



REPORTE

anual

2022



Mensaje de Presidencia
Nuestro Propósito
Historia de SURA en Panamá
Nuestra Presencia
Nuestros Principios
Pilares

Contenido

01 EQUIPOS QUE
TRANSFORMAN
Pág 16

02 NOS REINVENTAMOS
PARA LAS PERSONAS
Y EMPRESAS
Pág 22

03 SERVICIOS
Y ALIANZAS QUE
NOS MUEVEN
Pág 30

04 ENTREGAMOS
VALOR CON NUESTROS
ALIADOS
Pág 38

05 UN CAMINO
DE CRECIMIENTO
SOSTENIBLE
Pág 42

06 ACCIONES CON
RESPONSABILIDAD
Pág 48

07 LÍDERES Y
GOBERNANZA
Pág 54



Carolina Cuenca, Presidente



En este reporte de gestión queremos describir cómo durante el año 2022 hemos construido una base sólida para detonar el crecimiento de nuestra compañía, con la cual esperamos alcanzar todo el potencial que nos ofrece nuestro país. De igual forma, generamos una nueva etapa de crecimiento sostenible para SURA en los próximos años, siempre con nuestra estrategia como marco de acción, donde nuestro propósito es la creación de bienestar para las personas, y competitividad para las empresas de forma sostenible, agregando valor hacia nuestra sociedad y país.

Durante este 2022 tuvimos un entorno muy activo tanto a nivel global como local, constituyéndose como escenario lleno de cambios en la dinámica social, política y económica del mundo entero y de Panamá. Presenciamos una serie de movimientos sociales no vistos en nuestro país desde hace varias décadas, los cuales se dieron en el segundo trimestre, a raíz del descontento poblacional por el aumento de la canasta básica, los altos precios del combustible y medicamentos, entre otros. Estos problemas subyacentes en nuestro país han sido consecuencia también de los impactos de factores macroeconómicos como rezagos de la pandemia, la

interrupción de las cadenas de suministros comerciales, y la situación entre Rusia y Ucrania, que se detonó a inicios del año.

Al igual que en el resto del mundo, en el sector de seguros enfrentamos el impacto de estos factores económicos globales y su interacción con los contextos locales. Los mismos que se han evidenciado en la reacción de los mercados y el consumidor, el comportamiento de la siniestralidad, la inflación en los costos relacionados, y en la volatilidad de los mercados financieros relacionados con nuestros portafolios de inversión.

Sabemos que estamos en un contexto de estabilización del mercado, donde las causas están claramente identificadas. Hemos gestionado las medidas necesarias para afrontar estos efectos, y prevemos mejores escenarios llegando a niveles más reales y en equilibrio.

Nuestro compromiso por aportar al bienestar y competitividad de las personas y empresas panameñas, y por potenciar el crecimiento de nuestro negocio y el de nuestros aliados, se materializa en los logros del 2022, los cuales alcanzamos con el alto compro-

NUESTRO PROPOSITO

Habilitar, movilizar e inspirar a las personas y empresas a que se aseguren de vivir, posibilitando que tengan la libertad de ser y hacer.



miso y esfuerzo de nuestros colaboradores, canales de distribución, proveedores, aliados estratégicos, y nuestro sector. A continuación, quiero mencionar aquellos logros más relevantes que robustecieron nuestra plataforma de crecimiento:

- » Desde nuestra expansión regional, este año hemos abierto y adecuado varios Puntos de Encuentro: nuestro Centro de Bienestar Salud SURA, nuestra nueva oficina en David, y recientemente la reapertura y reenfoque del Punto de Encuentro de La Chorrera.
- » Desde los avances en nuestros accesos digitales y la continuidad de nuestra transición tecnológica, seguimos posicionándonos como una compañía líder en digital en Panamá. Esto se evi-

dencia a partir de cómo las personas nos buscan y acceden a nuestros productos y servicios, así como la preparación de nuestro ecosistema tecnológico para la integración y sinergia que hemos esperado desde el proyecto de integración hacia una sola plataforma core de seguros.

- » Desde la activación de la diversificación y desarrollo de nuestros canales de distribución, donde este año creamos una segunda promotora enfocada en corredores, esperando continuar avanzando con este nuevo modelo de negocio.
- » Desde la adecuación de nuestro portafolio y las optimizaciones de nuestros procesos, con el propósito de ampliar las coberturas en movili-

dad de autos hacia motos, así como movilidad eléctrica y por recorridos de KMs. Acompañando más a las necesidades de protección de las familias, con todos los miembros de su hogar, incluyendo a mascotas. Avanzando en la entrega de Salud a tu Alcance para dar acceso a la población panameña con una propuesta asequible, de alta calidad y experiencia en la atención, con enfoque en la salud positiva y la prevención.

- » Desde nuestra intención de ser una compañía cada vez más cercana, con mayores lazos de relacionamiento, y con una comunicación más relevante y útil hacia las personas, empresas, y la sociedad.

SURA Panamá se ha caracterizado por ser una compañía flexible y dinámica. Gracias a dichos atributos nos hemos podido adecuar a estas transformaciones que nos presenta el entorno en momentos difíciles, como lo fue la pandemia; en cambios en nuestra cotidianidad, como en nuestra forma de trabajar; y respondiendo tanto a los diferentes retos como a las oportunidades que se han presentado en nuestro camino. Estas características intrínsecas de nuestra compañía nos permiten ser resilientes, adaptarnos con rapidez y eficiencia, y siempre potenciar nuestro crecimiento. Seguiremos trabajando con total compromiso y pasión en este 2023, sumando el esfuerzo de todos, buscando siempre la generación de valor para nuestros clientes, la sociedad y nuestros grupos de interés.

HISTORIA

» **1978**

Es fundada en la Ciudad de Panamá bajo el nombre **Interoceánica de Seguros**.

Interoceánica de Seguros
Afiliada a SURAMERICANA DE SEGUROS

Con la adquisición de Seguros Banistmo, S.A., Seguros SURA alcanza una participación de mercado por primas consolidadas en Panamá, cercana al 8.26%, que la ubica como el cuarto competidor en el país.

2015

Lanzamiento **Proyecto CORE.**

Nuestro proceso de transición y consolidación tecnológica de las plataformas transaccionales, operativas y de gestión de nuestro portafolio de productos y cartera con nuestros clientes.

2018

» **2017**

Suramericana cumple **20 años de presencia en Panamá.**

2009

La compañía cambia su razón social a Seguros Suramericana S.A. y adopta la marca **"Suramericana"** y la marca **Autos SURA** para su centro de servicios para vehículos.

» **2021**

Lanzamiento seguro **"Salud a tu Alcance"**

Nuestra primera propuesta de Salud para el mercado panameño, enfocado en la prevención y atención médica primaria a través de médicos SURA de planta, telemedicina y asistencia virtual 24/7, y aliados prestadores de servicios de salud a nivel nacional.

**Salud a tu alcance**

Se anticipa a tu cuidado y te empodera.

Expansión regional.

Nos acercamos más a las personas y empresas, mediante espacios diseñados, construidos y adecuados cuidadosamente con un enfoque de mínimo impacto ambiental e infraestructura ecoeficiente.

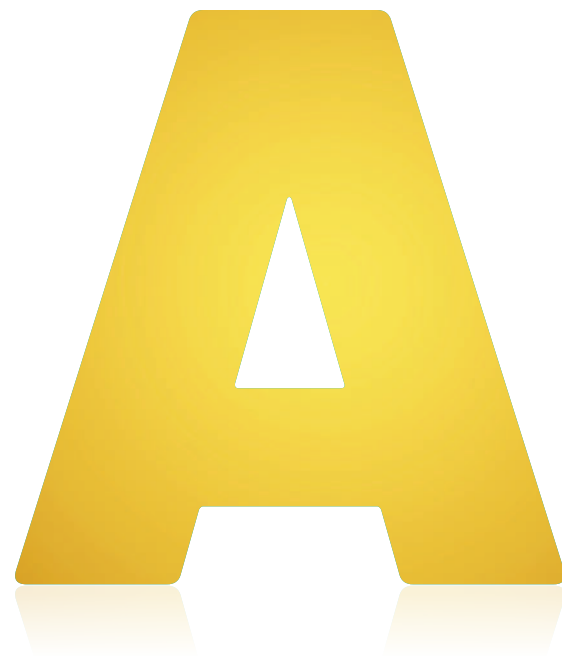
» **2022**

2019 - 2020

Lanzamiento **Empresas SURA.**

Nuestro programa de acompañamiento y asesoría empresarial para emprendedores y empresas, en donde buscamos impulsar su bienestar y competitividad sostenible dentro del mercado.

- » Apertura Centro de Bienestar **Salud SURA** - El Crisol.
- » Apertura Centro de **Movilidad SURA** - La Chorrera.
- » Ampliación Punto de **Encuentro SURA** - David (Chiriquí).



(EXCELENTE)
CALIFICACIÓN A

26 de septiembre de 2022

A.M Best Company ratifica a Seguros Suramericana S.A. con la calificación A (Excelente) y perspectiva estable, reconociendo su solidez financiera y liderazgo en el sector asegurador.

NUESTRA PRESENCIA



NUESTROS PRINCIPIOS

En Seguros SURA, los resultados son tan importantes como la forma en que se alcanzan, por ello, nuestros principios son direccionadores de nuestra estrategia orientando nuestro actuar y toma de decisiones con los distintos grupos de interés.

Responsabilidad

La intención inequívoca de cumplir con nuestros compromisos, velando por los bienes, tanto de la compañía, como de nuestros accionistas, clientes, proveedores y de la comunidad en general.

Respeto

Las relaciones con la compañía están basadas en el conocimiento, dentro de los límites de la ley y la reserva empresarial, de toda la información sobre la que se rigen nuestras actuaciones.

Transparencia

Más allá del cumplimiento legal de las normas y de los contratos pactados con nuestros grupos de interés, tenemos presente sus puntos de vista, necesidades y opiniones, lo que implica reconocer al otro y aceptarlo tal como es.

Equidad

Es entendida como el trato justo y equilibrado en la relación laboral, comercial y cívica con los empleados, asesores, accionistas, clientes, proveedores y la comunidad en general y la igualdad de trato con todas las personas independientemente de sus condiciones sociales, económicas, raciales, sexuales o de género.

PILARES

Creación de valor

Que sea constante y sostenible para todos los grupos de interés.

Eficiencia operativa

Modelo de operación capaz de reaccionar a los cambios del entorno en la velocidad adecuada.

Sostenibilidad

Capacidad de transformación (Observación, creación, implementación).

REPORTE ANUAL 2022

01 EQUIPOS QUE TRANS- FORMAN

NUESTRO TALENTO HUMANO



“La gestión 2022 fue una verdadera muestra de resiliencia y de ratificación del compromiso de talento humano con el cumplimiento de la estrategia y los resultados de la compañía.”

Mauricio Alberto Montoya
Director de Talento Humano SURA



NUESTRO PROPÓSITO

Movilizar y potenciar personas y equipos desde su **ser, saber y hacer**; ampliando su campo de acción al servicio de la estrategia de la compañía. Velar por la **cultura** de la empresa, **nuestros principios**, y la **conciencia ética acerca de lo humano** en el trabajo.



422

Colaboradores de nacionalidad panameña



14

Colaboradores de otras nacionalidades



96

Nuevas contrataciones durante el año



7,56%

Rotación voluntaria

Total Colaboradores

4,36



SALUD INTEGRAL

+1,6 MM

Invertidos en beneficios para colaboradores

*De agosto a diciembre de 2022, registramos los siguientes datos:

1517 Servicios totales prestados

281 Colaboradores atendidos

70 Beneficiarios atendidos

Nuestra salud es fundamental

En SURA nos preocupamos por el **bienestar integral de cada uno de nuestros colaboradores**, entendiendo su situación particular **desde la salud mental, física e incluso financiera**. A través de la gestión de Talento Humano, identificamos sus necesidades y preocupaciones individuales y contextuales, y trabajamos en conjunto con ellos, brindándoles acompañamiento, soporte y guía para resolver estos tres aspectos importantes de su salud integral.

En 2022 aseguramos a cada uno de nuestros colaboradores y gran porcentaje de sus beneficiarios con nuestro nuevo producto de seguro **"Salud a tu Alcance"**. A través de este brindamos atención exclusiva y servicios de calidad desde nuestro **Centro de Bienestar Salud SURA, Contact Center Médico 24/7, así como la asistencia virtual y domiciliar conformada por expertos médicos SURA**.

Creamos espacios de información, talleres de prevención y atención médica a través de nuestra **Feria de Salud 2022**. Este tipo de iniciativas permitieron que nuestros colaboradores accedieran a información relevante, participaran en actividades preventivas y recibieran atención médica adecuada.



GESTIÓN DE CONOCIMIENTO E INCLUSIÓN

47 Promociones durante el año

15.087 Horas de formación a equipos de trabajo

44 Horas promedio de formación por empleado

Transformamos para transformar

A través de la Ruta de Desarrollo Integral de Líderes, invertimos en el fortalecimiento de nuestras competencias y conocimientos como gestores de tendencias y riesgos. Durante cada capacitación, brindamos herramientas y direccionamiento sobre temas clave para nuestra compañía, como la salud mental, comunicación asertiva, diversidad e inclusión, redes de trabajo y el desarrollo de personas y equipos.

Invertimos en nuevos talentos

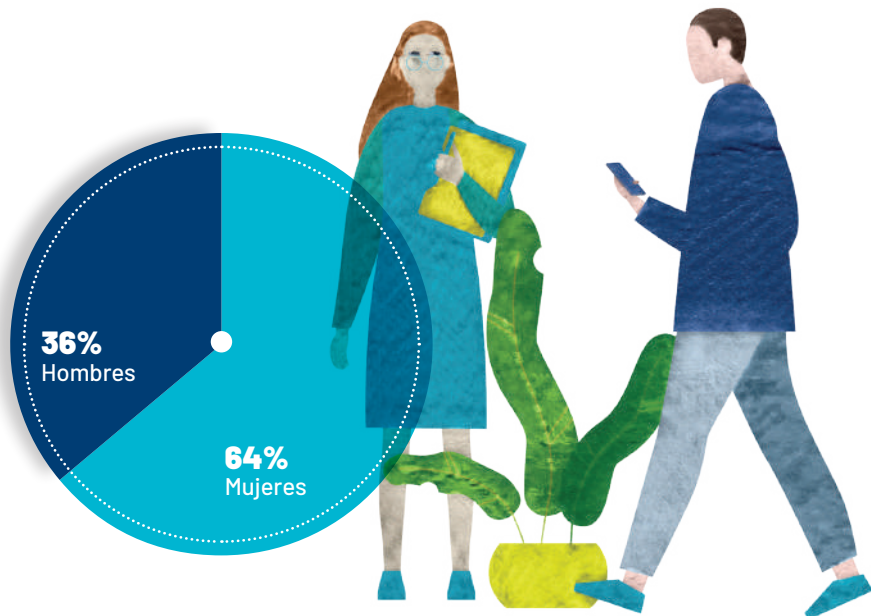
En 2022, formamos a más de **70 personas** a través de nuestros **programas de prácticas profesionales y pasantías**, representando un aumento significativo en comparación con años anteriores. Nuestro objetivo es brindar a la población juvenil de universidades y colegios las habilidades necesarias para la vida, y contribuir con la comunidad mediante la aplicación del conocimiento en entornos prácticos.

Para lograrlo, ofrecemos oportunidades de aprendizaje y colaboración en equipos de trabajo y proyectos reales de la compañía. Así, cada joven construye su experiencia y desarrollo profesional, lo que le permitirá acceder a oportunidades futuras de empleo.

Lideramos desde la equidad y diversidad

Año tras año buscamos la mayor participación del género femenino en nuestra compañía y promovemos la equidad en la atracción y promoción hacia los diferentes roles en nuestras funciones y proyectos. De igual forma, **promovemos la participación de las mujeres en el liderazgo de nuestros equipos**.

PORCENTAJE DE COLABORADORES



63

Participantes del Programa de Pasantía como primer empleo

11

Participantes del Programa de Prácticas Universitarias

65

Líderes totales

47

Mujeres

18

Hombres



COMPENSACIÓN EMOCIONAL

Fomentamos el trabajo flexible

Promovimos nuestra **autonomía para elegir el lugar y horarios** de trabajo, continuando nuestras funciones desde sus tres modalidades: **presencial, híbrida y remota**.

Optimizamos la movilidad regional, especialmente entre Ciudad de Panamá y Panamá Oeste, buscando mejorar el bienestar de nuestros colaboradores en sus tiempos de desplazamiento hacia oficinas. Formamos y fortalecemos equipos saludables, comprometidos y escuchados, capaces de llegar a acuerdos, colaborar y comunicarse asertivamente.

Maternidad y paternidad activa

Contamos con nuestra primera **sala de lactancia en la Sede de Marbella**, fomentando un ambiente de trabajo inclusivo, cómodo y comprometido con el bienestar de todas nuestras colaboradoras. Otorgamos **licencias remuneradas y regresos escalonados** por maternidad y paternidad.

2 Licencias otorgadas por paternidad

10 Licencias otorgadas por maternidad

1010 Días totales otorgados por licencia parental

Bienestar y equilibrio

Continuamos brindando a nuestros colaboradores días libres adicionales y no compensatorios. Esta iniciativa ha sido parte fundamental del equilibrio empresarial estructurado entre trabajo, descanso y bienestar integral de nuestro talento humano.



83%

Colaboradores con elección a trabajo flexible



17%

Colaboradores en modalidad presencial

70%

De colaboradoras en periodo de lactancia beneficiadas

10,000.00 USD

De inversión aproximada en sala de lactancia

1,352,437.36

Invertidos en licencias remuneradas

207,257.72 USD

Invertidos en días de beneficio

26 Días de beneficio otorgados a lo largo del año

REPORTE ANUAL 2022

02 NOS REINVEN- TAMOS PARA LAS PERSONAS Y EMPRESAS

TRANSFORMACIÓN DEL PORTAFOLIO



“Durante el 2022, continuamos transformando nuestro portafolio, brindando nuevas soluciones de aseguramiento y servicios de valor agregado, desde nuestro entendimiento de las necesidades de los segmentos de la población panameña y desde la influencia de las tendencias del consumidor y el mercado en nuestro país.”

Eva Lissette Acevedo

Gerencia de entendimiento del consumidor



DESDE SALUD

Creamos un seguro privado, asequible y para toda la familia

Lanzamos nuestra primera propuesta de póliza en el ramo de Salud con nuestro nuevo producto “Salud a tu Alcance”. El mismo tiene como objetivo brindar a la población panameña una opción de **seguro privado a un precio asequible para toda la familia, entendiendo a la misma más allá del vínculo legal o sanguíneo**. Con esta iniciativa ampliamos la definición del “hogar”, incluyendo a diferentes miembros, como por ejemplo colaboradores domésticos, dentro de la cobertura.

Salud a tu Alcance, a diferencia del resto de pólizas del mercado, **no cuenta con límites de edad para cada asegurado, ni reducciones de cobertura en sus anuales renovables**. Tampoco ofrece deducibles, que obligan muchas veces a los pacientes a acumular sus facturas, llegar a montos mínimos de consumo y, posteriormente, canjear un reembolso. **Nuestro seguro asume el 80% del valor total de cada compra de nuestros clientes**, realizada a través de nuestra red de farmacias aliadas con sus recetas médicas respectivas.



DESDE MOVILIDAD

Entregamos soluciones exclusivas y sostenibles

Continuamos ampliando nuestro portafolio de movilidad, avanzando en la comercialización del **Seguro por KM**, siendo esta la única propuesta de aseguramiento en Panamá donde, **apalancados en la tecnología GPS, nuestros clientes reciben descuentos de acuerdo a sus KMs recorridos durante cada mes**. Seguimos entregando **soluciones exclusivas para motocicletas, enfocadas en particulares, comerciales y delivery**, incluyendo **micro seguros para este último segmento de riders**. Nuestro objetivo es llegar a nuevos segmentos, **contribuyendo a cerrar brechas de informalidad**.

Para nuestros clientes de automóviles, **continuamos con la atención, asesorías, compra y venta, entre otros servicios, en nuestros dos Centros de Movilidad SURA, ubicados en Ciudad de Panamá (Tumba Muerto), y en nuestra nueva locación en Chorrera en Costa Verde**. Además, contamos con una red de aliados a nivel nacional para el servicio de revisión vehicular.

Bajo el concepto de **Movilidad Eléctrica**, desarrollamos un **endoso especializado para autos híbridos y eléctricos**. Adicionalmente, como parte de nuestra apuesta por la sostenibilidad, **instalamos la primera estación de carga eléctrica propia de una aseguradora en el país**, disponible de manera gratuita para nuestros clientes y visitantes en nuestro Punto de Encuentro en Marbella (Ciudad de Panamá).



DESDE HOGAR

Pensamos en cada familia panameña a través de nuestros productos

Lanzamos la póliza de **Multi Protección Hogar Premium**, proporcionando una mayor protección del hogar ante eventos desafortunados, incluyendo el aseguramiento de bienes materiales, y respondiendo a una tendencia contundente en nuestro país frente a la composición de las familias panameñas. Incluimos dentro de esta protección a **Mascotas**, brindándoles el cuidado integral a partir de la creación de una red de aliados en atención médica veterinaria como respaldo.





DESDE LA COMPETITIVIDAD

1,758

Servicios grupales y personalizados entregados

4,784

Servicios masivos entregados

6,542

Servicios totales entregados

1,180

Total de empresas asistentes

Apoyamos a más MIPYMES en su crecimiento y sostenibilidad

Por el lado de Empresas SURA, impulsamos el crecimiento del sector MIPYME, contribuyendo positivamente con 1.180 micro, pequeñas y medianas empresas a nivel nacional; a quienes entregamos un portafolio de servicios (financieros, de mercado, de talento humano y legales) enfocados en acompañarlas en su crecimiento y sostenibilidad. Al respecto, firmamos nuevas alianzas con 6 empresas y 2 gremios para complementar la propuesta de servicios para este segmento.

Con el objetivo de ampliar nuestra magnitud de respuesta, atraer mayor número de participantes y mejorar la autogestión, reinventamos nuestro modelo de servicio incluyendo nuevos formatos de alcance masivo:

- » Diseñamos y lanzamos la página web de Empresas SURA; un sitio público en internet disponible para todas las MIPYMES panameñas, ya sean aseguradas o no de SURA. A través de esta, ofrecemos material didáctico y herramientas de aprendizaje, alojadas en la nube y con acceso gratuito.

- » Creamos formatos grupales de capacitación, enfocados en atender varias empresas dentro de una misma sesión. De la mano de expertos, evidenciamos necesidades y desafíos comunes que enfrentan las MIPYMES y les entregamos conocimiento aplicable, brindando una oportunidad eficiente y efectiva de aprendizaje conjunto.
- » Continuamos acompañando a MIPYMES en su crecimiento y transformación, buscando minimizar sus riesgos y potenciar nuevas oportunidades, a través de nuestro Programa de Competitividad. Junto a especialistas propios de SURA y una gran variedad de aliados estratégicos con un mismo propósito, identificamos necesidades puntuales de cada negocio, elaboramos planes de trabajo y damos seguimiento personalizado, cumpliendo el objetivo de empoderarlos de conocimiento y herramientas elementales para proteger su sostenibilidad empresarial.

SURA innovadora y sostenible

Las inversiones que hicimos en nuestra propuesta de valor durante el 2022 representaron más de 9MUSD, números que reflejan la estabilidad y solidez de SURA Panamá, así como la firme convicción en el desarrollo de nuestro negocio y la transformación de su portafolio.

Nuestro objetivo es tener la capacidad, no solo de cumplir con nuestra promesa de valor fundamental de indemnizar y restablecer patrimonialmente a nuestros clientes, sino también desde el apoyo y construcción de su autonomía para que puedan resolver sus necesidades y optimicen sus oportunidades.

9 M

Invertidos en transformación de portafolio



4^{ta}

Aseguradora más grande de Panamá



2^{da}

En el segmento de seguros de autos



8.9 %

Participación de mercados



17.9%

Participación en Primas de Auto

Líderes en accidentes personales

NUESTRO PORTAFOLIO

Nos enfocamos en que las personas se Aseguren de Vivir, por ello en 2022, incorporamos nuevos productos en nuestro portafolio, buscando un aseguramiento que habilite las capacidades en las personas, movilidad, competitividad empresarial, autonomía, conectividad y habitabilidad.



Personas

» Seguro de Hogar Multiprotección

Enfocado en la protección de tu hogar ante eventos desafortunados, incluyendo el aseguramiento de bienes materiales, personas y mascotas que forman parte del lugar donde vives.

» Vida Masivo

Solución de Vida individual con primas accesibles y sumas aseguradas pequeñas.

» Plan Familiar Domiciliario

Producto con coberturas y asistencias en caso de contraer COVID-19.

» Protección y Asistencia Médica (PAM)

Solución enfocada en ofrecer a personas y familias respaldo en caso de accidentes personales, y asistencias relacionadas a la salud.

» Salud a tu Alcance

Solución que incluye respaldo de un ecosistema digital con cotizadores, evaluación médica, agendamientos, historia clínica, entre otros servicios.

Autos



En SURA sabemos que tu auto es más que un medio de transporte, en especial cuando cada recorrido es una nueva experiencia en tu memoria.

Con nuestro Seguro de Auto te brindamos el respaldo que mereces para conducir tranquilo y disfrutar tus mejores trayectos.

» Reclamo Express

Solución enfocada en ofrecer respuesta inmediata a su reclamo de Auto en sitio.

» Motos Particulares y Delivery

Producto que incluye precios preferenciales en revisado, trámite de placas y servicios de taller para su moto en Centro Auto SURA.

» Seguro x KM

Solución enfocada en personas que utilizan poco su automóvil y buscan obtener mejores coberturas y beneficios.

Empresas



» RC Marítima

Solución enfocada en clientes empresariales que buscan una cobertura en puertos e instalaciones marítimas.

» Logística PRO

Solución enfocada en pymes que transportan mercancías donde obtienen beneficios por buena conducción.

» Seguro de Responsabilidad Civil para Profesionales de la Salud

Solución que respalda el ejercicio médico en caso de daños ocasionados a terceros.

REPORTE ANUAL 2022

03 SERVICIOS Y ALIANZAS QUE NOS MUEVEN

PRESTACIONES Y ALIANZAS



“La gestión de Prestaciones, Alianzas y Ecosistemas en el 2022 partió del entendimiento del modelo operativo como parte del insumo para redefinir los procesos que hoy nos permiten potenciar nuestras prestaciones, desde la indemnización, así como la entrega de asistencias y servicios a las personas y empresas, generándoles bienestar y competitividad.”

Luis Miguel Abadía Médica

Gerente Senior de Prestaciones,
Alianzas y Ecosistemas



SALUD SURA

Inauguramos nuestro primer Centro de Bienestar Salud SURA

En mayo del 2022, abrimos nuestro primer **Centro de Bienestar Salud SURA**, ubicado en El Crisol, convirtiéndose en el **primer espacio de atención médica primaria** que una aseguradora en Panamá implementa **con sus recursos y personal médico de planta propio**, a través de una administración directa.

Este proyecto surge de la necesidad de brindar a nuestros asegurados un **enfoque integral de bienestar y salud positiva**, ofreciéndoles la **mejor experiencia de atención médica para sus necesidades cotidianas en salud** a costos asequibles. Nuestro objetivo ha sido optimizar el estilo de vida de cada paciente a través de la capacitación, empoderamiento, prevención y adecuado manejo de sus condiciones médicas, buscando mejorar constantemente su salud mental y física.



SERVICIOS QUE OFRECEMOS

- Consulta externa
- Laboratorios
- Atención prioritaria (Urgencias menores)
- Programas de bienestar, prevención y empoderamiento en su salud

429

Total pacientes atendidos

655

Atenciones médicas

4

Traslados

52

Procedimientos

355

Laboratorio



1,093

Total de servicios médicos brindados





HOSPITALES

- Hospital Brisas
- Clínica Hospital San Fernando
- Hospital Nacional



LABORATORIOS

- Laboratorio Raly
- Clinilab Panamá



FARMACIAS

- El Javillo



MEDICINA GENERAL

- Clinilab Panamá



Cuidando nuestros asegurados desde nuestro Contact Center Médico SURA 24/7

Después de la pandemia de la Covid-19, la OMS incluyó la telemedicina o consulta médica virtual / telefónica entre los servicios esenciales para las personas, siendo un factor clave en la transformación digital y operativa del sector salud.

En respuesta a este entorno cambiante, implementamos desde 2020 nuestro **Contact Center Médico SURA**, especializado en la atención y evaluación inmediata de la salud de nuestros clientes. Este programa de atención virtual y domiciliaria 24/7, **está conformado por profesionales médicos exclusivos de SURA, así como una red de aliados médicos de más de +450 prestadores de salud ubicados en todo Panamá.**

En 2022, particularmente en los meses de enero y febrero, nos enfrentamos a un incremento significativo en la demanda de atención médica telefónica y virtual, debido a una nueva ola de Covid-19 en el país. A través de nuestro Contact Center Médico SURA, gestionamos apoyo integral a cada uno de nuestros asegurados, facilitando diagnósticos virtuales, accesos a laboratorios y atención prioritaria a lo largo del año, sin necesidad de una cita previa en el Centro de Bienestar Salud SURA.

7

Traslados de urgencia

8,157

Atenciones médicas virtuales

41

Atenciones domiciliarias

19,672

Atenciones / Interacciones de enfermería



200
Personas atendidas mensualmente desde inicio de operaciones



MOVILIDAD SURA

Lanzamos nuestro segundo Centro de Movilidad SURA

Inauguramos en noviembre de 2022 nuestro nuevo **Centro de Movilidad – Panamá Oeste, ubicado en La Chorrera**. Un lugar especializado en el cuidado y mantenimiento preventivo de vehículos y motocicletas, así como en la libre y segura movilidad de nuestros asegurados a través de servicios de transporte proporcionados por la compañía.



Servicios que ofrecemos

- Mantenimiento preventivo para moto y auto.
- Alineación y balanceo de llantas.
- Revisado vehicular para moto y auto gratis una vez al año.
- Trámite de placa.
- Mantenimiento y revisión de viajes.
- Diagnóstico de compra y venta.
- Servicios de transporte.



EMPRESAS SURA

Expandimos nuestro ecosistema de aliados en favor de las MIPYMES

En 2022 construimos nuevos espacios de diálogo y alianzas con actores de las empresas privadas, sector público, redes sociales no gubernamentales y la academia que, al igual que SURA, trabajan en favor del crecimiento de grupos de emprendedores y empresarios de las MIPYMES del mercado panameño.



Recibimos la certificación que nos acredita como la primera empresa del sector seguro afiliada al **Sistema Nacional de Fomento Empresarial (SNFE)**, una unidad técnica de AMPYME que tiene como objetivo articular, fomentar, educar y generar oportunidades de inversión y medición de las **MIPYMES** con el apoyo del sector público y privado. Este acuerdo permitirá que los negocios que cuenten con el registro empresarial de **AMPYME** participen dentro de nuestro **programa de Competitividad desde Empresas SURA** y demás actividades consideradas bajo la alianza.

Participamos junto a nuestro equipo de expertos SURA como aliados estratégicos en el programa **Community Champions**, creado por la Embajada de Estados Unidos de América en Panamá. Con el objetivo de promover y apoyar los esfuerzos existentes de empresas establecidas y emprendedores en la etapa de idea, ofrecimos talleres y mentorías personalizadas con nuevos enfoques, herramientas y prácticas sostenibles para cada tipo de negocio.

En alianza con el **Consulado de Colombia**, formamos parte del programa **"Colombia nos une"**, el cual busca vincular a los colombianos en el exterior y hacerlos sujetos de políticas públicas. A través de foros y grupos de trabajo, brindamos capacitaciones a emprendedores colombianos, logrando su inserción activa en la economía formal y local del país.

Firmamos un acuerdo con Banistmo para capacitar a **300 Pymes a través de soluciones no financieras** como talleres y capacitaciones, comprometiéndonos en brindar, a lo largo del año entrante, las herramientas necesarias para fortalecer sus negocios y enfrentar los desafíos del mercado actual.

Las Pymes seleccionadas para recibir esta capacitación son clientes actuales de Banistmo. Durante el programa de capacitación, se abordarán temas clave que incluyen estrategias de comunicación digital y efectiva, planificación y transformación empresarial, atracción de talento humano y distintas fases del proceso empresarial. Además, se brindará orientación para la creación de una identidad sólida de negocio, registro de marca y las obligaciones legales y tributarias específicas para las micro, pequeñas y medianas empresas del país.

Dentro de nuestras alianzas de prestación, junto a **MG Consulting Group** capacitamos a empresarios panameños entorno a servicios financieros y contables. En colaboración presentamos nuestros dos talleres: "La importancia de contar con un presupuesto", con un impacto en 54 empresarios asistentes, y "Prepárate para la declaración de renta", con 47 participantes.



PROVEEDORES SURA

Consideramos proveedores a las personas naturales o jurídicas que suministran bienes o servicios a la compañía en el desarrollo de los propósitos organizacionales.

Todas nuestras negociaciones se dan en el marco de los Principios Corporativos, atendiendo a criterios éticos, ambientales y sociales, cuidando que se respeten los derechos y deberes de las partes. En tal sentido, SURA cuenta con políticas internas para la gestión de sus proveedores, coherentes con los lineamientos de su Código de Conducta para Proveedores.



796 Proveedores totales

56,510.075.1 Millones pagados

04 ENTREGAMOS VALOR CON NUESTROS ALIADOS

REPORTE ANUAL 2022

NUESTROS CANALES DE DISTRIBUCIÓN



“En SURA buscamos desarrollar y transformar constantemente nuestros canales de distribución para entregar una propuesta de valor relevante a las personas y empresas, creando y desarrollando mercados y segmentos, y siendo aliados estratégicos para el crecimiento sostenible de cada uno de sus negocios con nosotros.”

Raquel Jaramillo
Directora de Canales



CANAL DE CORREDORES

Diversificación y expansión

Continuamos avanzando con nuestro Modelo Dinámico Comercial, desarrollado en 2020, el cual nos ha permitido ampliar y potenciar nuestra gestión y desarrollo de corredores en diferentes unidades de negocio y regiones, apalancándose en un ecosistema digital de atención de fácil y rápido acceso para personas y empresas.

En 2022 nos enfocamos especialmente en la diversificación de cartera de nuestros corredores, movilizándoles a ofrecer soluciones que anteriormente no comercializaban con frecuencia. **Abrimos nuestra segunda promotora para la venta y atención al canal corredor**, así como un nuevo Punto de Encuentro en Panamá Oeste (Chorrera), donde atendemos a clientes y corredores de esta región.

Adicionalmente, implementamos iniciativas enfocadas en la **mejora del relacionamiento y satisfacción del corredor con nuevos modelos de atención en requerimientos**, los cuales están relacionados con áreas transversales como operaciones, recaudo, reclamaciones y tesorería.



CANAL BANCASEGUROS

Optimización comercial y operativa

Continuamos trabajando en conjunto con Banistmo. Potenciamos el crecimiento del seguro voluntario por medio de la integración de iniciativas comerciales, a través de su red de comercios aliados, el modelo de referidos del banco hacia productos SURA (no propios del canal), y la conexión de nuestro e-commerce en sus plataformas digitales.

Complementamos el portafolio de productos con enfoque en los segmentos de familia, pymes y tarjetahabientes. **Reforzamos la estructura de atención comercial de operación con el Banco** con dos coordinaciones comerciales y de productos/procesos.

Aumentamos la capacidad de ejecutivos comerciales para la atención del modelo de actuación comercial, y reestructuramos el modelo de atención en procesos relevantes como el de recaudo del canal.

Avanzamos en nuestra gestión de información entre ambas partes, facilitando análisis más proactivos y una toma oportuna de decisiones. **Diseñamos en conjunto un modelo de segmentación enfocado en la fidelización y conservación de nuestros clientes.**



CANAL DIRECTO

Integración presencial, telefónica y digital

Aumentamos el impulso de compra a través de nuestros Puntos de Encuentro presenciales, ubicados alrededor de todo el país. Participamos en actividades en zonas del interior donde no habíamos estado tan presentes, dando a conocer nuestro propósito, marca y portafolio.

Aumentamos la conversión de ventas de prospectos provenientes de **estrategias de posicionamiento y venta digital**. **Para nuestros clientes actuales desarrollamos productos adicionales desde Salud, Movilidad y Hogar**, complementando sus necesidades en aseguramiento.



CANAL AFINIDADES

Activación de nuevos mercados y segmentos

En el canal Affinity, **iniciamos nuevas alianzas presenciales y/o digitales de comercialización de nuestro portafolio desde los diferentes canales de distribución**, con el objetivo de estar en

la cotidianidad de las personas y empresas, así como generar nuevos negocios sostenibles para las partes involucradas.



CANAL DIGITAL

Impulsar la transformación digital de forma integral

Incrementamos el tráfico orgánico a nuestra web principal, basándonos en las tendencias y necesidades del consumidor panameño.

Mejoramos la forma de medir las interacciones en nuestros accesos digitales.

Nos convertimos en el e-commerce más grande de Panamá, debido a la gran diversidad de nuestros productos disponibles.



PRODUCTIVIDAD CANALES

Promoviendo un recaudo más eficiente

En cuanto a la optimización del proceso de recaudo, aumentamos la satisfacción de nuestros clientes, apalancándonos en la activación de nuevas opciones de pago como Yappy, y en adecuaciones realizadas al botón de "pago digital".

De igual manera, agilizamos el proceso de cobro con iniciativas como "Pronto pago" y la cobranza recurrente de ACH, facilitando el trabajo a nuestro equipo.

8 Productos disponibles

113% Crecimiento Ventas desde plataformas digitales

2 Nuevas alianzas comerciales digitales Canal Brokers

+50 Mejoras en optimización de procesos

+132.000 Horas ahorradas en procesos

+300.000 Usuarios únicos impactados

REPORTE ANUAL 2022

05

UN CAMINO DE CRECIMIENTO SOSTENIBLE

SOLIDEZ FINANCIERA



“La gestión financiera se enfocó en la administración prudente de riesgos financieros, con el fin de enfrentar los impactos asociados por la reactivación y recuperación económica post pandemia; la crisis geopolítica internacional y su efecto en el mercado financiero local e internacional. Lo anterior, nos permitió la gestión apropiada del portafolio en inversiones financieras y no financieras, manteniendo la liquidez y solidez de nuestra compañía.”

Luis Eugenio Vásquez Brown

Vicepresidente Financiero y Administrativo

El 2022 fue un año retador. A nivel global, todavía los negocios internacionales y relaciones comerciales mundiales se recuperaban de la interrupción en las cadenas de abastecimiento y suministros, generados por los impactos y las medidas tomadas en la pandemia, así como los efectos geopolíticos y macroeconómicos a causa de la situación bélica entre Ucrania-Rusia.

En Panamá, aunque continuamos con un efecto positivo de reactivación económica post pandemia (10.8% interanual, 73.4BUSD PIB real), superando las expectativas del Gobierno y de entidades externas, y con efectos positivos en términos de déficit fiscal (3.93%) y deuda del país (57.8%), nos enfrentamos durante el 2022 a los desafíos de una alta inflación (2.1%), con niveles de desempleo del 9.9% de la población económicamente activa, en comparación a años anteriores.



Estas realidades coyunturales no fueron ajenas al negocio asegurador, por lo que el 2022 estuvo cargado de desafíos importantes, especialmente en el aumento de la siniestralidad. SURA, al ser un actor relevante en este mercado, respondió con toda la responsabilidad y diligencia ante dichas eventualidades, como parte de nuestro propósito fundamental de acompañar a las personas y empresas panameñas.

A pesar de un entorno altamente dinámico, SURA Panamá sigue siendo una compañía sostenible y capaz de desarrollar su negocio con recursos propios, sin necesidad de intervención externa. **El 2022 nos ha permitido construir una base sólida para impulsar el crecimiento de nuestra empresa y alcanzar todo el potencial que vemos en nuestro país**, aprovechando la expansión regional, mejorando nuestro ecosistema tecnológico, diversificando canales de distribución y portafolio, creando nuevas alianzas comerciales, y enfocándonos en fortalecer nuestras relaciones existentes con las personas, empresas y sociedad en general.



-4.6%
Primas
suscritas

-0.3%
Prima retenida



217,940
Clientes personas

9,117
Clientes empresas
(8,583 PYMES)

36.417
Clientes nuevos
en total

Hemos venido incorporando y trabajando bajo criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo) en nuestras decisiones de inversión, con el objetivo de identificar las oportunidades y riesgos derivados de estos temas. Dentro de nuestro accionar, reconocemos los esfuerzos de las empresas en la gestión de dichos asuntos, aportando al desarrollo sostenible establecido en la Agenda 2030, por medio de la compra de potenciales instrumentos financieros que cumplan en todo momento con la estrategia de nuestra compañía.

Prima

En la prima total se tuvo un decrecimiento del 4.6% y en la prima retenida del 0.3%, principalmente por cancelaciones en soluciones de Autos, Vida y AP, y una reducción en la prima nueva de Autos. El mayor impacto dentro de este último sector fue generado por los cambios de tarifas, relacionados con el incremento de la siniestralidad, teniendo un efecto de competitividad por precio. En siguiente medida, presentamos una disminución en prima de productos, relacionados con el canal bancaseguros, acorde a la baja en colocación de préstamos de este canal y del sector financiero.

Fidelización y atracción de clientes

Cerramos el 2022 con **227,057 clientes**. En el negocio de personas logramos una atracción de **35,369 clientes nuevos** y una fidelización de 182,659 clientes que continúan con nosotros. En cuanto al segmento de **PYMES, 1,050** empresas y emprendedores confiaron en iniciar negocios con SURA y logramos fidelizar 6,870.

Siniestralidad

La siniestralidad en nuestro negocio ha sido afectada tanto a nivel local como global.

Por un lado, se ha observado un **aumento en la frecuencia de los siniestros de Autos**, en comparación con los niveles anteriores a la pandemia. Además, evidenciamos una mayor severidad derivada del **incremento de los precios de automóviles y repuestos**, como consecuencia de las interrupciones en las cadenas de suministro y abastecimiento a nivel mundial, así como a los impactos geopolíticos surgidos entre Ucrania y Rusia.

Adicionalmente, en 2022 aún se presentaron **siniestros rezagados, generados por la pandemia**, que aumentaron la siniestralidad de ramos como **Vida y Salud** a inicios del año, y algunos casos puntuales de Incendio y Fianzas.

Ingresos Financieros

Aunque a inicios del año el comportamiento del portafolio no estuvo a la expectativa por el efecto de la **volatilidad en los mercados financieros**, el incremento del costo del petróleo, y una alta inflación que incrementó las tasas de interés, **el retorno financiero**



60.6MUSD
Siniestralidad
incurrida retenida

+3%
Siniestralidad
incurrida retenida



5.6MUSD
en ingresos
financieros



de nuestro portafolio de inversión más otros ingresos, repuntaron hacia finales del año, cerrando con un resultado positivo.

Los factores antes descritos generaron impactos al resultado del período, y con ello produjeron efectos en el desempeño financiero del año, provocando una pérdida neta al cierre del 2022. Es evidente que los mismos son consecuencia de la estabilización económica del mercado local e internacional, con factores claramente identificados, los cuales nos han servido para gestionar medidas necesarias y poder afrontarlos.

Es importante destacar que aun cuando el año 2022 representó un reto en ciertos pilares, los demás indicadores financieros de la compañía se mantuvieron y continúan en niveles muy positivos, fortaleciendo la liquidez y solidez de SURA, y garantizando la continuidad, crecimiento y sostenibilidad del negocio. Hoy prevemos la llegada de escenarios más estables, a fin de lograr equilibrios que permitan un mejor año 2023.

-3.4MUSD
en pérdida del
período

85MUSD
en patrimonio

33MUSD
en utilidades no
distribuidas y
disponibles

163MUSD
en activos líquidos

107MUSD
en portafolio de
inversiones

REPORTE ANUAL 2022

06 ACCIONES CON RESPON- SABILIDAD

RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL



“Somos sostenibles cuando somos útiles y relevantes para la sociedad; cuando nuestra propuesta impulsa la competitividad de las organizaciones y el bienestar de las personas; cuando maximizamos la generación de valor para nuestros grupos de interés.”

Gonzalo Alberto Pérez Rojas
Presidente de Grupo SURA

IMPACTO AMBIENTAL

Creemos y abordamos la sostenibilidad desde la capacidad de anticipación, transformación y creación de valor de manera permanente, relevante y responsable. Nuestro objetivo es poder enfrentar los retos del entorno a través de la gestión de tendencias y riesgos, enfatizando en los impactos que genera el ser humano en la salud social y planetaria.

Además de reconocer la relevancia de generar valor, como compañía hacia nuestros accionistas, con una rentabilidad superior al costo de capital, en SURA reconocemos que esto solo adquiere sentido a largo plazo si nuestra gestión del portafolio y su relación e influencia con el entorno contribuyen a un desarrollo armónico entre la sociedad, el medio ambiente y la tecnología.

Durante 2022, estas intenciones continúan siendo parte de nuestras acciones cotidianas y de nuestro modelo de negocio, con un enfoque particular en tres frentes de trabajo: **impacto ambiental, movilidad sostenible, y gestión social.**

Construimos con criterio ambiental

En 2022 inauguramos nuevos espacios anteriormente ya mencionados: nuestro Centro de Movilidad SURA - La Chorrera (Panamá Oeste) y Centro de Bienestar Salud SURA - El Crisol (Ciudad de Panamá). Adicionalmente, reubicamos y ampliamos nuestro Punto de Encuentro SURA - David (Chiriquí).

Todos estos lugares fueron diseñados, construidos y adecuados cuidadosamente con un enfoque de mínimo impacto ambiental e infraestructura ecoeficiente. Fomentando la utilización de materiales reutilizados, energía limpia y renovable, la iluminación de bajo consumo energético, los puntos de reciclaje ecológicos, disponibilidad de sitios para bicicletas y vehículos amigables, aparatos sanitarios ahorradores de agua (push up), entre otras iniciativas sostenibles.

Avanzamos en nuestro consumo de energía más sostenible

Con el objetivo de seguir apoyando una economía más sostenible, reducir la huella de carbono y generar impactos ambientales y sociales positivos, diseñamos

nuestro **Centro de Bienestar de Salud SURA**, con una **capacidad energética de 124 paneles solares**, que pueden generar hasta **50,0 kWp al año**. Esta optimización permitirá que SURA reduzca dentro de sus operaciones anuales la emisión de carbono, **equivalente a la plantación de 1250 árboles maduros**.

Mejoramos la eficiencia energética y reducimos nuestro impacto ambiental, con la **instalación de luces LED** en los espacios de trabajo de nuestra sede en **Marbella - Ciudad de Panamá**. Instalamos +50 bombillos con esta tecnología, minimizando **el consumo de energía en 7109 kWp** en comparación al anterior año.

Forestación y reciclaje

Participamos en la campaña "Jornadas de Amor por Panamá" organizada por el Consulado de Colombia. Donamos 100 libras de tierra negra y 227 kg de compostaje, obtenido a partir de los desechos orgánicos de nuestra empresa, reafirmando nuestro compromiso con la práctica del reciclaje y la promoción de un enfoque más sostenible en nuestras operaciones diarias.



B/. 86, 320.00

Invertidos

22,5 Co₂ ton.

Huella de carbono evitada



B/. 1,990.00

Invertidos

2Ton Co₂ EQ

Huella de carbono evitada





MOVILIDAD SOSTENIBLE

Promovimos espacios y servicios responsables con el medio ambiente

En alianza con Celsia, instalamos un cargador de autos eléctricos en el Punto de Encuentro de Marbella en Ciudad de Panamá, completamente gratuito, enfocado en nuestros clientes, colaboradores y visitantes.

A diciembre 2022, SURA asegura a 145 vehículos híbridos y 20 eléctricos, siendo la primera compañía de seguros que impulsa la movilidad sostenible en Panamá. También hemos promovido el uso cotidiano de automóviles amigables con el medio ambiente por parte del equipo Directivo de SURA, así como en la incorporación de un auto híbrido más a nuestra flota corporativa.

Adicionalmente, realizamos la instalación de cuatro puestos para estacionamiento de bicicletas en el Centro de Bienestar Salud SURA - El Crisol y cinco en Casa Matriz - Marbella, propiciando la movilidad sostenible de nuestros trabajadores, colaboradores y clientes.

Optimizamos espacios híbridos y flexibles de trabajo, disminuyendo la movilización y el uso vehicular por parte de nuestros colaboradores hacia oficinas. Con esta iniciativa buscamos promover el bienestar de nuestro talento humano desde su salud mental, física y financiera, optimizando sus tiempos de traslado, generando ahorros en compra y uso de combustible, y contribuyendo a una menor emisión de gases de efecto invernadero relacionados con su transporte.



B/. 105,000.00
Invertidos

8,65 Ton Co₂ EQ
Huella de carbono evitada



GESTIÓN SOCIAL

Reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad

Participamos de manera activa y nos comprometimos abierta y públicamente en la definición y firma del protocolo de la Conducta Empresarial Responsable (CER) para el sector asegurador; una iniciativa liderada por SUMARSE, empresas estratégicas y APADEA, que cuenta con el aval y apoyo de la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá.

Desde el sector asegurador formamos parte de las acciones colectivas que promueven el desarrollo sostenible, la sociedad y gobernanza, construidas desde factores ASG (Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo), e implementadas en la gestión integral del negocio, bajo un marco de debida diligencia y respeto a los derechos humanos.

B/. 15,342
Invertidos

95 Proveedores
formados de Empresas
Aliadas SURA

143
Personas y
Colaboradores



Aportamos al desarrollo de nuestros proveedores

Con el objetivo de compartir y transferir nuestro conocimiento, creamos espacios de aprendizaje con nuestros proveedores y aliados estratégicos. A través de programas, talleres y charlas para promover una sostenibilidad dentro del mercado actual, profundizamos temas relacionados con economía, salud positiva, medio ambiente, cambio climático, tendencias en el entorno de negocios, diversidad e inclusión.

REPORTE ANUAL 2022

07 LÍDERES Y GOBERNANZA

GOBIERNO CORPORATIVO



“Un 2022 con grandes aprendizajes y motivaciones para Asuntos Legales, con el propósito de gestionar tendencias y riesgos, promoviendo la seguridad jurídica al servicio de la compañía. Nuestro compromiso es seguir transformándonos y materializar la estrategia.”

Nadili Rivera

Directora de Asuntos Legales

SURA es plenamente consciente de la importancia del rol de la Junta Directiva en el marco de sus actividades empresariales. Como órgano de administración es responsable de tomar decisiones de manera profesional y deliberante, además de garantizar los derechos de todos los accionistas. En este sentido, su función esencial e irrenunciable se relaciona con la estrategia de la compañía, la supervisión de temas clave para su desarrollo y sostenibilidad, así como el control de sus negocios y gobierno.

Gobierno Corporativo

Es el conjunto de personas, principios, procesos, estructuras, información y relaciones utilizadas para dirigir y supervisar la administración de una organización en beneficio de los intereses de esta y de las partes interesadas en la viabilidad de la compañía. Incluye la disciplina corporativa, transparencia, independencia, rendición de cuentas, imparcialidad, responsabilidad social, cumplimiento de requisitos legales y regulatorios.

Comités

Son los órganos de gobierno encargados de tomar decisiones en la organización, a fin de un mejor desenvolvimiento estructural.

Alta Gerencia

Es la máxima autoridad ejecutiva de la estructura del Gobierno Corporativo de la empresa y su calidad afecta directamente el desempeño de la compañía y riqueza de la misma. La componen:



JUNTA DIRECTIVA Y COMITÉS DE APOYO DIGNATARIOS

ALTA GERENCIA:
**GERENTE GENERAL Y
REPRESENTANTE LEGAL**
COMITÉ DIRECTIVO



COMITÉ DE FIANZAS
COMITÉ DE REASEGUROS
**COMITÉ DE RIESGOS
Y CUMPLIMIENTO**
COMITÉ DE AUDITORÍA
COMITÉ DE INVERSIONES



GERENTE GENERAL
**VICEPRESIDENTE
ADMINISTRATIVO
Y FINANCIERO**

**VICEPRESIDENTE
DE SEGUROS**
COMITÉ DIRECTIVO:

- Director de Tecnología
- Director de Auditoría
- Director de Asuntos Legales
- Director de Talento Humano
- Director de Riesgos

Nuestra Junta Directiva, acatando el **Acuerdo No. 2 del 21 de junio de 2016**, que establece disposiciones de Gobierno Corporativo en el pacto social y disposiciones estatutarias de la Sociedad, está compuesta por un mínimo de cinco personas, teniendo como Directores Independientes al menos al 20% de los miembros.

De igual manera, cumpliendo con la **Ley 56 de julio 2017**, se encuentra conformada por **más del 30% de mujeres**, convirtiéndonos en la principal compañía del sector asegurador que promueve la **inclusión y participación del género**.

Durante el periodo 2022, la Junta Directiva realizó **12 sesiones** totales por disposición regulatoria. En cuanto a los Comités de apoyo, registramos un total de **27 sesiones**, las cuales se distribuyen de la siguiente manera:



JUNTA DIRECTIVA

Directores

JUANA LLANO
JOHN URIBE
LUIS RAMOS

SUSANA LAU
(INDEPENDIENTE)
ERNESTO ARIAS
(INDEPENDIENTE)

Dignatarios

JUANA LLANO
PRESIDENTE
CAROLINA CUENCA
PRESIDENTE EJECUTIVO,
GERENTE GENERAL
Y REPRESENTANTE LEGAL
ERNESTO ARIAS
SECRETARIO
LUIS VÁSQUEZ
TESORERO
NADILI RIVERA
AGENTE RESIDENTE

12 sesiones
Comité de Fianzas

5 sesiones
Comité de Riesgos
y Cumplimiento

4 sesiones
Comité de Auditoría

4 sesiones
Comité de Inversiones

2 sesiones
Comité de Reaseguros



PROGRAMA DE ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

Fomentamos espacios de trabajo cada vez más seguros

Con el objetivo de fomentar una cultura ética en la compañía y garantizar un adecuado cumplimiento normativo que apoye el logro de nuestros objetivos estratégicos, buscamos a través de este programa prevenir la materialización de riesgos conductuales, reputacionales, financieros y de contagio, promoviendo la coherencia entre lo que se declara y lo que se cumple.

En 2022, creamos espacios activos para la inducción y participación de nuestros colaboradores en el Programa de Ética y Cumplimiento, trabajando en favor de un ambiente de integridad y transparencia en todos los niveles de la organización.



LÍNEA ÉTICA

Garantizamos el cumplimiento normativo a través de nuestros canales de atención

Es el canal confidencial para denuncias y consultas sobre el comportamiento ético de la empresa, disponible para colaboradores, proveedores, accionistas, miembros de junta, exempleados, clientes y cualquier grupo de interés. Su finalidad es detectar situaciones contrarias a los principios corporativos, garantizar el cumplimiento normativo y evitar riesgos conductuales, financieros o reputacionales en la compañía.

Implementamos espacios de coloquio liderados por el equipo de Talento Humano, con el objetivo de fortalecer el conocimiento de nuestros colaboradores acerca del Comité y la Línea ética.

Denuncias, quejas y consultas:

14 Casos nuevos denunciados

13 Casos cerrados

1 Caso abierto siendo investigado

REQUERIMIENTOS Y ATENCIÓN A ENTES REGULADORES

Superintendencia de seguros
64 requerimientos

Órgano Judicial (oficios)
270 requerimientos

Ministerio público
97 requerimientos



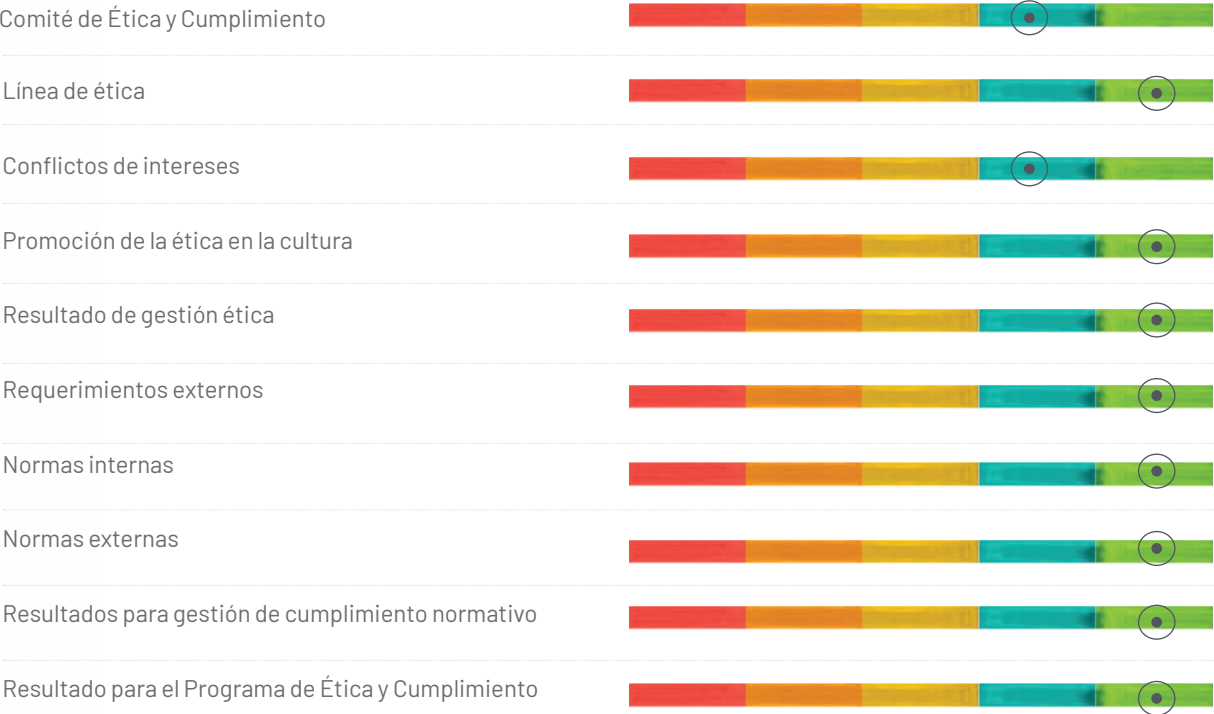
Total de requerimientos atendidos

Lideramos en niveles de gestión

A continuación, se exponen los aspectos más destacados de cada frente de trabajo que soporta el programa, así como el resultado de gestión del periodo 2022 de acuerdo con la siguiente escala de satisfacción:

PROGRAMA DE ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

NIVEL DE GESTIÓN



En caso de tener una denuncia, consulta o queja, comunícate con la Línea ética dando [clic AQUÍ](#).



Escanee el código
QR y conozca los
estados financieros
de Seguros
Suramericana S.A.



Plaza Marbella,
Calle Aquilino de la Guardia,
entre Calle 47 y 48. Apartado
0831 - 0784 Paitilla, Panamá



REGULADO Y SUPERVISADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS Y REASEGUROS DE PANAMÁ.

