



Informe anual  
2023



## SURA, arte y cultura

En el corazón de Panamá, cada año se despliega un espectáculo de color y tradición conocido como el Desfile de las Mil Polleras. Este evento, que fusiona la moda y la cultura, es una manifestación viva del arte textil y nuestra identidad nacional.

Desde las elegantes polleras montunas hasta las sofisticadas polleras de gala, cada diseño se convierte en una obra maestra de la artesanía, transmitiendo siglos de habilidad, orgullo y pasión.

En enero pasado, desde nuestro sólido compromiso con la sociedad y su diversidad cultural, formamos parte de este evento rico en tradiciones. Esta experiencia no solo refleja nuestro latente compromiso con el arte, la cultura y el patrimonio de nuestro país, sino también nuestra responsabilidad compartida como empresa consciente de su entorno.

A través de las fotografías del autor Hiceki Santamaría, los invitamos a dar un recorrido por esta tradición, narrada visualmente a lo largo de este informe.



# Crecimiento y confianza

Solidez financiera

Las cifras que presentamos son el reflejo de nuestra solidez, adaptación y solvencia financiera, así como de nuestro compromiso inquebrantable con el desarrollo sostenible en beneficio de nuestros clientes, empresas, sociedad, grupos aliados y nuestra propia compañía.

Durante el año 2023, continuamos nuestra trayectoria dinámica y de transformación, enfocándonos en la expansión regional, el fortalecimiento de nuestro entorno tecnológico, el establecimiento de nuevas alianzas, la diversificación de nuestros canales de distribución y el enriquecimiento de nuestro portafolio de productos y servicios.

## → Primas

En la prima total obtuvimos un crecimiento del 8.6% y 4.2% en prima retenida vs. 2022. Este aumento considerable se da, principalmente, por primas nuevas en las soluciones de Autos, Fianzas y Responsabilidad Civil.

El aumento de la prima retenida fue impulsado por el crecimiento en las soluciones de retención más significativas, como Auto, Transporte y Salud. Además, la solución de Colectivo Vida se retuvo en su totalidad mediante un contrato de reaseguro No Proporcional.

Destacamos el notable crecimiento del 109% en la solución de Salud durante el año, lo que se alinea con nuestra estrategia de posicionar en el mercado nuestro producto "Salud a tu Alcance".

## → Siniestralidad

La siniestralidad incurrida retenida del negocio experimentó una reducción del 9% vs. 2022. Esta mejora se debe principalmente a una disminución del 14% en la siniestralidad de las soluciones de Auto. Asimismo, el Colectivo de Vida registra una disminución del 13%, considerando la incidencia de siniestros rezagados,

8.6%

Prima suscrita

4.2%

Prima retenida

-9%

Siniestralidad incurrida retenida

generados por la pandemia en los últimos 2 años. En cuanto a Incendio, se observa una disminución del 54% durante el 2023, sin que se presenten siniestros de severidad similar a los ocurridos en 2022.

## → Eficiencia operativa y otros gastos

Durante el año 2023, realizamos una gestión inteligente de los Gastos Varios de Seguro, que nos permitió entregar mayor valor a los canales y clientes finales, sin que esta iniciativa representara un incremento en el indicador frente a prima suscrita, comparado con 2022.

Los gastos generales y administrativos se redujeron en 1.5M USD, alcanzando un indicador de 17.8% sobre la prima suscrita vs. 20.4% en 2022.

Lo anterior, refleja un plan en ejecución continuo, enfocado en la eficiencia de la madurez y transformación de nuestro Modelo Operativo, asociado a la inversión en procesos de mayor automatización y canal digital con autogestión.

## → Ingresos financieros

Logramos un incremento de 2M USD (61%) en los ingresos financieros, gracias al aumento de las tasas por parte de la Reserva Federal (FED). Nuestra estrategia se centró, principalmente, en un portafolio más conservador, con posiciones a corto y mediano plazo, adecuadas al modelo de negocio y al apetito de riesgo, respaldando así un crecimiento sostenible del resultado técnico y fortaleciendo la utilidad neta.

De igual manera, hicimos énfasis en la reestructuración de las posiciones de valor de mercado, centrándonos más en las posiciones de costo amortizado. El objetivo fue mejorar el diferencial de tasas entre el portafolio de inversión y el pasivo técnico, asociado como parte del calce.

55.5M USD

Siniestralidad incurrida retenida

1.5M USD

De disminución en gastos generales y administrativos

17.8%

En gastos generales y administrativos

2M USD

Incrementados en ingresos financieros

5.4M USD

En ingresos financieros

## → Fidelización y atracción de clientes

Cerramos el 2023 con 234,043 clientes. En el negocio de personas logramos una atracción de 45,434 clientes nuevos y una fidelización de 178,686 clientes que continuaron siendo parte del negocio.

En cuanto al segmento empresas, 1,851 empresas y emprendedores confiaron en iniciar negocios con nuestra compañía y logramos fidelizar 8,046 empresas.

• **224,178**  
Clientes personas

• **9,865**  
Clientes empresas  
(9,452 PYMES)

• **47,285 Total**  
**nuevos clientes**

## → Desempeño financiero en los resultados compañía

Es importante destacar que, a pesar de los retos que el 2023 representó en ciertos pilares, los indicadores financieros de la compañía se movilizan de manera positiva, fortaleciendo la liquidez y solidez, así como 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 y más solvente 2024.

• **108M USD**  
En portafolio de inversiones

• **85M USD**  
En patrimonio

• **31M USD**  
En utilidades no distribuidas  
y disponibles

• **2.1M USD**  
En utilidad del período

## Nuestro camino hacia la transformación

Seguros SURA Panamá, como gestores de tendencias y riesgos, está comprometida con el entorno, las personas y las nuevas tecnologías, las cuales juegan un papel fundamental en la dirección que nuestra compañía ha trazado para el año 2024 y los siguientes.

**Nuestros nuevos caminos estratégicos: Optimización Técnica, Escalabilidad de Canales, Eficiencia y Fidelización**, tienen como objetivo consolidar el rol protagónico que desempeñamos en el sector y frente a nuestros clientes, corredores, equipos y aliados.

Basándonos en los logros, desafíos y oportunidades identificados en 2023, reconocemos la importancia de las herramientas disponibles para los canales de servicio, adaptándonos y siendo parte de los cambios que enfrentan las personas en cada momento y contexto.

Bajo este enfoque, nuestra prioridad es evolucionar. Buscamos acompañar a un número cada vez mayor de panameños, ofreciendo productos y servicios personalizados, flexibles y accesibles, centrados en un profundo entendimiento de sus necesidades.

Y es que, por más de 80 años, Seguros SURA ha sido parte de diferentes historias, países y comunidades, conectando a toda Latinoamérica a través de un mismo objetivo: Asegurarse de vivir.

Con esta mirada de más valor que estamos generando como compañía, sentamos la base de nuestro Modelo Operativo y estrategia, permitiéndonos crecer y escalar desde nuestras operaciones, procesos, solidez y cifras, hasta nuestro talento humano.

En este 2024, nuestro camino hacia la transformación implica un equilibrio entre las tecnologías existentes y emergentes, pero también entre lo humano y emocional.

Hoy, más que nunca, tenemos el objetivo de ser y hacer compañía.



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

  800-8888

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



**SSRP**  
SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS  
Y REASEGUROS DE PANAMÁ

Regulado y supervisado por la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá.

