como un factor clave en su modelo de negocio y ha integrado criterios Ambientales, Sociales y de Gobierno (ASG) en sus decisiones financieras y de aseguramiento. Así, la estrategia climática se estructura en tres frentes principales para gestionar y mitigar los potenciales riesgos financieros del cambio climático en el negocio:

- **Inversión sostenible:** aplicación de criterios climáticos en la selección de activos, con un enfoque en integración ASG, inversiones temáticas y de impacto, exclusiones y propiedad activa. La gestión en este frente se detalla en el capítulo 4. Los principales avances en propiedad activa se han

GRUPOS DE INTERÉS RELACIONADOS:

- Junta Directiva
- Accionistas e inversionistas
- Inversiones del portafolio
- Empleados
- Academia y conocimiento
- Sociedad

ASUNTOS MATERIALES:

- Cambio climático y biodiversidad
- Inversión y financiación sostenible
- Gestión financiera

ODS RELACIONADOS:



INDICADORES CLAVE:

15%

se redujeron en el último año las emisiones de alcance 2 de las Compañías del Grupo Empresarial SURA.

COP 173,663 millones

totaliza la Pérdida Máxima Probable de Suramericana en productos asegurados por huracanes con un periodo de retorno de 250 años.

2.3 millones

de toneladas de CO2 equivalentes suman las emisiones financiadas a través de portafolios de posición propia de Grupo SURA, SURA Asset Management y el portafolio de reservas de Suramericana.

realizado en el frente de cambio climático, logrando definición de metas y mejor divulgación por parte de las empresas que fueron sujetas del proceso.

- **Seguros sostenibles:** incorporación de variables climáticas en los procesos de suscripción y desarrollo de productos, soluciones y servicios. La gestión en este frente se detalla en el capítulo 4.
- **Ecoeficiencia:** gestión de la huella de carbono en las operaciones propias de la Compañía.

Estas estrategias son informadas de manera transversal por los procesos de análisis de riesgos climáticos de cada Compañía. Para esto, se identifican riesgos físicos y de transición con visión sectorial en los portafolios de inversiones, los clientes de seguros (para una adecuada tarificación y definición de asegurabilidad) y la ubicación de operaciones propias.

Específicamente en Grupo SURA, el análisis de riesgos climáticos se enmarca en el riesgo estratégico de entorno ambiental y se analiza a partir de la exposición sectorial de su portafolio de inversiones. Para este análisis, la Compañía cruza variables de riesgo ambiental por país, utilizando el indicador EPI (índice de desempeño ambiental, por sus siglas en inglés), y la exposición sectorial analizada desde la Visión Agregada del Portafolio.

De manera similar, en SURA Asset Management construyen matrices de riesgos físicos y de transición con base en el análisis sectorial y la respectiva exposición en los portafolios. Estas matrices buscan informar la toma de decisiones de inversión, las temáticas de engagement y el monitoreo de posibles activos varados en el portafolio en el largo plazo.

[FN-IN-450A.3] Por otro lado, Suramericana evalúa el impacto de los riesgos físicos sobre la ubicación de sus instalaciones y la de los clientes asegurados a partir de información probabilística asociada a lluvias intensas, inundaciones, sequías, ciclones tropicales, heladas, deslizamientos, descargas atmosféricas, incendios forestales, olas de calor, vientos fuertes, y aumento sobre el nivel del mar. Los resultados de estos análisis permiten tomar decisiones de cara a la gestión y financiación de los riesgos identificados.

Respecto a los riesgos de transición, Suramericana realiza una caracterización de los portafolios de inversiones y de negocio en términos de la exposición a sectores de alta y baja intensidad de carbono, construye radares de tendencias sectoriales de cambios regulatorios, transformación tecnológica, cambios de los mercados, entre otros. Además, esta filial ejecuta modelaciones de

las implicaciones políticas, sociales, económicas, ambientales y tecnológicas de los riesgos de demanda que son originados por cambios en los mercados de sectores priorizados, en función de la exposición de esta Compañía.

GESTIÓN DE RIESGOS CLIMÁTICOS

En Grupo SURA y sus filiales, el proceso asociado a la gestión de riesgos climáticos está integrado en el marco de gestión de riesgos corporativos que cubre todos los tipos y fuentes de riesgos y oportunidades. En este sentido, las Compañías han identificado, tanto en su operación como en sus portafolios de clientes e inversiones, algunos riesgos potenciales derivados del cambio climático, a los cuales se les asigna un plazo según la materialización del impacto, así:

- **Corto plazo:** entre 0 y 1 año.
- **Mediano plazo:** entre 1 y 5 años.
- **Largo plazo:** entre 5 y 10 años.

—En Grupo SURA y sus filiales, el proceso asociado a la gestión de riesgos climáticos está integrado en el marco de gestión de riesgos corporativos.—

② RIESGOS IDENTIFICADOS

Tipo de riesgo	RIESGO FINANCIERO	Plazo
RIESGO DE TRANSICIÓN	Regulación actual, relacionada con asuntos climáticos, que pueda representar un incumplimiento por parte de la Compañía.	Corto plazo
	Regulación emergente, la nueva regulación podría implicar un aumento en los costos de la Compañía, por precios al carbono más altos o mayores requerimientos legales para monitorear y hacer seguimiento a los asuntos climáticos.	Corto plazo
	Las nuevas tecnologías podrían implicar un riesgo para las Compañías, puesto que pueden resultar en inversiones fallidas, tanto en los portafolios como en las operaciones. Esto podría también implicar costos asociados al uso de tecnología obsoleta.	Mediano plazo
	Mayor vulnerabilidad de litigios por asuntos relacionados con el cambio climático.	Mediano plazo
	Cambios en los comportamientos y preferencias del consumidor, que podrían resultar en cambios en el valor de los activos. Además, la falta de anticipación puede resultar en el no aprovechamiento de las oportunidades derivadas de estos cambios.	Corto plazo
	La reputación podría verse afectada, en la medida que se estigmatiza el sector o se deban realizar exclusiones de inversión o aseguramiento en determinados sectores por presiones de mercado.	Corto plazo
RIESGOS FÍSICOS	El incremento en la severidad o frecuencia de eventos meteorológicos, que pueden generar eventos adversos como inundaciones, deslizamientos, incendios forestales, entre otros, que afectarían la siniestralidad en seguros y el valor de algunos activos en los portafolios de inversión.	Corto Plazo
	Cambios permanentes en las condiciones físicas, tales como las variaciones en patrones de precipitación, el aumento de las temperaturas medias o el aumento del nivel del mar, son fenómenos que pueden afectar la viabilidad o desempeño de ciertos sectores como el agrícola, el cual es relevante desde la cartera de seguros y de las inversiones.	Largo plazo

El análisis y evaluación de los riesgos descritos en la tabla anterior se realiza de la siguiente manera:

Riesgos de transición

El principal riesgo de transición identificado en nuestros análisis, tanto en Grupo SURA como en las filiales, tiene que ver con los cambios regulatorios y políticos que implican aumentos en los precios al carbono. Estos precios pueden: incrementar los costos operacionales de las inversiones de nuestro portafolio; deteriorar el perfil de riesgo de la cartera de crédito del sector bancario; al igual que generar desvalorizaciones de los portafolios de inversión expuestos a sectores intensivos en carbono.

Lo anterior, a su vez, puede impactar nuestros ingresos futuros por concepto de dividendos y generar un posible deterioro del patrimonio, debido a ajustes en las valoraciones de estos activos. Igualmente, esto puede impactar las condiciones de acceso a capital, tanto de los activos directamente afectados, como de Grupo SURA y sus filiales, de manera indirecta, debido a su exposición.

El riesgo de transición se analiza a partir de la modelación de la variable de precio al carbono en Latinoamérica, en donde hay una presencia relevante de las operaciones. Este análisis se realiza con base en los siguientes escenarios modelados de NGFS (*Network for Greening the Financial System*):

- **Escenario 1, carbono neutralidad (1.5° centígrados):** en este escenario se limita la temperatura global a 1.5°C, a través de políticas estrictas e innovación, logrando carbono neutralidad en 2050.
- **Escenario 2, carbono neutralidad divergente (1.5° centígrados):** se logra carbono neutralidad en 2050, pero con mayores costos, debido a una menor coordinación en la expedición de políticas y medidas de mitigación.
- **Escenario 3, transición retardada (2° centígrados):** asume que el nivel de emisiones anuales se mantiene constante hasta 2030, y a partir de entonces con choques y medidas más rigurosas para limitar el calentamiento.
- **Escenario 4, compromisos nacionales (2.5° centígrados):** incluye el efecto de todos los compromisos climáticos de los países, incluso de las medidas que a la fecha no han sido implementadas.

Según los resultados, bajo escenarios que no consideran mecanismos de adaptación y mitigación, este riesgo no representa un impacto financiero material en el corto plazo. Sin embargo, en ausencia de las medidas mencionadas, los ejercicios internos muestran indicios de impactos que podrían eventualmente ser materiales en el mediano y largo plazo. Este riesgo, en general, se mitiga a través de prácticas enfocadas en la inversión sostenible, que se detallaron anteriormente.

Riesgos físicos:

Los riesgos físicos evaluados están principalmente asociados al incremento en la gravedad de los fenómenos meteorológicos extremos, como ciclones e inundaciones. Estos riesgos pueden implicar mayor siniestralidad en el negocio de aseguramiento de nuestro portafolio.

El impacto en la continuidad del negocio de los clientes de Suramericana podría repercutir directamente en los resultados financieros de esta Compañía. Por tanto, Suramericana realiza análisis regionales y locales para determinar el nivel de amenaza debido a eventos climáticos extremos asociados a cambio climático, como los huracanes. Esta evaluación

ayuda a controlar el cúmulo en aquellas áreas donde se identifica un alto nivel de amenaza y a gestionar el riesgo de sus clientes para contribuir con la sostenibilidad de los negocios.

Así, se ha encontrado que el riesgo físico que mayor impacto puede tener en Suramericana es la materialización de ciclones tropicales con baja probabilidad de excedencia. Se tiene identificado que la ocurrencia de un huracán con periodo de retorno de 250 años podría representar pérdidas para esta filial del orden de COP 173,663 millones. Esta exposición de pérdidas se presenta anualmente y, asociado a estas, Suramericana invierte cerca de COP 14,721 millones para mitigar impactos, mediante la transferencia del riesgo vía contratos de reaseguro.

Para los riesgos físicos se utilizan los siguientes escenarios RCP¹ 2.6, 4.5, 6.0 y 8.5 del CMIP5, y se incluye además los nuevos escenarios del CMIP6 (SSP1 1.9, SSP1 2.6, SSP2 4.5, SSP3 7.0 y SSP5 8.5).

② **|FN-IN-450A.1.1| PÉRDIDA MÁXIMA PROBABLE DE PRODUCTOS ASEGURADOS POR CATÁSTROFES NATURALES RELACIONADAS CON EL CLIMA**

(En COP millones)

Reaseguro bruto			
Evento climático	2% (1 a 50 años)	1% (1 a 100 años)	0.4% (1 a 250 años)
Huracanes	595,724	1,088,751	2,002,623
Reaseguro neto			
Evento climático	2% (1 a 50 años)	1% (1 a 100 años)	0.4% (1 a 250 años)
Huracanes	48,733	91,382	173,663

② **MONTO TOTAL DE PÉRDIDAS MONETARIAS POR PAÍS, ATRIBUIBLES A PAGOS DE SEGUROS DE CATÁSTROFES NATURALES MODELADAS Y NO MODELADAS**

(En COP millones)

Total de pérdidas monetarias atribuibles al cambio climático	242,092
Brasil	14,011
Chile	179,938
México	48,143

② **MONTO TOTAL DE PÉRDIDAS MONETARIAS POR TIPO DE EVENTO, ATRIBUIBLES A PAGOS DE SEGUROS DE CATÁSTROFES NATURALES MODELADAS Y NO MODELADAS**

(En COP millones)

	Pérdidas incurridas (reaseguro bruto)	Beneficios pagados (reaseguro neto)
Huracanes	47,665	1,093
Inundaciones	166,071	23,764
Calor extremo	28,356	3,835

¹ Se refiere a los escenarios de proyecciones de cambio climático denominados Representative Concentration Pathways (RCP por su sigla en inglés) del Coupled Model Intercomparison Project (CMIP) en sus fases 5 (CMIP5) y 6 (CMIP6).

METAS Y MÉTRICAS

② EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEI) EN LOS ALCANCES 1 Y 2

(En toneladas equivalentes de dióxido de carbono: ton CO₂e)

Compañía	Grupo Empresarial			Grupo SURA			Suramericana			SURA Asset Management		
	2023	2024	% var	2023	2024	% Var	2023	2024	% Var	2023	2024	% Var
Alcance 1	4,151 ²	3,666	0.3	48	44	-8.3	2,359	2,724	15.5	1,247	898	-28
Alcance 2	3,030	2,589	-15	0	0	0	791	616	-22	2,239	1,974	-12

Emisiones GEI en el alcance 3. Las siguientes son las 3 principales fuentes de emisiones consolidadas para alcance 3. Cabe anotar que las emisiones financiadas se miden con base en PCAF (*Partnership for Carbon Accounting Financials*). Conozca el detalle de todas las categorías, métricas relativas y el desglose completo de emisiones de alcance 3 en el anexo digital de Indicadores Ambientales, parte integral del presente Informe Anual.

② |305-3, FN-IN-410C.1, FN-IN-410C.3| OTRAS EMISIONES INDIRECTAS DE GEI (ALCANCE 3)

(En toneladas equivalentes de dióxido de carbono: ton CO₂e)

Fuente	Grupo Empresarial SURA
Emisiones financiadas (alcance 1+alcance 2)	2,219,637.9 ³
Viajes de negocios	5,709
Viajes al trabajo	20,779

② |FN-AC-410B.1., FN-AC-410B.2., FN-AC-410B.3| EMISIONES FINANCIADAS DE SURA ASSET MANAGEMENT A TRÁVES DE ACTIVOS BAJO ADMINISTRACIÓN (AUM)

(En miles de toneladas equivalentes de dióxido de carbono: ton CO₂e)⁴

	Bonos corporativos y equity	ETFs y Fondos Mutuos	Soberanos	Alternativos	Otros activos
Emisiones financiadas	5,309	2,771	10,878	568	15

Total de AUM:

USD **169,223**
millones

AUM incluidos en el cálculo: USD **153,904** millones
Cobertura: **91%**

² Seguros SURA Colombia certifica su huella de carbono por ICONTEC. Como resultado de este proceso, cambia el valor reportado en el año 2023, al incluir fuentes adicionales, como refrigerantes de neveras y dispensadores de agua, extintores y subsidios de gasolina.

³ Este valor no incluye emisiones financiadas a través de bonos soberanos. Solo incluye bonos corporativos y acciones, porque los bonos soberanos no se incluyen en las metas internas, ya que no son emisiones gestionables directamente por la respectiva Compañía. Con bonos soberanos, las emisiones son de 3,310,480.2 toneladas de CO₂e y tienen una cobertura del 86%. La cobertura sin bonos soberanos es de 42%. Además, solo se incluye posición propia, por tanto, no incluye emisiones financiadas a través de activos bajo administración (AUM). El valor reportado en 2023 presentó cambios, debido a la exclusión de Nutresa y la inclusión posterior de un mayor número de emisiones reportadas.

⁴ Conozca las métricas relativas y su desglose en el anexo digital Indicadores Ambientales 2024 de este Informe Anual.