



Informe de Gestión

20
25

INVESTMENTS



01

Presentación



Señores Accionistas

Fiduciaria SURA S.A.
Medellín, Colombia

En observancia del artículo 47 de la Ley 222 de 1995, modificado por el artículo 1º de la Ley 603 de 2000, la Circular Básica Jurídica, el Gerente General emite el presente informe con destino a la Junta Directiva para ser presentado a la Asamblea General de Accionistas de Fiduciaria SURA S.A.

De conformidad con las disposiciones legales y estatutarias, de la manera más atenta nos permitimos someter a su consideración el informe de gestión correspondiente al año 2024, en los aspectos relacionados a continuación:

Noticia Relevante para los accionistas y el mercado en general

En el transcurso de los últimos 4 años, la Compañía ha fortalecido la oferta de valor para sus tres segmentos de clientes en Latinoamérica y el mundo, la cual está dirigida a inversionistas institucionales tales como compañías aseguradoras, fondos de pensiones, family offices, clientes corporativos y retail. Durante el 2024, avanzamos con la consolidación de Sura Investments a nivel regional, manteniendo así nuestro posicionamiento como la plataforma de inversiones ex – Brasil más relevante de América Latina, cerrando el año con más de 21B USD en activos bajo administración. Un gran hito para Sura Investments a nivel regional este año fue que logramos avanzar de forma relevante en nuestro objetivo de rentabilización de capital de nuestros accionistas, logrando utilidades superiores a los 10MM USD a nivel regional.

Fiduciaria SURA S.A. continúa con su proceso de evolución y modernización para ofrecer todo el portafolio de sus productos a sus clientes en Colombia, los cuales les permitirán invertir en activos tradicionales y alternativos, tales como títulos de renta fija y renta variable, infraestructura, real estate y deuda privada. Como una consecuencia de los desarrollos realizados, que nos permitieron mejorar toda la infraestructura operativa y organizacional, Fitch Ratings resolvió subir la calificación de Fuerte(col) a Excelente(col), resaltando la implementación satisfactoria del proyecto Tablero de Riesgo y Portafolio, cuyo objetivo, entre otros, es la automatización de la generación de reportes y de cálculo de métricas de riesgos e inversiones. También, el fortalecimiento de las métricas utilizadas y su frecuencia para la administración de riesgo de mercado, así como mejoras en términos de uso de pruebas de estrés y de back testing, y la implementación de más herramientas para la toma de decisiones tácticas. A su vez, Fitch subió la calificación del pilar de recursos de inversión a ‘Excelente’ desde ‘Fuerte’ dada la mejora en las métricas de permanencia.

Cómo se ha mencionado previamente, la Fiduciaria tuvo una visita in situ de la Superintendencia Financiera de Colombia en el año 2023 en la que se revisaron temas de gobierno corporativo, actividad significativa de asset management y función de cumplimiento. Durante el 2024 se trabajó en la implementación de las actividades con el fin de cumplir con el plan de trabajo propuesto para atender los puntos dados por la Superintendencia en su informe final de visita.

INVESTMENTS



02

Principales Cambios Normativos

Principales Cambios Normativos

Las principales normas o proyectos de norma expedidos durante el año 2024, que afecten o tengan el potencial de afectar el sector fiduciario, fueron las siguientes:

NORMA	AUTORIDAD	ESTADO	DESCRIPCIÓN
Circular Externa 003 de 2024	SFC	Norma	Imparte instrucciones para la gestión de los límites a las grandes exposiciones y concentración de riesgos de los establecimientos de crédito y de los cupos individuales de crédito de las demás entidades vigiladas.
Circular Externa 004 de 2024	SFC	Norma	Define los estándares tecnológicos, de seguridad y demás necesarios que deben adoptar las entidades vigiladas para el desarrollo de las finanzas abiertas
Decreto 265 de 2024	Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Norma	Modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con los fondos de inversión colectiva, los sistemas de cotización de valores extranjeros, las sociedades titularizadoras de activos hipotecarios y se dictan otras disposiciones
Circular Externa 005 de 2024	SFC	Norma	Imparte instrucciones para la integración de factores ASG en los mecanismos de revelación de información para FIC.
Circular Externa 006 de 2024	AMV	Norma	Imparte instrucciones transitorias para la gestión de los microcréditos de deudores que se acogan a medidas de modificación.
Proyecto de Ley 395/2024C	Senado	Proyecto	Ley por medio de la cual se establecerían medidas de Paridad de Género en los niveles directivos de los órganos colegiados (Ley Mujeres en Juntas Directivas).
Ley 2365 de 2024	Senado	Norma	Por medio de la cual se adoptan medidas de prevención, protección y atención del acoso sexual en el ámbito laboral y en las instituciones de educación superior en Colombia y se dictan otras disposiciones
Carta Circular No. 131	AMV	Norma	Dispone que cualquier usuario, cliente potencial o cliente de un miembro autorregulado, que tenga tal calidad en virtud de la suscripción de un contrato o el ofrecimiento de un producto o servicio que tenga relación con las actividades autorreguladas, puede optar por presentar su queja ante: (i) su intermediario, (ii) el Defensor del Consumidor Financiero de la entidad, (iii) AMV, (iv) SFC.
Ley 2381 de 2024	Senado	Norma	Ley por medio de la cual se establece el Sistema de Protección Social para la Vejez, Invalidez y Muerte de origen común, y se dictan otras disposiciones (Reforma Pensional).
Circular Externa 010 de 2024	SFC	Norma	Imparte instrucciones para la profundización del mercado de capitales y la dinamización de la industria de fondos de inversión colectiva.
Proyecto de Ley 152/2024C	Senado	Proyecto	Proyecto de Ley por la cual se dictan disposiciones para el régimen general de protección de datos personales.
Decreto 1239	Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Norma	Por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con los diferentes instrumentos que contribuyen a la liquidez del mercado de valores y se dictan otras disposiciones
Circular Externa 019	SFC	Norma	Modifica la proforma F.1000-166 (formato 411) «Smartsupervision - Gestión de la queja o reclamo»

Convergencia a Normas Internacionales de información financiera

De conformidad con lo previsto en la Ley 1314 de 2009, el Decreto Reglamentario 2784 de diciembre de 2012 y el Decreto 3024 de 2013; la Compañía pertenece al Grupo 1 de preparadores de la información financiera y, por consiguiente, presentó el Estado de Situación Financiera de Apertura al 1 de enero de 2014, el 1 de agosto de 2014. La emisión de los primeros estados financieros bajo Normas Internacionales de Información Financiera fue al 31 de diciembre de 2015.



INVESTMENTS



03

Perspectivas Macroeconómicas

Perspectivas Macroeconómicas



SURA Investments anticipa que **el crecimiento para 2025 podría acelerarse hasta alcanzar el 2,6%.**

Culmina un año que, desde el frente macroeconómico, estuvo marcado por la volatilidad en las expectativas de los inversionistas, reflejada en los cambios de narrativa sobre la economía estadounidense. Enmarcado en la perspectiva de un inicio en el ciclo de

recortes por parte de la Reserva Federal, el 2024 comenzó con optimismo ante la posibilidad de que la Reserva Federal lograra orquestar un aterrizaje suave, pero la persistencia de la inflación en los primeros meses del año afectó el sentimiento, generando temores de una segunda ola inflacionaria.

No obstante, las presiones en precios cedieron, y los mercados recuperaron el optimismo, que duraría hasta el tercer trimestre, en el que datos más débiles activaron alarmas de recesión, provocando un breve pero importante episodio de volatilidad global. En este contexto, la Reserva Federal inició los recortes con más fuerza de lo esperado, lo que, junto a sorpresas económicas positivas y anuncios de estímulos en China, renovó la esperanza de un aterrizaje suave.

Sin embargo, la narrativa volvió a cambiar con la victoria de Trump, que despertó dudas sobre la compatibilidad de algunas de sus propuestas y el regreso de la inflación al objetivo del 2.0%. En consecuencia, sobre el cierre de año los mercados ajustaron a la baja sus expectativas de recortes de tasas para 2025, reflejando cautela frente a un panorama político y económico incierto.

El 2025 iniciará con un panorama de incertidumbre, perfilándose como otro año en el que, ante un posible cambio de paradigma en las dinámicas económicas globales, la gestión activa será clave. En términos de crecimiento, esperamos que la economía estadounidense siga destacándose, impulsada por políticas fiscales expansivas, tasas menos restrictivas y un mercado laboral que, aunque se ha enfriado, mantiene buena salud, favoreciendo la solidez del consumidor. Identificamos riesgos latentes, como los efectos negativos de los aranceles anunciados por el nuevo presidente de EE. UU. y una inflación que podría persistir. Sin embargo, en un escenario de renovadas tensiones comerciales, consideramos que la economía norteamericana tendría la ventaja, beneficiando también al dólar.

A pesar de esto, el panorama en China conserva cierto optimismo, ya que sus autoridades han demostrado voluntad y tienen capacidad para utilizar más estímulos con el objetivo de reactivar la demanda interna. Esto contrasta con la situación de Latinoamérica, donde el mayor riesgo para el próximo año proviene del tono proteccionista del presidente electo en EE. UU. En Europa, un Banco Central que continuaría con su ciclo de normalización y una eventual resolución del conflicto en Ucrania podrían favorecer el crecimiento.; sin embargo, las débiles dinámicas de consumo seguirían siendo un obstáculo para la recuperación. Finalmente, en Japón, esperamos un año de fortalecimiento del consumidor, respaldado por la estabilización de la inflación y el crecimiento salarial, que continuarían apuntalando la demanda interna.

Para 2025 en Colombia, anticipamos que las dinámicas económicas del 2024 continuarán. Prevemos que los recortes en las tasas de interés impulsarán el consumo y la inversión, proporcionando soporte adicional al crecimiento. Sectores como el comercio, la industria manufacturera y construcción podrían experimentar mejores dinámicas, lo que contribuiría a una recuperación económica sostenida. En este escenario, anticipamos que el crecimiento para 2025 podría acelerarse hasta alcanzar el 2.6%.

Inflación

La inflación en EEUU descendió levemente a lo largo del año pasando de 3.4% en diciembre del 2023 a 2.9% en diciembre del 2024. Sin embargo, la inflación ha aumentado desde octubre y se encuentra por encima de los objetivos de la Reserva Federal. La inflación de servicios se estancó por encima de los objetivos en donde las rentas han sido el principal factor para impedir que la desaceleración inflacionaria continúe. Por el lado de los bienes, la inflación ha comenzado a aumentar, aunque continúa en territorio negativo. Este comportamiento en precios ha llevado a la Fed a adoptar una postura más cauta para el 2025. Esperamos que la inflación encuentre dificultades para entrar en los objetivos de la Fed y pueda estancarse alrededor de 2.5%.

En Colombia, el IPC anual ha mostrado una desaceleración significativa, retrocediendo del 9.3% a comienzos del para cerrar el 2024 en 5.2%. Esto permitió que el Banco de la República recorte su tasa de política monetaria del 13.00% al 9.50%. Esperamos que la inflación continúe descendiendo y entre en el rango objetivo del Banco de la República, de entre 2% y 4%, a finales del 2025. En consecuencia, el emisor debería seguir recortando su tasa de intervención, ubicándola en torno al 6.50% para finales de 2025.

Tasa de Interés

El 2024 estuvo marcado por cambios en las perspectivas sobre el crecimiento económico en EE. UU. Durante la primera mitad del año, la tasa de referencia del Tesoro a 10 años registró incrementos debido a que la inflación y los datos económicos superaron las expectativas. Sin embargo, hacia mediados del año, los temores de recesión presionaron las tasas a la baja, impulsadas por datos laborales que estuvieron por debajo de las proyecciones. En el último trimestre, las tasas volvieron a incrementarse reflejando una economía saludable, y a medida que la elección de Donald Trump generó incertidumbres inflacionarias de cara al 2025.

En términos de tasa de política monetaria en EE. UU., el 2024 comenzó con pausa por parte de la Reserva Federal en el esperado inicio del ciclo de recortes de la tasa de referencia, manteniéndola en un nivel de 5.50%. Esta pausa estuvo presente durante la mayor parte del año, hasta el mes de septiembre cuando la Reserva Federal inició el ciclo acomodativo a medida que la inflación fue cediendo y el mercado laboral se fue normalizando.

Para el 2025 anticipamos que la economía americana continúe comportándose de forma saludable y que la inflación, por tanto, puede estancarse por encima de los objetivos de la Reserva Federal. Esperamos que esto lleve a que la institución pause los recortes alrededor del 4.25%. Un estancamiento en la inflación junto con un crecimiento económico sólido podría llevar a la Reserva Federal a adoptar una postura menos acomodativa, lo que presionaría al alza las tasas de los bonos del Tesoro a largo plazo. Además, las políticas gubernamentales jugarán un papel clave en los mercados durante el próximo año. Los estímulos fiscales, así como las políticas arancelarias y migratorias, podrían generar

riesgos inflacionarios adicionales. Por lo tanto, anticipamos que estas dinámicas económicas y políticas ejercerán presión alcista sobre las tasas en la parte larga de la curva.

Por otro lado, Colombia enfrentó diversos desafíos que llevaron a ajustes al alza en las tasas de los TES. La incertidumbre política y fiscal estuvo presente a lo largo del año. El gobierno presentó varias reformas que generaron ruido político y acentuaron las preocupaciones sobre las finanzas públicas. Durante 2024, el deterioro fiscal se hizo evidente debido a que el recaudo tributario sorprendió constantemente a la baja, lo que obligó a implementar recortes en el gasto público. Sin embargo, persisten dudas sobre si estos ajustes han sido suficientes. Esta incertidumbre fiscal generó nerviosismo entre los inversionistas, lo cual se ha reflejado en un incremento de la prima de riesgo del país, ejerciendo presión sobre los activos de renta fija. Adicionalmente, el Banco de la República ha mantenido una postura de cautela y redujo la magnitud de los recortes en la última reunión del año de 50 a 25 puntos básicos.

Para 2025 consideramos que existe margen para una disminución en la prima de riesgo, lo que haría que los TES resulten atractivos a los niveles actuales. Estos también deberían beneficiarse de los recortes adicionales del Banco de la República y de la convergencia de la inflación hacia el rango objetivo del emisor.

Tasa de Cambio

El peso colombiano se desvalorizó un 14% en el 2024, pasando de una tasa de cambio frente al dólar de \$3,860 al inicio del año a \$4,405 al 31 de diciembre. Durante la primera mitad del año, el peso se mantuvo relativamente estable por debajo de los \$4,000, hasta que en junio comenzó una tendencia sostenida al alza. Esta desvalorización se explica por factores tanto internos como externos que han ejercido presión sobre la moneda.

En el frente externo, el dólar se fortaleció globalmente debido a la resiliencia de la economía estadounidense, lo que llevó a la Reserva Federal a mantener una postura menos agresiva respecto a los recortes de tasas de interés. Por otro lado, la caída en los precios del petróleo y el carbón —principales exportaciones de Colombia— también contribuyó a presionar el peso.

En el ámbito interno, la incertidumbre política y fiscal, junto con los recortes de tasas por parte del BanRep, han sido factores clave en la desvalorización del peso.

Para 2025, esperamos que un mejor dinamismo de la economía colombiana brinde cierto soporte a la moneda. Sin embargo, anticipamos que los factores que presionaron al peso en 2024 podrían persistir. En Colombia, el ruido fiscal probablemente continuará, lo que podría afectar a la moneda. Por otro lado, se prevé que la economía de Estados Unidos mantenga un desempeño sólido, mientras que la inflación podría resistirse a converger hacia los objetivos de la Reserva Federal, lo que podría llevar a una pausa en los recortes de tasas antes de lo esperado, fortaleciendo aún más el dólar.

Es importante señalar que el peso ya ha experimentado una desvalorización significativa en 2024, por lo que muchos de estos factores adversos ya están incorporados en el precio actual. Por ello, estimamos que la desvalorización del peso en 2025 será limitada. Consideramos que los factores externos tendrán un mayor peso en el comportamiento del peso colombiano durante 2025, particularmente los movimientos del dólar a nivel global, influenciados por el crecimiento económico de Estados Unidos y sus políticas monetarias y fiscales.

INVESTMENTS



04

Resultados Sector Fiduciario 2024

Resultados del Sector Fiduciario en el año 2024



**Con corte a diciembre de 2024,
los activos administrados por
las sociedades Fiduciarias
ascienden a \$955 billones**

El informe con las principales cifras del sector fiduciario publicado por Asofiduciarias, reveló que, con corte a diciembre de 2024 los activos administrados por las sociedades Fiduciarias ascienden a los \$955 billones, lo que representa un aumento del 5,37% frente al mismo mes de 2023.

De estos números vale la pena resaltar los negocios directamente asociados a las actividades que desarrolla Fiduciaria SURA S.A. Según cifras de Asofiduciarias, el negocio de FIC creció un 17,21%, y el de fiducias de inversión el 25.76%.

Al cierre del 2024, los ingresos por comisiones del sector fiduciario se ubican en 2,65 Billones de pesos, representados principalmente, en un 52%, por los ingresos por comisiones por administración de recursos en fondos de inversión colectiva, y con un crecimiento en el último año del 14,48%.

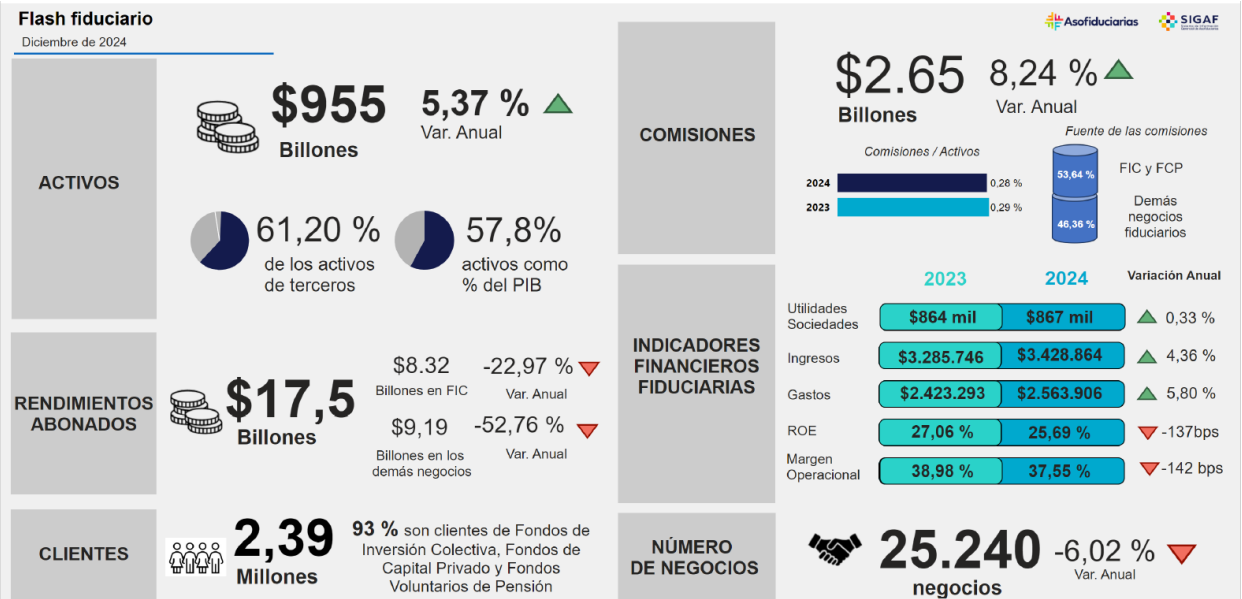
De acuerdo con las principales cifras del Sector Fiduciario reveladas por Asofiduciarias, al cierre de 2024 las Sociedades Fiduciarias generaron \$17,5 billones en rendimientos a sus 2,29 millones de clientes en las diferentes líneas de negocio.

Del total de clientes del Sector Fiduciario, el 93% son inversionistas de Fondos de Inversión Colectiva (FIC), Fondos de Capital Privado (FCP) y Fondos Voluntarios de Pensión, a quienes se abonaron rendimientos por 8,32 billones.

De acuerdo con Asofiduciarias, con corte a diciembre de 2024, los activos administrados por las sociedades fiduciarias alcanzaron los \$955 billones, lo que representa un aumento del 5,37% frente al cierre de 2023. Estos activos corresponden al 61,20% de los activos de terceros administrados en el sistema financiero y equivalen al 58% del Producto Interno Bruto.

Del total de activos administrados, \$223 billones corresponden a las líneas asociadas a la administración de portafolios: Fiducia de Inversión, Seguridad Social, Fondos Voluntarios de Pensiones (FVP), Fondos de Inversión Colectiva (FIC) y Fondos de Capital Privado (FCP). Por su parte, la custodia de valores presentó un decrecimiento de -4,10% cerrando el año con activos por \$215 billones. Así mismo, los negocios de Fiducia de Administración, Fiducia en Garantía y Fiducia Inmobiliaria acumulan activos por

\$516 billones, con un crecimiento anual del 28,23%. Finalmente, el sector fiduciario cerró 2024 con 25.240 contratos que articulan múltiples iniciativas en distintos sectores económicos.



INVESTMENTS



05

Resultados
Financieros
Acumulados
diciembre 2024

Resumen Resultados Financieros

Acumulados a diciembre 2024



Activos Administrados

Los activos administrados al cierre del año 2024 ascienden a \$14,223,507 MM, que representa un incremento comparado con 2023 de 47.80%.

FICs tradicionales	FICs alternativos	Fideicomisos de Garantía	Fiducia de Inversión
\$129,984.12 MM que comparado con el año 2023, presenta un crecimiento del 221.40%, asociado principalmente a la gestión comercial	\$ 1,007,121.52 MM que comparado con el año 2023, presenta un crecimiento del 53.83%, principalmente a la gestión de comercial.	En el año 2024, se apertura un Fideicomiso de garantía denominado PA Garantía Avista, el cual, al cierre de diciembre de 2024, contaba con AuMs de \$7,598.3 MM.	\$ 13,078,803.5 MM que comparado con el año 2023, presenta un incremento del 46.51%, explicado por el incremento de nuevos negocios, la administración de los encargos fiduciarios de Asulado y Everest

Balance General

El patrimonio de la sociedad se situó en \$ 18,825 MM el cual incluye la pérdida presentada en el año por valor de \$885.6 MM. Durante el año 2024, no se presentaron incrementos de capital.

El activo de la Fiduciaria al cierre del año 2024 asciende a \$ 24,391.4 MM que comparado con \$24,912.5 MM del año 2023, presenta un decrecimiento de 2.09%. Los principales rubros están representados por el disponible de \$6,767.4 MM, el rubro de inversiones (portafolio propio de la Fiduciaria) por valor de \$7,754.94 MM, las cuentas por cobrar por valor de \$7,060.4 MM incluidas las comisiones de administración de negocios correspondiente al mes de diciembre por valor de \$3,588.9 MM, valores que son cancelados en el mes de enero de 2025.

Los pasivos al cierre del año 2024 ascienden a \$5,566 MM los cuales están representados principalmente por las cuentas por pagar, correspondientes al giro normal del negocio, que son pagadas en el mes de enero de 2025 y cuyo valor asciende a \$1,589 MM.

Acontecimientos importantes después del ejercicio

Después del cierre del ejercicio del 2024, la compañía ha estado enfocada en 2 temas estratégicos que tienen como objetivo seguir apalancando el crecimiento del negocio en el corto, mediano y largo plazo.

- I. Se materializó la redefinición de prioridades estratégicas de la empresa priorizando el proyecto de Wealth Partners, el cual busca fortalecer los atributos de nuestra oferta de valor que atienden al segmento retail.
- II. Nuevamente este año, luego del refinamiento estratégico es el foco en el perfeccionamiento operativo para la gestión de fiducias estructuradas con portafolios que delegan aseguradoras. Este segmento, representa para la compañía una oportunidad de fortalecer su presencia en el negocio de Asset Management, apalancándose en sus ventajas competitivas y conocimiento profundo de la industria, por lo cual continuamos con el objetivo de perfeccionar este modelo operativo, una necesidad que incrementa con la llegada de nuevos clientes.

Mas allá de los temas internos que nos corresponde gestionar, seguimos inmersos en un ambiente de turbulencia y retos enmarcados dentro de un ambiente político incierto que gira alrededor de las reformas que se están planteando desde el gobierno, específicamente la reforma pensional. Como organización nos corresponde estar alerta a los posibles impactos que estas podrían tener para la industria y el mercado, con foco permanente en la búsqueda de oportunidades que podamos materializar

Evolución previsible de la sociedad

La fiduciaria ha realizado una planeación de lo que sería su evolución durante el 2025, basada en la organización de iniciativas previstas según las directrices planteadas, clasificándolas por segmento, priorizando las que generan mayor valor al cliente y a la organización y acompañando el análisis con una planeación financiera que nos dice que para 2025 llegaremos a más de USD 3,8 billones en activos bajo administración con un protagonismo importante de la línea de fiducias estructuradas de Aseguradoras seguido de Fondos de Inversión Colectiva y de las Fiducias de Inversión. Todo este crecimiento, viene acompañado de una inversión importante, con un foco relevante en desarrollos tecnológicos y operativos, lo cual nos debería llevar a que en el 2025 terminemos con una pérdida operativa, pero que hacia adelante ya nos debería permitir crecer de manera rentable y constante en el tiempo.





06

Nuestra Compañía



Nuestro Objetivo



Buscamos ofrecer a nuestros clientes en Colombia un completo portafolio de productos que les permita invertir en activos tradicionales y alternativos, como títulos de renta fija y variable, infraestructura, real estate y deuda privada. A través nuestro, SURA Investments busca fortalecer y consolidar su presencia como un asset manager latinoamericano especializado en la gestión de activos e inversiones institucionales.

Enfoque Estratégico



El Plan Estratégico de la sociedad busca mejoras sostenibles en los resultados de la Compañía, los cuales a su vez dependen entre otros aspectos de factores como la evolución de los negocios, los ingresos por comisiones y por el rendimiento del portafolio propio; los gastos de operación de los mismos, la eficiencia en el tamaño de la Compañía en función de este crecimiento esperado, el monto de los activos administrados, etc.

Lo anterior, busca alinearse con la estrategia marcada por SURA Investments donde esperamos:

- ✓ Desarrollo y crecimiento rentable de los negocios con foco en el cliente.
- ✓ Productividad Organizacional.
- ✓ Equipo empoderado, con una Cultura orientada a los clientes y a los resultados sostenibles.
- ✓ Posicionamiento LATAM.
- ✓ Plataforma líder en soluciones de inversión.

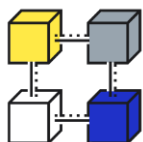
SURA AM tomó la decisión estratégica en el 2023 de unir sus negocios de Wealth Management (Inversiones SURA) e Investment Management a nivel regional, las cuales suman 110,000 clientes y 20,7 Billones USD en activos bajo administración (dato a diciembre de 2024).

Esta fusión tiene entre otras las siguientes definiciones estratégicas:

- ✓ Se han priorizado tres segmentos:
 - Wealth Management (personas)
 - Corporate Solutions (soluciones para empleadores)
 - Investment Management (soluciones institucionales)
- ✓ El despliegue de la oferta de valor para cada segmento depende de las necesidades y capacidades puntuales de cada país en función de su plan de negocios estratégico.
- ✓ Para Colombia se espera desarrollar alianzas con terceros para cerrar brechas en oferta de valor.
- ✓ Se espera escalar el negocio institucional.

- ✓ En cuanto a Wealth Partners, esperamos que Colombia se apalanque de aprendizajes de productos regionales, donde tienen estructuras desarrolladas para posicionar la marca a nivel local, creando soluciones y productos que sean indispensables entre los clientes finales y los Wealth Partners.
- ✓ Profundización en el mundo de aseguradoras, ofreciéndoles una tercerización operativa importante.

Pilares Estratégicos



Los Pilares son la base de nuestra Estrategia para el desarrollo de palancas, que nos permitan crear ventajas competitivas sostenibles y mitigar riesgos de amenazas actuales y futuras, en la ruta organizacional hacia nuestra ambición.

Con un enfoque donde el centro de toda la estrategia es el **foco en el cliente**, se definen los siguientes Pilares Estratégicos:

I. Excelencia en inversiones

- ✓ Conexión e implementación de procesos de inversión y controles en estándares de la región
- ✓ Implementación de capacidades para administrar los riesgos de más tipos de activos y complejidad de operaciones
- ✓ Variedad de alternativas de inversión generando oferta de valor ampliada

II. Productos y Soluciones

- ✓ Crecimiento de Oferta de producto especializada por segmento/tipo de cliente (Multiactivo / Multimoneda / Multiplazos)
- ✓ Optimización del portafolio actual de productos y soluciones
- ✓ Desarrollo de nuevos productos y soluciones de inversión

III. Excelencia Operacional

- ✓ Transformación de Procesos para Modelo Operativo dinámico y eficiente
- ✓ Actualización tecnológica como pilar fundamental del Modelo Operativo objetivo
- ✓ Revisión de Estructura para Modelo Operativo objetivo

IV. Relacionamiento

- ✓ Posicionamiento marca
- ✓ Despliegue de oferta de valor por segmento
- ✓ Fidelización de clientes
- ✓ Expansión en Latinoamérica

V. Talento Humano y Cultura

- ✓ Contar con el mejor talento, desarrollarlo y fidelizarlo
- ✓ Contar con líderes que materialicen la declaración de liderazgo
- ✓ Contar con una cultura organizacional que apalanque el desarrollo de la estrategia

Nuestro Proceso de Direccionamiento Estratégico (PDE) tiene como propósito la creación, el refinamiento y el desarrollo de la Estrategia de SURA Investments, alineando los componentes organizacionales: cultura, personas, procesos y tecnología.

Buscando sinergia entre las áreas, su mejoramiento continuo y el desarrollo de capacidades para ser un negocio rentable.

Este proceso tiene cuatro etapas, permitiéndonos un marco de acción dinámico que se ajuste a la realidad de nuestra organización y a las oportunidades del entorno y la industria.

¿Cuáles son las etapas?

- ✓ **Planificación (Calibración):** Definimos los focos estratégicos por negocio a partir de necesidades y oportunidades de la industria y un análisis interno de la compañía, para el refinamiento continuo de la Estrategia organizacional.
- ✓ **Refinamiento (Definir):** Definimos las iniciativas que son la hoja de ruta para alcanzar los objetivos estratégicos y el desarrollo de nuestras Ofertas de Valor. Se realiza la priorización de iniciativas y se construye el Portafolio y el BAU Estratégico.
- ✓ **Materialización (Desarrollar):** Ejecutamos la Ideación, Estructuración, implementación y Puesta en Marcha del Portafolio y BAU Estratégico alineados con los clientes (internos y externos) en cada una de las etapas, para retroalimentación continua en la entrega de valor.
- ✓ **Resultados (Entregar):** Medimos periódicamente los resultados vs el Plan de Negocios e impactos en la organización

Misión

En concordancia con los lineamientos estratégicos de la organización de la cual hace parte la Fiduciaria, se busca crear bienestar y desarrollo sostenible para las personas, organizaciones y la sociedad, acompañando a nuestros clientes a alcanzar sus sueños y metas.

En la organización y cada una de las unidades que la conforman, se tiene como premisa trabajar con pasión para entregar las mejores soluciones de inversión para nuestros clientes, impulsando el desarrollo sostenible de Latinoamérica.

Esto se logra con la perfecta alineación de los diferentes componentes organizacionales, Cultura, Personas, Procesos y Tecnología; todo esto teniendo como centro de todo, ser una entidad parte de una organización con foco en el cliente.

INVESTMENTS



07

Administración de Riesgos



Administración de Riesgos



De conformidad con lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular Básica Contable y Financiera (CE. 100 de 1995) Fiduciaria SURA ha venido desarrollando un proceso integral de gestión y control de los riesgos de crédito, liquidez, mercado y operativo, tanto para los fondos de inversión colectiva que administra, así como para el portafolio propio.

Riesgo de Crédito

Para la gestión de esta tipología de riesgo, Fiduciaria Sura cuenta con un Sistema de Administración de Riesgo de Crédito que comprende un conjunto de elementos tales como instancias de gobierno, políticas, principios, criterios, parámetros, y procedimientos que se observan y analizan permanentemente cuando se evalúa, asume, califica, controla y cubre el riesgo incorporado en los activos con riesgo crediticio.

Para el análisis del Riesgo de Crédito Fiduciaria Sura cuenta con un modelo interno que evalúa la solvencia financiera, lo que incluye condiciones financieras, las garantías o fuentes de pago cuando aplica, así como las condiciones macroeconómicas a las que pueda estar expuesto, lo que permite establecer si es sujeto de inversión o de establecer alguna relación comercial. Adicionalmente se mantiene un monitoreo continuo para observar la evolución de las condiciones financieras a las que se hace referencia.

A continuación, se detallan las inversiones que al 31 de diciembre de 2024 hicieron parte del portafolio, las cuales estuvieron integradas por inversiones en los Fondos de Inversión Colectiva (FIC) que gestiona Fiduciaria Sura misma y que se encuentran debidamente registrados ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

Entre dichas inversiones, el FIC SURA Ultracash Colombia tiene calificación crediticia AAf (Col) según la agencia calificadora Fitch Ratings, con la salvedad de que las demás inversiones en los demás FIC por la naturaleza de los activos que los componen no cuentan con una calificación crediticia por parte de alguna agencia de calificación de crédito.

Fondo	Calificación
FIC Multiestrategia Crédito Colombia	No aplica
FIC Sura Libranzas	No aplica
FIC Cerrado Sura Crédito Privado	No aplica
FIC SURA Ultracash Colombia	AAf (Col)

Las cuentas por cobrar al corte de diciembre de 2024 no presentan saldo en mora, según lo estipulado en los procedimientos de Fiduciaria SURA, resaltando que para el 2023 tampoco se presentaba ningún saldo en mora.

Riesgo de Liquidez

Para este riesgo la Sociedad Fiduciaria cuenta con un Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez tendiente a mitigar la contingencia de no poder cumplir de manera plena y oportuna con las obligaciones de pago en las fechas correspondientes, debido a la insuficiencia de recursos líquidos o a la necesidad de asumir costos inusuales de fondeo.

Para la medición del Riesgo de Liquidez, se utiliza un modelo interno desarrollado para la Sociedad, el cual se encuentra descrito en el Manual de Riesgo de Liquidez, y que está fundamentado en el modelo no objetado por la Superfinanciera de Colombia el día 04 de octubre de 2022. Este modelo contempla el cálculo de los Activos líquidos ajustados por liquidez de mercado (ALM), que corresponden a la suma del disponible, y las inversiones que posea la Fiduciaria con su respectivo Haircut de acuerdo con la liquidez y facilidad para deshacer la posición. Adicionalmente, se considera el Requerimiento de liquidez semanal por vencimientos contractuales (FNVC), teniendo en cuenta que la relación FNVC/ALM siempre debe ser menor a 1, es decir, que la Fiduciaria siempre debe garantizar que cuenta con los recursos para el pago de sus obligaciones de corto plazo.

Adicionalmente cuenta con indicadores de alerta temprana y un plan de fondeo de contingencia, que, como respuesta a choques severos, deberían permitir que Fiduciaria SURA pueda atender todos sus requerimientos de liquidez a tiempo y a un costo razonable.

Al 31 de diciembre de 2024, el Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL) de la sociedad estuvo calificado en un nivel de riesgo insignificante, como se detalla a continuación:

FNVC	ALM	IRL
(1,49)	12.919,31	0,0001

Riesgo de mercado

Para este riesgo la Sociedad Fiduciaria cuenta con un Sistema de Administración de Riesgo de Mercado tendiente a mitigar la pérdida asociada a la disminución del valor de las inversiones tomadas en la posición propia de la Sociedad, por efecto de cambios en el precio de los instrumentos financieros en los cuales se mantienen posiciones dentro o fuera del balance.

Para la medición del Riesgo de Mercado, se utiliza el modelo estándar de conformidad con lo dispuesto en el Anexo 7 del Capítulo XXXI de la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia, el cual se transmite mensualmente en los tiempos estipulados con la norma. Este modelo contempla 5 factores de riesgo los cuales son:

- Tasa de Interés
- Tasa de Cambio
- Precio de Acciones
- Carteras Colectivas o FICs
- CDS

Al corte de diciembre de 2024, el riesgo de mercado de la Fiduciaria proviene únicamente de las inversiones que mantiene en Carteras Colectivas o FICs.

La gestión del portafolio propio administrado por Fiduciaria SURA S.A. sigue las directrices de la Junta Directiva y la normatividad vigente aplicable, teniendo en cuenta que la estrategia está enfocada en la administración de recursos de terceros, por lo cual el riesgo de mercado derivado de la posición propia es bajo.

A continuación, se presenta las posiciones de Fiduciaria SURA y su valor en riesgo en millones de pesos:

	31-dic-24	31-dic-23
Fondos de Inversión Colectiva	7,755	7,615
Posición en Divisas	0	0
POSICIÓN	7,755	7,615
VALOR EN RIESGO TOTAL	3.49	11.27

El Valor en Riesgo a la fecha de corte equivale a \$3,49 lo cual representa el 0,045% del valor del portafolio de inversiones.

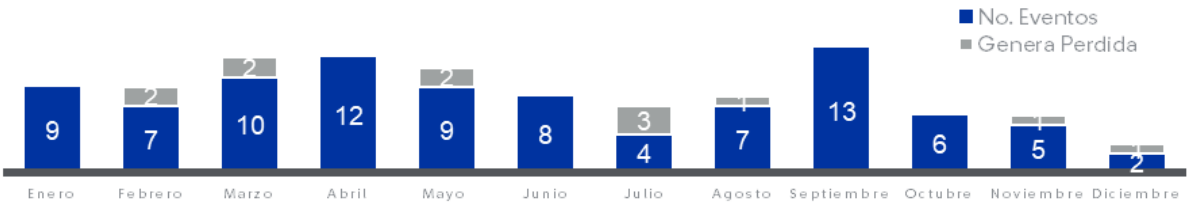
Riesgo Operacional

Para este riesgo, Fiduciaria SURA cuenta con un Sistema de Administración de Riesgos Operativos que busca mitigar las pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos.

El Comité de Riesgo se ha venido realizando durante el año 2024, examinando entre otros temas, la gestión adelantada en relación con la identificación de riesgos operativos y el adecuado registro de los eventos de riesgo, revisando en todo momento el cumplimiento de las políticas de riesgo, los lineamientos establecidos por la Junta Directiva, las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia y las normas aplicables vigentes.

A continuación, se detalla el total de eventos de riesgo operativo registrados y gestionados durante el 2024. Recibimos el reporte de 104 EvROs, 12 de estos (11,6% del total de eventos) con una pérdida de \$7.750.023.

Histórico de Eventos 2024



Durante el año 2024, se implementaron indicadores claves de riesgo KRIS, se ajustó la metodología para calcular el apetito de riesgos de Fiduciaria, se creó la política de Gestión de Fraude, la Política y el procedimiento de KRIs, se creó el anexo Manual Evaluación de Controles, se fortaleció la metodología de evaluación de controles, complementada con la herramienta Attento.

En el segundo semestre 2024, se inició la actualización de matriz de riesgos y controles y la evaluación de controles bajo la metodología de Attento

El aplicativo de riesgos Attento tiene como objeto involucrar a todos los funcionarios en la administración de los riesgos, a través de la asignación de responsables de riesgos, controles y planes de acción o tratamientos para los diferentes riesgos, lo que permite continuar desarrollando el Sistema de Administración de Riesgo Operativo evaluando los controles implementados y el monitoreo a realizar.

Durante el transcurso del año 2024 se realizó capacitación a través de la herramienta Talentum a los colaboradores, cuyo propósito principal fue sensibilizar sobre la importancia de cumplir a cabalidad con la normatividad vigente relacionada con Riesgo Operativo. Así mismo a través de la misma plataforma se capacita al personal que se vincula a la entidad.

Los nuevos negocios desarrollados durante el año 2024 y los proyectos (iniciativas) tuvieron el acompañamiento del área de Riesgo, prestando el apoyo requerido para la debida identificación de los riesgos operativos y su respectivo plan de mitigación.

Plan de Continuidad del Negocio

Durante el año 2024, se realizaron pruebas al BCP, DRP y Plan de Emergencias dando cumplimiento al cronograma que fue aprobado y presentado a los miembros de la Junta Directiva, identificándose oportunidades de mejora, correspondientes a los componentes de los procesos, el DRP y Plan de Emergencias, los cuales cuentan con su respectivo plan de acción que se ejecutara durante el año 2025 y forman parte del plan de trabajo que se desarrollara durante el año.

De acuerdo con lo anterior, se puede determinar que las pruebas realizadas permiten garantizarle a la entidad que el plan de continuidad de negocio opera y puede prestar el soporte requerido para el cumplimiento operativo y comercial. Como resultado de estas actividades se dejaron documentos soporte que permiten la gestión del plan de continuidad y políticas aprobadas por el comité de riesgos y Junta Directiva.

Adicionalmente, durante el segundo semestre del año 2024 se realizaron capacitaciones a todos los colaboradores, cuyo propósito principal fue reforzar los conocimientos en Continuidad de Negocio y sensibilizar sobre la importancia de cumplir a cabalidad con la normatividad vigente relacionada con plan de continuidad de negocio.

En el año 2024 se trabajó en la implementación del módulo BCM de la herramienta Attento la cual incluye actividades desde el diseño y pruebas de los flujos, diseño y generación de reportes, migración del 100% de la información a la herramienta y configuración de roles y perfiles para cada usuario del módulo de continuidad de negocio.

Riesgo Tecnológico

Durante el año 2024 se continuó con el cumplimiento de la Circular 007 y la Circular 051 de la Superintendencia Financiera de Colombia, cumpliendo con los requerimientos solicitados, para lo cual se afino el esquema de seguridad de la información de la compañía, se realizó un Ethical Hacking Interno, un Ethical Hacking Externo, un Ethical Hacking de aplicación, 4 campañas de ingeniería social, 1 ejercicio de red teams, 1 ejercicio de simulación de adversario y 12 análisis de escaneos de vulnerabilidades para identificar los riesgos tecnológico con el fin de evidenciar y corroborar la seguridad perimetral de la compañía, a través del área de Riesgo Tecnológico.

Los resultados de estos Ethical Hacking y análisis de vulnerabilidades fueron compartidos al área de tecnología con el objetivo de darle prioridad a la gestión y cierre de los hallazgos.

Se implementaron nuevos servicios para complementar la gestión de seguridad tales como Ciber Threat Intelligent (CTI), Ciber Threat Hunting (CTH), lo que no solo fortalece la seguridad de la compañía, sino que también permite garantizar el cumplimiento de la normatividad relacionada en Colombia y exigida por la Superintendencia Financiera. Como parte de la gestión se realiza actualización de los documentos asociados a gobierno de seguridad de la información y gobierno de riesgos de seguridad.

Durante el año se entrenó a todos los empleados de la compañía para conocer posibles ataques, buen uso de la información y manejo de contraseñas seguras, adicionalmente al personal del equipo de seguridad tuvo capacitaciones especializadas lo cual fortalece los conocimientos para la prestación del servicio.

Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo.

En cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (Artículos 102 a 107) relacionados con el Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LA/FT), y conforme a lo dispuesto en la Parte I del Título IV, Capítulo IV de la Circular Básica Jurídica emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, la Sociedad Fiduciaria ha adoptado un conjunto de políticas, procedimientos y herramientas dirigidas a prevenir el uso indebido de sus operaciones para el lavado de activos y/o la financiación de actividades terroristas, así como el ocultamiento de activos derivados de dichas actividades. Con el fin de asegurar el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de Riesgos LAFT durante el año 2024, se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- ✓ Implementación de procedimientos de debida diligencia para la identificación de clientes, empleados y proveedores, los cuales incluyen la verificación de la autenticidad de la información proporcionada y la evaluación continua de la relación comercial y/o contractual.
- ✓ Monitoreo continuo de transacciones para identificar patrones o actividades inusuales, estableciendo mecanismos adecuados para reportar cualquier actividad sospechosa a las autoridades competentes, de acuerdo con la normatividad vigente.
- ✓ Ejecución de programas de capacitación y sensibilización para el personal, con el objetivo de mantener a todos los funcionarios informados y conscientes sobre los riesgos LAFT a los que la entidad se expone en el desarrollo de sus actividades.

- ✓ Sometimiento de los procesos SARLAFT a auditorías internas y evaluaciones independientes, con el fin de garantizar la efectividad de los controles implementados y la alineación de las políticas internas con las normativas externas aplicables en esta materia.
- ✓ Fortalecimiento de los procedimientos de identificación y tratamiento de los beneficiarios finales, así como la mejora en el monitoreo transaccional, siguiendo los lineamientos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia. Esta iniciativa tuvo como objetivo mejorar la efectividad y precisión en la identificación de los beneficiarios finales de nuestros clientes, garantizando un mayor nivel de transparencia y cumplimiento normativo. Además, se implementaron mejoras en los sistemas de monitoreo para detectar y abordar patrones transaccionales inusuales.

Metodología para Medición de Riesgos

Para identificar los diferentes tipos de riesgo, la Fiduciaria cuenta con una metodología por tipo de riesgo (crédito, liquidez, mercado, operativo y lavado de activos y financiación del terrorismo) y con sistemas de medición que le permiten determinar su exposición a los riesgos inherentes al negocio, las cuales están documentadas en cada uno de los respectivos manuales de los Sistemas de Administración de Riesgos (SARes).

Como resultado de medición de riesgo de mercado, al cierre de diciembre 2024 se presentaron los siguientes resultados, resaltando que dichos valores se encuentran dentro de los rangos tolerables.

✓ Fondos Deuda Privada

Fondos	AUM (Millones)	VAR (Millones)	VAR %
Multiestrategia crédito	400,897	11.27	0.003%
Sura Libranzas	123,795	9.32	0.008%
Sura crédito Privado	217,407	25.08	0.012%
Sura crédito Privado III	98,214	6.21	0.006%
Sura Estrategia Libranzas Colombia	5,023	0.11	0.002%
Sura crédito Privado II	101,291	2.02	0.002%
Sura crédito Privado IV	60,496	0.12	0.000%

✓ Fondos Tradicionales

Fondos	AUM (Millones)	VAR (Millones)	VAR %
FIC SURA Renta Fija Colombia	33,416	94.93	0.28%
FIC SURA Ultracash	96,568	42.50	0.04%

Adicionalmente, como resultado de medición de riesgo de liquidez, la siguiente fue la medición de dicho riesgo bajo el IRL para el Fondo Abierto sin pacto de permanencia de la Fiduciaria, resaltando que dichos valores se encuentran dentro de los rangos tolerables.

Metodología estándar del anexo III Riesgo de
Liquidez del Capítulo XXXI de la CBCF

	Portafolio	IRL
	FIC SURA ULTRACASH	330.08%



INVESTMENTS



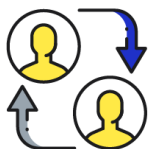
08

Situación
Administrativa



Situación Administrativa

Gobierno Corporativo



Desde la adquisición por parte de SURA Asset Management S.A., Activos Estratégicos SURA AM Colombia S.A.S., SURA Investment Management Colombia S.A.S., Inversiones y Construcciones Estratégicas S.A.S. y Fundación Suramericana del cien (100%) de las acciones de la Fiduciaria, se han hecho modificaciones importantes en los órganos de gestión y control, buscando adoptar mejores prácticas de industria y mercado.

Por lo tanto, la Compañía se encuentra en un proceso de integración y adopción a las políticas, códigos y reglamentos aplicables a las compañías que pertenecen al Conglomerado Financiero SURA - BANCOLOMBIA.

De igual forma, la Junta Directiva de Fiduciaria SURA S.A. ha recalcado y conoce que la implementación de buenas prácticas de Gobierno Corporativo, buscan la protección del cliente, los accionistas y otros grupos de interés, a través de altos estándares de transparencia, administración de riesgos y un adecuado manejo de conflictos de intereses y de prevención del fraude.

Políticas y división de funciones

Dentro del marco de la gestión y administración de riesgos, se han establecido políticas aprobadas por la Junta Directiva respecto a la naturaleza de los riesgos. Fiduciaria SURA, S.A. ha adoptado dichas políticas y las áreas de control velan por su acatamiento en beneficio del cumplimiento de políticas y división de funciones.

Las políticas y metodologías aprobadas han sido adoptadas por el Comité de Inversiones y el Comité de Riesgos de la Compañía e integradas con todos los sistemas de gestión de riesgos aplicables a Fiduciaria SURA S.A., permitiendo con ello la gestión y el control en la mitigación de los riesgos inherentes a los cuales se ve enfrentada la Compañía.

Adicionalmente, la Auditoría Interna cuenta con un plan de trabajo con mayor cobertura y alcance, para velar por el cumplimiento de las políticas y reglamentaciones internas y externas relacionadas con el Gobierno Corporativo, el Control Interno, el Cumplimiento de Normatividad y el Código de Ética y Conducta, cuidando que la Fiduciaria mantenga y aplique los más altos estándares que le permitan preservar una reputación intachable en la ejecución de sus negocios y el trato con sus clientes y partes relacionadas.

Junta Directiva y Alta Gerencia

La Junta Directiva y la Alta Gerencia de la Fiduciaria son conscientes de la responsabilidad que implica el manejo de los diferentes riesgos del negocio fiduciario, conocen plenamente cómo se compaginan con la estrategia general de la entidad y están informados sobre los procesos, estructura de los negocios y naturaleza de las actividades.

Es política de la Alta Dirección dar permanente apoyo y seguimiento a los negocios de la Fiduciaria, impartir las directrices en el otorgamiento de crédito, determinar las políticas y límites de actuación por tipo de mercado, producto o unidad de negocio; definir el perfil de riesgo de la entidad; adoptar las medidas necesarias para hacerle frente a los nuevos riesgos financieros; establecer la estructura organizacional requerida y evaluar las metodologías de administración del riesgo.

Adicionalmente, la Junta Directiva vela por el cumplimiento de las políticas de control interno, el Sistema de Administración del Riesgo Operativo (SARO), analiza los temas relacionados con el Sistema de Administración del Riesgo Creditivo (SARC), el Sistema de Administración del Riesgo de Mercado (SARM), el Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL) y el Sistema de administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) a través del Comité de Inversiones y del Comité de Riesgo.

Reportes a la Junta Directiva y Alta Gerencia

La Junta Directiva y la Alta Gerencia de la Fiduciaria disponen de herramientas de información clara, precisa y oportuna, lo cual le permite ejercer un control permanente sobre los distintos riesgos inherentes al negocio fiduciario con las exposiciones por tipo de riesgo y por portafolio. Estos informes permiten efectuar un seguimiento periódico de los negocios y de los indicadores de rentabilidad y gestión.

La Junta Directiva se reúne de forma mensual, en la cual el Gerente General, realiza un reporte completo de la Compañía durante el último mes. Así mismo, se cuenta con el Comité de Auditoría y el Comité de Riesgos que se reúnen de forma trimestral y realizan un reporte de sus sesiones ante la Junta Directiva.

Infraestructura Tecnológica

En 2024, no tuvimos cambios significativos a nivel de infraestructura ya que nuestros equipos y arquitectura en 2021 pasaron por proceso de renovación y estructuración tecnológica por lo que en el 2024 trabajamos en sacar el máximo provecho de las capacidades ya consolidadas, a nivel de red se generaron dos mejoras adicionales a las realizadas anteriormente; se ampliaron las capacidades sobre los enlaces que nos conectan a internet y para Bogotá se generó un cambio sobre la red inalámbrica incorporando nuevos equipos para mejorar y potenciar la red.

Se continuó trabajando en el mejoramiento de los escenarios interconexión entre las sedes y sobre los escenarios de conectividad basados en VPN, permitiendo simplificar el modelo existente y facilitando la conexión de nuestros colaboradores, esto permitió que con una única conexión tuvieran acceso transversal sin importar la sede donde se ubicaran los servicios, sobre planes de contingencia se incorporó un escenario de ciberseguridad dentro de las pruebas de BCP realizadas en este 2024.

Consolidamos el proceso de respaldo de back up de los usuarios que se retiran de la Compañía; antes la información de los correos y del equipo se almacenaba en sitios de SharePoint, pero esto consumía gran capacidad de almacenamiento a un costo muy alto, por lo tanto, se creó un repositorio en AZURE optimizado para archivar, con el cual se aumenta la retención a 10 años a un costo muy bajo, sin tener que adquirir infraestructura de almacenamiento local.

Renegociamos las capacidades de telefonía y grabación de llamadas, permitiéndonos aumentar la retención a 10 años, sin tener que adquirir infraestructura de almacenamiento local.

Tuvimos la salida a producción el nuevo sistema ENCUESTA, que reemplaza funcionalmente a CGUNO., adicionalmente en el último Q del año trabajamos para preparar los ecosistemas para la llegada de SAP ERP, el cual reemplazara la funcionalidad remanente de CGUNO.

Sobre la seguridad informática fortalecimos la postura de seguridad, evolucionando las plataformas adquiridas en el 2023 para los servicios de Navegación segura NETSKOPE (Proxy) y protección de antivirus/antimalware CROWDSTRIKE (EPP+EDR).

Logramos automatizar la preparación de los equipos de cómputo de los nuevos colaboradores, consolidando en MS INTUNE esta labor, lo cual nos permitió optimizar los tiempos del proceso, desplegar automáticamente todo el SW autorizado por la organización, añadir características de seguridad y robusteciendo la mitigación de vulnerabilidades.



INVESTMENTS



09

Estructura
Organizacional

Estructura Organizacional

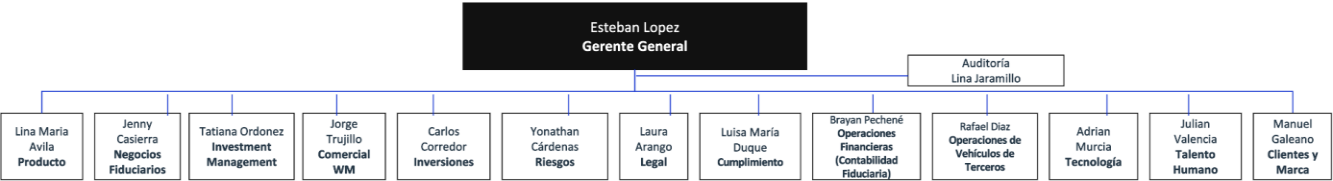
La Fiduciaria cuenta con una Estructura Organizacional en cabeza de la Gerencia General, y soportada por los Comité de Alta Gerencia y por los procesos core, middle y de soporte.

En las áreas core se encuentra el equipo de Inversiones que se encarga de liderar el proceso de inversión de los portafolios administrados por la fiduciaria, bien sea fondos de inversión colectiva o negocios fiduciarios de inversión; y el equipo Comercial Wealth Management y de Investment Management (Aseguradoras) que se encargan de la distribución o venta de las soluciones o productos de inversión a los clientes.

El equipo de Riesgos se encarga de liderar la gestión de riesgos de la Fiduciaria, teniendo en cuenta riesgos operativo, riesgos financieros, de crédito, de tecnología y ciberseguridad. Los equipos de Legal y Cumplimiento buscan garantizar que la Compañía actúe conforme a la ley en sus objetivos estratégicos, en sus relaciones con sus empleados y en sus relaciones con otras organizaciones, clientes y otros grupos de interés, y que tenga buenas conductas que promuevan la ética, el cumplimiento de las normas, reglamentos y procesos estándar que rigen la forma en que la organización debe llevar a cabo sus negocios. Por su parte, el equipo de Auditoría evalúa el sistema de control interno organizacional para brindar una opinión independiente y objetiva, que genere valor y contribuya al logro de los objetivos de la organización.

El equipo de Producto se encarga de liderar el proceso de estructuración de productos de la Fiduciaria, el equipo de Negocios Fiduciarios es responsable de liderar el proceso de administración de negocios fiduciarios y el equipo de Clientes tiene como misión velar por la implementación de estrategias que apoyen la oferta de valor, la gestión de venta y fidelización de clientes. Los demás equipos prestan soporte y velan por el correcto funcionamiento de la Compañía según su especialidad. Entre ellos están los equipos de Operaciones, Tecnología y Talento Humano.

La estructura organizacional en 2024 se mantuvo estable respecto al año anterior. Hubo algunos movimientos internos de personas que prestaban servicio a Fiduciaria SURA y que estaban contratadas por otras compañías de SURA Investments. Para ellas se hizo cesión de contrato, oficializando la prestación de servicios que venían prestando a la Fiduciaria, contratadas directamente por Fiduciaria SURA. Este evento no tuvo impacto en la continuidad operativa de la Fiduciaria y correcto funcionamiento del negocio.



Recursos Humanos

Fiduciaria SURA S.A., cuenta con el apoyo del equipo regional de Talento Humano de SURA Investments en los procesos de Planeación y Desarrollo del Talento:

- ✓ **Planeación del Talento Humano:** Responsable de diseñar una estructura óptima alineada a las necesidades del negocio, atraer el mejor talento, definir una estrategia de compensación equitativa y competitiva frente al mercado y garantizar la alineación de los objetivos de los colaboradores con los objetivos estratégicos para asegurar la continuidad del negocio.
- ✓ **Desarrollo del Talento:** Responsable de crear condiciones necesarias para el desarrollo integral de los colaboradores desde el ser y desde el hacer a través de acciones estratégicas como el plan de formación y desarrollo, el programa de liderazgo, clima organizacional, comunicaciones, gestión de cambio y cultura.

Lo anterior busca generar experiencias en cada etapa que vive el colaborador en la compañía con el propósito de atraer, desarrollar, motivar y fidelizar al talento humano apalancando la estrategia del negocio.

Verificación de Operaciones

Los sistemas tecnológicos, procesos involucrados, herramientas de evaluación y mecanismos establecidos a lo largo de las diferentes negociaciones permiten constatar que las operaciones se efectúan en las condiciones pactadas. Estos sistemas hacen más ágil y transparente la gestión de riesgos y su control.

La Fiduciaria cuenta con diversos mecanismos de seguridad, tales como grabación de llamadas telefónicas; control electrónico de acceso físico a las dependencias; planes de contingencia y asistencia para fallas o interrupción en los sistemas; procesos con doble intervención; controles de acceso a los sistemas; validación dual en los procesos de cumplimiento, así mismo, los procedimientos establecidos para el cierre de operaciones permiten verificar la oportuna y correcta contabilización de las mismas. Para todos los procesos transversales del área se cuenta con validaciones específicas que garantizan la calidad de la información procesada durante el día y con la cual se generan reportes óptimos para las áreas que intervienen en procesos posteriores.

Durante 2024 se adelantó una labor de actualización de manuales de procesos e instructivos, para garantizar que los procesos se estén llevando de acuerdo con las políticas de calidad de la Compañía con el fin de mejorar continuamente el servicio al cliente. Igualmente, la Fiduciaria finaliza el año con una estabilización del cambio de dominio y comunicación efectiva para todos los procesos operativos que van atados a los mismos, como gestión bancaria y contrapartes.

Auditoría

La Auditoría Interna evaluó de manera independiente los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno, cumpliendo con su misión y el plan anual aprobado por el Comité de Auditoría. Este trabajo se basó en la obtención de evidencia mediante pruebas selectivas, observación de los procesos evaluados, pruebas de reconstrucción, inspección, indagación y aplicación de procedimientos analíticos. Toda la evidencia fue documentada en los respectivos papeles de trabajo y los resultados obtenidos fueron comunicados a la administración a través de informes emitidos. La administración, acogiendo las recomendaciones, ha definido e implementado planes de acción para asegurar la gestión de riesgos.

Las auditorías se realizaron de acuerdo con la regulación emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, las políticas dictadas por la Junta Directiva de la Fiduciaria y las mejores prácticas conocidas en la actividad, sin que se impusieran limitaciones en el alcance ni se presentaran conflictos. Algunos de los procesos auditados fueron:

- ✓ El Sistema Integral de Administración de Riesgos.
- ✓ El Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
- ✓ El Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).
- ✓ Los procesos de las áreas de inversiones.
- ✓ El proceso operación de servicios a clientes.

De acuerdo con los resultados obtenidos en los trabajos realizados, el seguimiento a los planes de acción y la interacción con la primera y segunda línea se puede concluir que el Sistema de Control Interno de la organización opera razonablemente.

Sistema de Control Interno

Fiduciaria SURA S.A. cuenta con un Sistema de Control Interno (SCI) alineado con lo establecido en el Capítulo IV, Título I de la Parte I de la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, y que funge como un elemento fundamental para la administración de los diferentes productos de inversión que se gestionan para los Clientes Inversionistas.

Describiendo algunos elementos del mismo, es importante precisar que Fiduciaria SURA cuenta con:

- ✓ Estructura de gobierno acorde a las determinaciones normativas para las fiduciarias en Colombia, así como alineada con el gobierno corporativo de SURA Asset Management.
- ✓ Adecuada segregación de funciones para la ejecución y control entre las tres líneas de defensa que integran el Sistema de Control Interno.
- ✓ Directivos y Profesionales competentes, con experiencia en compañías de servicios financieros, que enmarcan su actuar dentro de los principios éticos y profesionales definidos por la Compañía.
- ✓ Sistemas de administración direccionados a gestionar adecuadamente los riesgos mediante la identificación, medición, control y monitoreo de las diferentes tipologías a las que se exponen los productos de inversión gestionados.

- ✓ Actividades y mecanismos de control implementados a lo largo de los diferentes procesos, definidos para el adecuado cumplimiento de los objetivos estratégicos y funcionales para los que se implementan.
- ✓ Canales de comunicación interna y externa a través de los cuales interactúan los diferentes grupos de interés, siempre con oportunidad y confiabilidad.

Este Sistema de control interno es revisado integralmente de manera constante por la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal dentro del marco de acción y competencias de cada uno de dichos equipos e igualmente, es monitoreado a través del Comité de Auditoría y la Junta Directiva validando así su calidad; resaltando que los resultados de los trabajos realizados, fueron informados periódicamente al Comité de Auditoría y a la administración quienes acogieron las recomendaciones e implementaron planes de acción para asegurar la gestión de los riesgos identificados.

Cumplimiento de Normas de Propiedad Intelectual y Derechos de Autor

Informamos que Fiduciaria SURA S.A cumple con las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor en el desarrollo de su objeto social, contando con la titularidad de los derechos en mención o con las debidas autorizaciones para su uso y explotación por medio de contratos suscritos con los titulares o sus distribuidores autorizados en derechos de propiedad intelectual y/o de autor. Al corte del 31 de diciembre de 2024, y con posterioridad al cierre, no tenemos conocimiento de reclamaciones pendientes por parte de autoridades o terceros que involucren posibles violaciones a las normas de propiedad intelectual o a los derechos de autor.

De conformidad con lo establecido en la Ley 222 de 1995, se manifiesta que la Fiduciaria ha realizado las indagaciones y verificaciones que permiten afirmar de manera objetiva y veraz que al interior de la Fiduciaria se da cabal cumplimiento a las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor en consideración a lo señalado por la Ley 603 de 2000 y de conformidad con el marco de protección cimentado por los acuerdos internacionales y la normatividad colombiana vigente en materia de derechos de autor de los diferentes programas y aplicativos utilizados en los sistemas.

En este sentido, en el transcurso del 2024 estuvieron en todo momento vigentes las licencias de uso de las herramientas de software usadas por el personal de la Compañía. Además, se tomaron las medidas necesarias para garantizar la protección de las piezas de software desarrolladas por terceros bajo encargo de la Compañía, en la ejecución de su objeto social.

Procesos Judiciales

Al corte del 2024 el fondo de inversión colectiva SURA CREDITO PRIVADO COLOMBIA se encuentra vinculado en un proceso verbal, en virtud del proceso adelantado por la parte Demandante con la finalidad declarar la nulidad del título crediticio que tiene origen en el contrato de mutuo suscrito con un tercero (originador) y del cual ni la Fiduciaria ni el Fondo fueron parte. Se vincula al Fondo para comparecer al proceso y ejercer el derecho de defensa ya que el título objeto de litigio se encontró en algún momento dentro del portafolio de inversión del Fondo. Desde la Fiduciaria en representación legal del Fondo se ha ejercido el derecho de

defensa, indiciando que el título objeto de litigio a la fecha no se encuentra en el portafolio del Fondo. A la fecha el proceso sigue activo y cumpliendo con las etapas legales dispuestas en el Código General del proceso.

Adicional, la Fiduciaria SURA S.A. certifica que ni esta sociedad, ni sus vehículos administrados hacen parte, ni activa ni pasiva, de ningún otro proceso judicial o administrativo.

Artículo 87 Ley 1676 de 2013

La sociedad y sus administradores han respetado rigurosamente el artículo 87 de la Ley 1676 de 2013 relacionado con: “Toda retención de la factura o acto del comprador del bien o beneficiario del servicio que impida la libre circulación de la misma, constituye una práctica restrictiva de la competencia que será investigada y sancionada, de oficio a solicitud de la parte afectada, por la Superintendencia de Industria y Comercio de conformidad con lo establecido en el artículo 16 de la ley 590 de 2000”. Los administradores de la sociedad dejan constancia que no entorpecieron la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

Operaciones Celebradas con los Socios y con los Administradores

Durante el año 2024, la sociedad, en lo que respecta a las inversiones de su posición propia, no realizó ninguna operación con socios ni administradores. En cuanto a las inversiones que los funcionarios con características de administradores pudieran haber realizado en los vehículos de la Fiduciaria durante este período, estas se efectuaron exclusivamente en el marco de las políticas de inversiones personales establecidas por la compañía. Dichas políticas tienen como objetivo garantizar que todas las transacciones se lleven a cabo con plena transparencia, de manera ética y en estricto cumplimiento de la normativa interna y externa aplicable. El proceso incluye una revisión y aprobación previa de las inversiones por parte del equipo de Cumplimiento, con el fin de prevenir conflictos de interés y asegurar que todas las decisiones estén alineadas con los principios de cumplimiento y las mejores prácticas corporativas definidas por la Fiduciaria.

Respecto de las operaciones con partes relacionadas se informa lo siguiente:

Partes Relacionadas

La Sociedad Fiduciaria considera partes relacionadas las siguientes:

1. Controlante: es la entidad que ejerce el control sobre la Sociedad Fiduciaria.

El controlante directo es Sura Investment Management Colombia S.A.S., que a su vez es controlada por Sura Asset Management S.A., la cual es subsidiaria de Grupo de Inversiones Suramericana S.A., siendo esta última la controlante indirecta de Fiduciaria Sura S.A.

2. Personal clave: miembros de la Junta Directiva, de sus Comités y Alta Gerencia (presidente y Representantes Legales).

3. Otras partes relacionadas: i) Otras transacciones con entidades en las cuales la sociedad matriz, Sura Investment Management Colombia, ejerza el control, diferentes a las anteriores, y ii) transacciones con Compañías del Grupo de Inversiones Suramericana cuya matriz principal es la sociedad denominada Grupo de Inversiones Suramericana S.A

Términos y condiciones de las transacciones con partes relacionadas

Las operaciones con partes relacionadas se realizaron bajo términos equivalentes a los que se aplicarían en transacciones con partes independiente. Los saldos pendientes al cierre del ejercicio no están garantizados, no devengan intereses y deben liquidarse en efectivo. No se ha prestado o recibido garantía alguna respecto de las cuentas por cobrar o por pagar de las partes relacionadas.

Entre Fiduciaria Sura y sus partes relacionadas, no se presentaron durante los períodos terminados al 31 de diciembre de 2024 y 2023, transacciones con las siguientes características:

- Servicios o asesorías sin costo.
- Operaciones cuyas características difieran de las realizadas con terceros.

A continuación, se relacionan las operaciones realizadas con las partes relacionadas de la sociedad fiduciaria:

Parte Relacionada	Concepto
Asulado Seguros de Vida SA	Comisiones
Protección S.A	Contrato Uso de Red
Sura IM Gestora	Gastos de administración
Sura Asset Management	Prestación de Servicios
Arus S.A.S	Prestación de Servicios

Por último, mencionamos que no se presentaron operaciones de este tipo posteriores al cierre del ejercicio.
* El concepto de pago por la prestación de los servicios ejecutados por las empresas pertenecientes al Grupo SURA, se revelan en la Nota 30 de los Estados Financieros de la entidad, así como el detalle de las operaciones.

Sistema De Atención Al Consumidor Financiero

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, es el esquema que representa la orientación y estructura de la entidad para atender al consumidor financiero, alineado con los objetivos estratégicos organizacionales.

Así mismo, el Sistema de Atención al Consumidor Financiero es un conjunto de actividades que se desarrollan al interior de la Fiduciaria, las cuales van encaminadas a brindar un ambiente de atención, protección y

respeto, empleando la debida diligencia en el ofrecimiento de los productos y servicios a disposición del consumidor financiero.

En el SAC se desarrollan en cuatro pilares fundamentales:

- ✓ Consolidar una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros.
- ✓ Fortalecer los procedimientos para la atención de peticiones, quejas y reclamos.
- ✓ Propiciar la protección de los derechos de los consumidores financieros.
- ✓ Propiciar la educación financiera de los consumidores financieros.

Las principales actividades realizadas por el área de Clientes como Administradora del SAC, durante el año 2024, y sobre las que se detallarán las gestiones realizadas son las siguientes:

I. Cumplimiento Marco Normativo Aplicable

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), de acuerdo con los requisitos establecidos en las diferentes normatividades y regido principalmente en el título III de la parte I de la Circular Básica Jurídica, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, cumplió a cabalidad las siguientes actividades enmarcadas bajo las siguientes normativas y directrices:

- **Ley 1328 de 2009**

- ✓ Implementar Políticas, procedimientos y controles
- ✓ Programa Educación Financiera
- ✓ Capacitar a los funcionarios para ofrecer productos y servicios
- ✓ Instruir a todos los funcionarios respecto al SAC y el Defensor del Consumidor Financiero
- ✓ Establecer Mecanismos de Observancia de Cumplimiento
- ✓ Establecer un Procedimiento PQRs – SmartSupervision
- ✓ Establecer métricas e Indicadores para el cumplimiento del SAC
- ✓ Encuesta de Satisfacción a los clientes
- ✓ Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero

- **Circular Normativa 013 de 2022**

Con el objetivo de impartir instrucciones para el fortalecimiento y consolidación de la institución del Defensor del Consumidor Financiero, se realizaron las siguientes actividades:

- Se definió y comunicó ante la SFC el plan de implementación entre la Entidad y el DFC Laguado Giraldo para el cumplimiento oportuno de las instrucciones contenidas en la presente Circular, señalando responsables y cronograma de actividades.
- Se realizó la evaluación del Defensor del Consumidor financiero, considerando los siguientes aspectos claves:

- ✓ Inscripción en el Registro de Defensores del Consumidor Financiero implementado por la Superintendencia Financiera de Colombia
- ✓ Acreditación de conocimientos en las materias objeto de protección del consumidor, así como en derecho comercial, financiero, de seguros o de valores, preferiblemente relacionados con el sector Fiduciario
- ✓ Acreditación experiencia profesional o estudios especializados en las áreas específicas en el sector financiero, asegurador, de valores o Fiduciario, contada a partir de la fecha de grado profesional.
- ✓ Plan de trabajo para el cumplimiento de las funciones asignadas por la ley y la efectiva protección del consumidor financiero.
- ✓ Validación de la prestación de servicios como DCF en otras entidades vigiladas y las normas, políticas o procedimientos que lo soporten.
- ✓ Disponibilidad de tiempo del Defensor y las normas, políticas o procedimientos que lo soporte
- ✓ Recursos humanos, físicos y tecnológicos para el ejercicio de la labor y las normas, políticas o procedimientos que lo soporten.
- ✓ Conflictos de interés y las normas, políticas o procedimientos que lo soporten.
- ✓ Detallar si el Defensor presta sus servicios o desempeña funciones distintas a las propias del cargo de DCF en la sociedad matriz, filiales o subsidiarias de la entidad vigilada.
- ✓ Validación de sanciones en firme proferidas por la SFC, la Superintendencia de la Economía Solidaria o la Superintendencia de Sociedades, así como por los órganos disciplinarios de los organismos de autorregulación.
- ✓ Sanciones disciplinarias en firme proferidas por la Comisión Nacional de Disciplina Judicial u órgano equivalente
- ✓ El Defensor tiene antecedentes en la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República, la fiscalía general de la Nación o la Unidad Administrativa Especial de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN)
- ✓ El Defensor se encuentra reportado en una lista internacional vinculante para Colombia

Las relaciones con la Defensoría del Consumidor Financiero Laguado Giraldo se desarrollaron dentro del marco de respeto, autonomía e independencia que exige la Ley 1328 de 2009.

La información de contacto del Defensor del Consumidor se encuentra en nuestra página web en las siguientes secciones:

- Pestaña “Relación con inversionistas”, Consumidor Financiero, apartado: “¿Quién es nuestro Defensor del Consumidor Financiero?”
- Disclaimer en extractos mensuales enviados automáticamente a los clientes.
- Respuestas enviadas a los clientes, una vez radican una solicitud, petición, queja o reclamo.

Por otra parte, el área de Clientes se encuentra clasificado y dividido en dos (2) frentes de trabajo enfocados cada uno, en el cumplimiento normativo orientado al SAC, y en el que se plantearon y desarrollaron las siguientes actividades:

Gestión de Servicio al Cliente

Normatividad:

Artículo 8 Ley 1328 DE 2009 SFC

Circular 038 2022 – Smartsupervision

Circular SFC 029 – 2014

Título III – Acceso e información al consumidor financiero

Título II - Prestación de Servicios Financieros – Capítulo 1 Canales, medios, calidad y seguridad

- Administrar Sistema de Atención al Consumidor
- Atender Solicitudes, Quejas y Reclamos
- Atender Requerimientos de Entes de Control Internos y Externos
- Gestión de Matriz Riesgos SAC
- Gestionar Cumplimiento Normativo
- Atención a Canales Offline / Online
- Actualización de Contenido SAC
- Soporte Primer Nivel y Gestión con TI de Segundo Nivel
- Gestionar Backlog Canales (Comité TI): Incidentes, mejoras.

Gestión Onboarding**Normatividad:**

Deber de Asesoría – Circular 019 SFC

Protección de Datos – Circular 008 SFC / Artículo 26 ley estatutaria

SARLAFT – Circular 017...Sarlaft 4.0.

Beneficiario Final – Resolución 164 de la DIAN

- Onboarding de clientes
- Ejecutar Mesa de Control
- Owner Datos Cliente: fuentes, calidad, criterios.
- Repositorio de datos Beneficiario Final

II. Capacitaciones a funcionarios

Dentro del marco normativo se debe realizar la capacitación a los funcionarios de Fiduciaria SURA para ofrecer productos y servicios e instruir a todos los funcionarios respecto al SAC y el Defensor del Consumidor Financiero, en las siguientes materias:

- a. Contextualización de qué es el sistema de atención al consumidor financiero.
- b. Actualizaciones normativas del SAC.
- c. La existencia del Defensor del Consumidor, sus funciones, procedimientos y aspectos más relevantes.
- d. Funcionamiento del SAC.
- e. Capacitación en el ofrecimiento, asesoría y prestación de servicios de los distintos productos ofrecidos por la Fiduciaria.

- f. ¿Quiénes son los consumidores financieros?
- g. ¿Cuáles son los derechos del consumidor financiero?
- h. Atributos de Servicio.
- i. Responsabilidades de los funcionarios con el SAC.
- j. Debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de personas en Situación de Discapacidad.

Para ello, se definió una capacitación normativa respecto al SAC, con periodicidad semestral dirigida a todos los funcionarios de Fiduciaria Sura S.A. sobre las políticas y estrategias de la entidad para la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero, la cual se realiza por medio del aplicativo TALENTUM, al finalizar cada tema se aplica una evaluación interactiva por medio del mismo aplicativo, la cual recibe el nombre “Pon a prueba tus conocimientos”.

Con el fin de llevar un control, el área del SAC solicita al área de gestión humana el listado de los funcionarios que han o no realizado el curso del sistema de atención al consumidor financiero - SAC. Este sentido el 100% de los funcionarios cumplieron con el curso normativo (teniendo en cuenta las excepciones por licencias de maternidad y bajas)

Por otro lado, los nuevos funcionarios, fueron capacitados acerca del SAC, dentro de los 30 días hábiles siguientes a su vinculación la cual se realizó por medio del aplicativo TALENTUM. Al finalizar cada tema se aplicó una evaluación interactiva por medio del mismo aplicativo, la cual recibe el nombre “Pon a prueba tus conocimientos”.

Para las capacitaciones de inducción a nuevos funcionarios y con el fin de llevar un control mensual, el área del SAC solicitó al área de gestión humana el listado de los nuevos funcionarios que han ingresado a la compañía y adicional a eso el reporte descargado desde el aplicativo TALETUM del cumplimiento del curso de Inducción del sistema de atención al consumidor financiero - SAC.

El detalle de la información asociada a los programas de capacitación se puede ver en la *Política de capacitaciones Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)* e incluye la visión estratégica de la entidad, en especial, respecto de la cultura organizacional para la atención y protección de los consumidores financieros.

III. Actualización de Clientes

Durante el año 2024, se ejecutaron campañas mensuales orientadas a la gestión de actualización de datos de los clientes que cuenta con la información desactualizada a través de las siguientes actividades:

- Mailyng a clientes con campañas de actualización por correo electrónico (correo mensual) con el call to action de enviar los documentos actualizados a los canales establecidos y realizar el respectivo proceso, tanto para las personas naturales como para las personas jurídicas



Para Fiduciaria SURA es muy importante permanecer en contacto con nuestros clientes y mantenerlos informados de todas nuestras novedades, por esto, te invitamos a actualizar tus datos básicos diligenciando el formulario que te compartimos a continuación.

Una vez lo tengas completamente diligenciado, por favor envíalo por correo electrónico al buzón vinculaciones.fiduciaria@surainvestments.com, adjuntando los siguientes soportes de ingresos en formato PDF, esto con el fin de verificar la información diligenciada:

- Declaración de renta del último año
- Certificado laboral no mayor a 30 días
- Certificado de ingresos y retenciones del último año
- Certificado por contador público no mayor a 30 días

Haz clic a continuación en cada uno de los botones para diligenciar los formularios:

Formulario de

Encuesta de

- Seguimiento mensual con las áreas responsables relacionando el avance del proceso de actualización, con los respectivos porcentajes de desactualizados y actualizados para que cada uno de los líderes realicen el seguimiento en cada frente con el objetivo de disminuir el porcentaje de desactualización.



Ilustración 1. Estado de actualización clientes corte 31 diciembre 2024

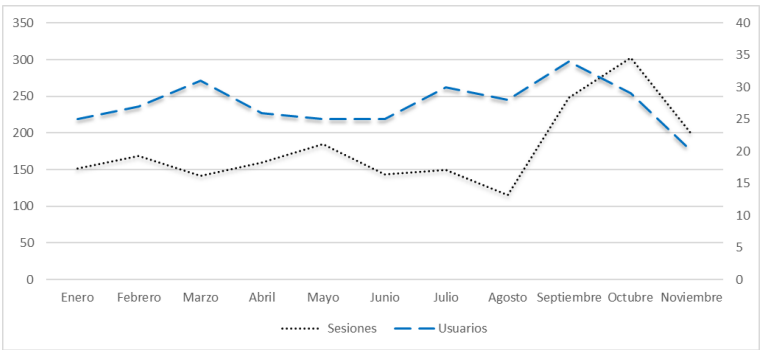
IV. Página Web

A continuación, se presenta el análisis de las métricas del segundo semestre de 2024 (extraídas de Data Studio), asociadas al comportamiento de los usuarios dentro del sitio web de la Fiduciaria.

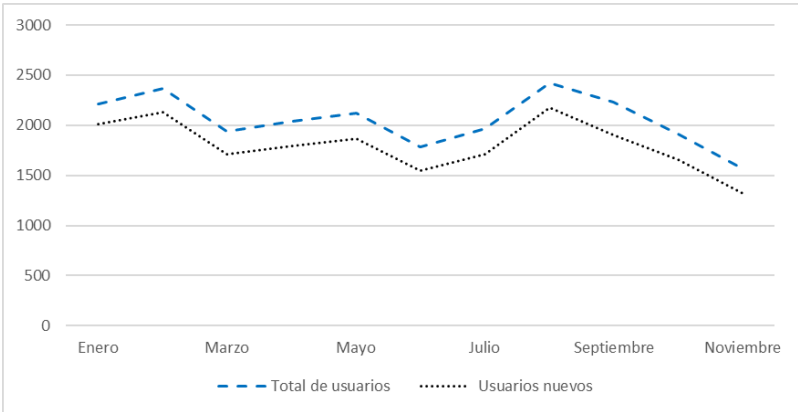
Fiduciaria SURA Sitios: Portales Públicos y Privados

Fiduciaria SURA cuenta con dos sitios dentro de la compañía para compartir información relevante a los clientes un sitio privado y otro público. A continuación, se muestran las cifras del comportamiento de las visitas en cada uno de ellos:

Sitio privado: <https://consultasfiduciaria.sura-im.com/finansoft.internet/>



Sitio público: <https://im.sura-am.com/es/fiduciariasura>



Actualizaciones Página Web

Actualización Tabla Rentabilidades

De manera diaria se realiza la actualización y cargue de la información de las Rentabilidades de los fondos, en la pestaña Fiduciaria Sura, sección “Comportamiento histórico de rentabilidades”; esto con el objetivo de entregar información veraz y actualizada a nuestros clientes y al público en general.

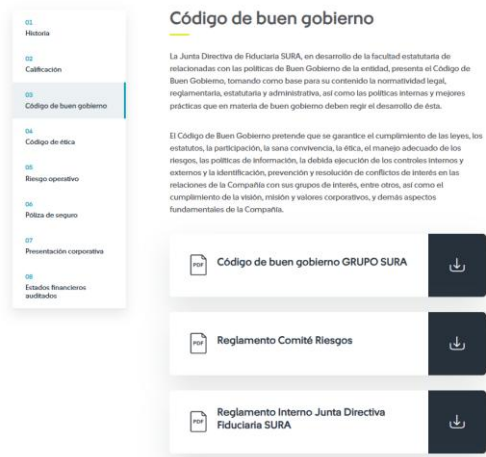
Actualización Gráfica Rentabilidades

Durante el segundo semestre de 2024, se realizó la actualización periódica de la gráfica del comportamiento histórico de las Rentabilidades en el que se puede visualizar el comportamiento de los fondos para 1M, 3M, 6M, 1 año y el histórico general (Seleccionando la fecha de inicio y fin del histórico); adicional a eso, se puede realizar la comparación del comportamiento entre varios fondos.



Actualización de información

- Actualización de marca en los documentos de publicados en la página web



Código de buen gobierno

La Junta Directiva de Fiduciaria SURA, en desarrollo de la facultad estatutaria de relaciones con las políticas de Buen Gobierno de la entidad, presenta el Código de Buen Gobierno, tomando como base para su contenido la normatividad legal, reglamentaria, estatutaria y administrativa, así como las políticas internas y mejores prácticas que en materia de buen gobierno deben regir el desarrollo de ésta.

El Código de Buen Gobierno pretende que se garantice el cumplimiento de las leyes, los estatutos, la participación, la sana convivencia, la ética, el manejo adecuado de los riesgos, las políticas de información, la debida ejecución de los controles internos y externos y la identificación, prevención y resolución de conflictos de interés en las relaciones de la Compañía con sus grupos de interés, entre otros, así como el cumplimiento de la visión, misión y valores corporativos, y demás aspectos fundamentales de la Compañía.

[Código de buen gobierno GRUPO SURA](#)

[Reglamento Comité Riesgos](#)

[Reglamento Interno Junta Directiva Fiduciaria SURA](#)

- Información a los clientes con información de la calificación recibida por parte de Fitch Ratings



sura

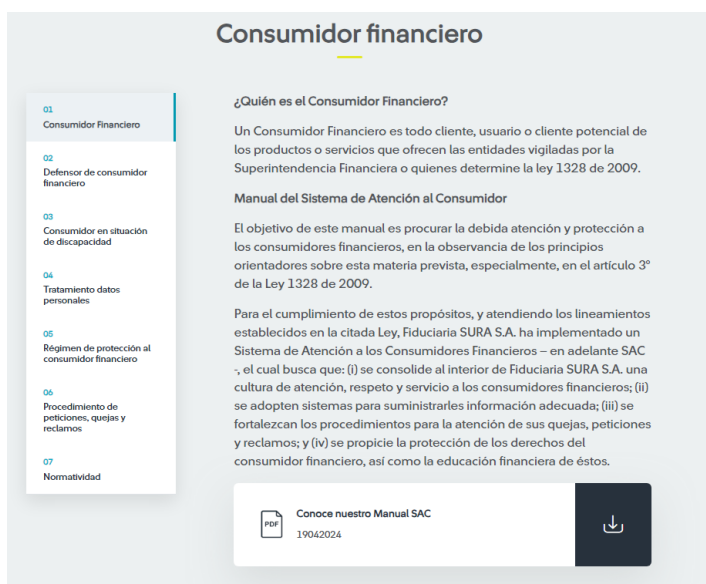
INVESTMENTS FIDUCIARIA

Fiduciaria SURA recibe la calificación "Excelente(col)" de Fitch Ratings

Conoce más de esta certificación

[Aquí](#)

- Información al Consumidor Financiero.



Consumidor financiero

¿Quién es el Consumidor Financiero?

Un Consumidor Financiero es todo cliente, usuario o cliente potencial de los productos o servicios que ofrecen las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera o quienes determine la ley 1328 de 2009.

Manual del Sistema de Atención al Consumidor

El objetivo de este manual es procurar la debida atención y protección a los consumidores financieros, en la observancia de los principios orientadores sobre esta materia prevista, especialmente, en el artículo 3º de la Ley 1328 de 2009.

Para el cumplimiento de estos propósitos, y atendiendo los lineamientos establecidos en la citada Ley, Fiduciaria SURA S.A. ha implementado un Sistema de Atención a los Consumidores Financieros – en adelante SAC –, el cual busca que: (i) se consolide al interior de Fiduciaria SURA S.A. una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros; (ii) se adopten sistemas para suministrarles información adecuada; (iii) se fortalezcan los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos; y (iv) se propicie la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos.

[Conoce nuestro Manual SAC 19042024](#)

- Canales para la recepción de peticiones, quejas y reclamos, incluyendo a la AMV como entidad habilitada para la recepción de PQRs

► CANALES DE CONTACTO FIDUCIARIA Línea Telefónica (602) 369 2532 Opción 1 Correo Electrónico También puedes enviar un correo electrónico a atencionalcliente.fiduciaria@surainvestments.com con los siguientes datos: nombre completo, número de identificación, e-mail, teléfono y mensaje. Requerimientos por Escrito Debes enviar el oficio a las instalaciones de la Compañía así: Bogotá: Calle 77 # 7 - 45 Oficina 1201, Edificio Torre Siete 77, Bogotá Colombia Cali: Av 6 Norte # 29 AN - 49 Piso 7, Edificio Torre CCI Occidente, Cali Colombia Estos deben estar diligenciados a nombre de la asesora comercial que te atendió.	► DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Cualquier inconformidad puede ser comunicada al Defensor del Consumidor Financiero. Los datos para su contacto son: Defensor Principal: Dario Laguado Monsalve - reclamaciones@defensorialq.com.co Defensor Suplente: Christian Ubeymar Infante Angarita - reclamaciones@defensorialq.com.co Los siguientes canales de atención: Contacto telefónico: (601) 2110351 - 320 3981187 Atención Presencial: Calle 70A # 11-83 Quinta Camacho - Bogotá Página Web: https://www.defensorialq.com.co Correo electrónico para contacto con los Consumidores Financieros: reclamaciones@defensorialq.com.co Correo electrónico para contacto con entidades: - bxgomez@defensorialq.com.co - laguadogiraldito@defensorialq.com.co
► SUPER INTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA Fiduciaria SURA es una entidad Vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia Canales de Contacto: Página Web: https://www.superfinanciera.gov.co/ Commutador: +57 601594 02 00 - 601594 02 01 - 601350 8166 Fax: +57 601350 79 99 - 601350 5707 Centro de Contacto: +57 601307 8042 Radicación de Solicitudes / SmartSupervision: https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/10110761	► AMV (AUTORREGULADOR DEL MERCADO DE VALORES DE COLOMBIA) Cualquier inconformidad puede ser comunicada ante el Autorregulador del Mercado de Valores. Los siguientes son los canales de atención: Correo electrónico para la radicación de solicitudes: quejas@amvcolombia.org.co Página Web: https://www.amvcolombia.org.co Sección "Quejas y Denuncias" mediante el diligenciamiento del formulario electrónico Envío de comunicaciones físicas: Calle 72 # 10 - 07 Oficina 1202 - Bogotá, dirigida a la Coordinación de indagaciones y quejas Consulta aquí el procedimiento completo y la información complementaria.

Procedimientos para la recepción y gestión de las peticiones, quejas y reclamos: <https://im.sura-am.com/sites/default/files/2024-02/Procedimiento%20Recepci%C3%B3n%20y%20Atenci%C3%B3n%20PQRs.pdf>

V. Infraestructura Tecnológica

Smartsupervision: De acuerdo con la circular externa 023 de 2021 en la que la Superintendencia Financiera de Colombia especifica las Instrucciones relacionadas con la implementación del desarrollo tecnológico Smartsupervision y el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), considerando necesario fortalecer diferentes aspectos normativos para contribuir a consolidar una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al interior de las entidades vigiladas. Igualmente, busca armonizar el marco normativo del SAC con las mejores prácticas internacionales, de tal forma que se genere una oferta de productos y servicios financieros acordes con las necesidades y el perfil de los consumidores financieros.

Este producto permite a esta Entidad contar con información oportuna y actualizada sobre la gestión de las quejas o reclamaciones interpuestas por los consumidores financieros ante las entidades vigiladas, el Defensor del Consumidor Financiero y esta Superintendencia.

De acuerdo con lo anterior, Fiduciaria SURA S.A. fue una de las entidades que realizó una integración gradual al desarrollo tecnológico Smartsupervision, atendiendo el volumen de quejas o reclamaciones y el alistamiento tecnológico derivado de la nueva estructura.

Fiduciaria SURA S.A., salió a producción con el desarrollo tecnológico, el 30 de junio de 2022, dando cumplimiento a los tiempos según la normatividad asociada y los documentos técnicos dispuestos por la Superintendencia Financiera de Colombia: Construcción Web Service Smartsupervision.

Para este desarrollo se contó con el apoyo y alianza de la entidad VASS, implementando la herramienta Salesforce para la radicación, gestión y desarrollo de todas las Quejas, Peticiones y/o Solicitudes generales de los clientes atendiendo los tres momentos de intercambio de información a los que hace referencia el documento técnico atrás mencionado.

Durante el desarrollo tecnológico del proyecto la Superintendencia, realizó ajustes a los documentos técnicos a través de la Carta Circular 38 de 2022, agregando nuevas funcionalidades, modificando la obligatoriedad y algunos otros ajustes tecnológicos que debieron ser presupuestados, ejecutados e implementados para el cumplimiento a cabalidad del proyecto.

Posterior a la salida a producción de la solución tecnológica, la Superintendencia Financiera de Colombia expide una nueva Carta Circular 54 de 2022 el 16 de septiembre de 2022, mediante la cual “informa instrucciones relacionadas con la implementación del desarrollo tecnológico Smartsupervision”.

En el oficio, el supervisor informó sobre la actualización y ajuste al documento técnico que soporta dicho desarrollo tecnológico, de acuerdo con las nuevas funcionalidades que debían implementar las entidades vigiladas. Específicamente, adicionando el momento 4 relacionado con la captura de la información por medio del API REST de la información actualizada de los consumidores financieros a través de Smartsupervision, entre otros aspectos resaltados en dicho documento.

Fiduciaria SURA S.A. como entidad destinataria de esta Carta Circular debió implementar sus instrucciones, atendiendo los momentos de intercambio de información a los que hace referencia el documento técnico atrás mencionado, a más tardar el 1 de noviembre de 2022.

Con el objetivo de modificar la fecha máxima de implementación de los ajustes antes mencionados, se expidió la Carta Circular 64 de 2022: Plazo para implementación del desarrollo tecnológico Smartsupervision, informando el plazo máximo para el ajuste 01 de diciembre, fecha que se cumplió a cabalidad por parte de Fiduciaria SURA S.A.

Desde dicho momento y hasta la fecha Fiduciaria SURA S.A. usa como herramienta principal el aplicativo Salesforce para el registro, trazabilidad y gestión de todas las PQRS recibidas hacia la entidad.

VI. Gestión y Atención de PQRs (Peticiones, Quejas y Reclamos)

Quejas y Reclamos

Durante el año 2024, desde el área de Clientes, se recibieron **10** (diez) quejas y **14** (catorce) Reclamos, los cuales fueron gestionadas dando cumplimiento a los ANS definidos para la atención, lo cual representa el 100% de cumplimiento.

Tipología	Volúmenes
Quejas	10
Reclamos	14

Los motivos de las quejas y reclamos radicados están asociados a los siguientes conceptos:

Motivo	Volumen
Inconsistencia en el cálculo y/o aplicación de impuestos	7
Información inoportuna	3
Inconsistencias en la aplicación de aportes, retiros y cancelaciones	3
Dificultad o imposibilidad para realizar transacciones o consulta de información por el canal	2
Demora o no aplicación del pago	1
Errores en el contenido de la información en informes, extractos o reportes.	1

Sin embargo; siete (7) de los requerimientos fueron radicadas por No Clientes, y fueron cerradas por **falta de competencia** (es decir que no corresponden a una gestión indebida por parte de Fiduciaria SURA, si no que están asociadas a otra entidad, y fueron radicados erróneamente por parte del Defensor del Consumidor, o la SFC).

Quejas de Clientes	Quejas de No Clientes
17	7

No Favorable al Cliente	Parcialmente Favorable	No Favorable al Cliente (No competencia)
0	17	7

Solicitudes Clientes

En cuanto a las Solicitudes generales de los clientes, durante el 2024, se recibieron **4191** solicitudes divididas en diferentes tipologías; para todas ellas se dio cumplimiento a los ANS definidos para la atención, lo cual representa el 100% de cumplimiento; la totalidad de las solicitudes, se recibieron y gestionaron por el canal de Correo Electrónico.

A continuación, se relaciona el top 5 de solicitudes recibidas, donde la mayor cantidad corresponde a la Tipología de **Certificado Excepción 4x1000**, en las que se recibieron en total 2153 solicitudes, las cuales representan el 51,37% del total general; seguido de las solicitudes asociadas a Embargos o desembargos, Extractos Mensuales, Certificados de Retención en la Fuente y Certificados de Saldo.

Motivo	Volumen
Certificado exención 4x1000	51.37%
Embargos, Desembargos, Reorganizaciones, otros.	11.33%
Extracto Mensual	10.14%
Certificado de Retención en la Fuente	5.32%
Extractos Históricos	4.41%

VII. Consumidores financieros en situación de discapacidad (CFSD):

Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Por lo anterior, se desarrollaron los siguientes puntos, con el fin de garantizar una mejor atención a los CFDS, teniendo en cuenta la discapacidad auditiva, visual y física:

- ✓ Contacto con el servicio de interpretación en línea-Centro de Relevamiento del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia MinTIC, para garantizar el acceso a la información de la población con discapacidad auditiva.
- ✓ Se tiene dispuesto en la página web de Fiduciaria SURA S.A un fácil acceso a videos de educación financiera con mensajes (texto – subtítulos) para una fácil comprensión, elaborados por Asofiduciarias, con información general de los Fondos de Inversión ofrecidos por las entidades y aclaración de conceptos
- ✓ Revisión del edificio para saber si contamos con vías de acceso adecuadas como rampas en la entrada y salida, parqueaderos cómodos y ascensores apropiados para que una persona con discapacidad física pueda ingresar una silla de ruedas o muletas.

VIII. Informes Evaluación SAC

Con el objetivo de expresar una opinión objetiva e independiente respecto del diseño, la implementación y efectividad de los controles existentes alrededor del proceso de Atención al Consumidor Financiero y emitir recomendaciones en aquellas áreas de oportunidad identificadas, el Sistema de Atención al Consumidor durante el año 2024 fue sometido a procesos de evaluación por parte de los diferentes órganos de acuerdo con los requisitos establecidos en el título III de la parte I de la Circular Básica Jurídica, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, dando como resultado los siguientes conceptos:

Auditoría Interna:

Se recibe el informe del SAC por parte de auditoría interna del segundo semestre del año; con la siguiente opinión:

*“Se considera que el Sistema de Control evaluado para el proceso es **SUFICIENTE**. Se identificaron debilidades principalmente en cuanto a las actividades de capacitación y los criterios de clasificación de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.*

Dentro de la evaluación realizada se obtuvieron los siguientes resultados:

Aspectos Positivos:

- ✓ El 100% de nuestros asesores publicados en la página web cuentan con la certificación necesaria para brindar un servicio de asesoramiento de alta calidad.

- ✓ Se cumplió al 100% con el proceso de inducción tanto para nuevos empleados como para aquellos que se reincorporaron.
- ✓ Existencia de protocolo para la publicación de contenido en la página web. (Procedimiento solicitud de comunicaciones).

Oportunidades de Mejora:

- ✓ Realizar la divulgación de la política de datos personales
- ✓ Fortalecer la gestión de contingencias en los canales de atención al cliente
- ✓ Fortalecer la documentación del monitoreo realizado al registro de PQRS.
- ✓ Revisar y ajustar la matriz de riesgos y controles del Sistema.
- ✓ Documentar el seguimiento realizado a las iniciativas de mejora resultantes de la gestión de PQRS.

Hallazgos:

- ✓ Debilidades en el proceso de gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos
- ✓ Incumplimiento del programa de capacitación SAC definido para el primer semestre del 2024
- ✓ Ausencia de evaluación de desempeño de los proveedores del proceso.
- ✓ Inconsistencias en la identidad digital de Fiduciaria SURA.

Revisoría Fiscal:

Se recibe el informe del SAC por parte del Revisor Fiscal Ernst & Young Audit S.A.S. del segundo semestre del año, en el que se da un resumen ejecutivo y los Procedimientos Desarrollados y los Resultados Obtenidos. Con concepto FAVORABLE.

Como resultado se obtuvieron las siguientes recomendaciones:

- ✓ Informar al público a través de los mecanismos de publicidad y de difusión de la Compañía toda la información establecida en el numeral 2.3. "Información del DCF que las entidades vigiladas deben suministrar al público" de la Parte I, Título III, Capítulo II de Circular Básica Jurídica 029 de 2014.
- ✓ Verificar periódicamente el cumplimiento del tiempo establecido para capacitar a todo su personal nuevo.
- ✓ Modificar en el subnumeral 6.8.1 "Programa de capacitación del Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero la periodicidad de la capacitación, indicando que esta se realizará de forma semestral para todos los funcionarios de la entidad.
- ✓ Garantizar que se realice la capacitación y su respectiva evaluación durante el semestre y no posterior a este tal como se indicó en el cronograma de capacitaciones.
- ✓ Brindar a los consumidores financieros información actualizada en diferentes temáticas que les permita tomar decisiones informadas.
- ✓ Asignarle a cada riesgo los controles correspondientes para mitigar el impacto de estos.
- ✓ Revisar periódicamente la matriz de riesgos y controles para mantener la información actualizada y vigente frente al desarrollo de los procesos de la Compañía.
- ✓ Revisar la periodicidad definida en el Manual del Consumidor Financiero de la Compañía para la evaluación de los controles con el fin de cumplir con lo estipulado.
- ✓ Realizar la evaluación de los controles relacionados al SAC para asegurar que estén funcionando en forma oportuna, efectiva y eficiente.

- ✓ Contar con documentación clara y concisa con el fin de tener soporte de la evaluación realizada a los controles, así como la conclusión de dicha evaluación.

IX. Modificaciones al Manual SAC

Dentro del proceso de actualización constante que se realiza a los documentos asociados al SAC, durante el 2024 se realizó la actualización del Manual SAC, en el que se ajustaron los siguientes incisos:

- ✓ Se modifica la periodicidad de la capacitación normativa a los funcionarios (de anual a semestral)
- ✓ Se ajusta la etapa de medición, se actualiza el mapa de calor de los riesgos alineado a las políticas definidas por el área de riesgos
- ✓ Modifica periodicidad del monitoreo de los riesgos (se define revisión anual y a los riesgos críticos)
- ✓ Se ajustan y definen nuevos indicadores descriptivos y prospectivos
- ✓ Carta Circular No. 131 de 2024, se incluyen AMV como entidad habilitada para recibir PQRs de los usuarios

X. Mediciones NPS Clientes

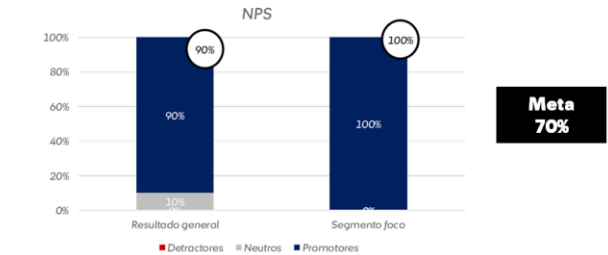
El NPS o Net Promoter Score, es una puntuación calculada a partir de una encuesta con preguntas que se envía a los clientes para conocer si recomendarían nuestra marca.

Durante el año 2024, se realizaron dos mediciones a los diferentes clientes y segmentos obteniendo como resultado general una puntuación del **86%**

Resultados Primer Semestre:

NPS SURA WM COLOMBIA

Excelente recomendación a nivel general y en segmentos foco (AP Top, AP y Prime)
Además, **todos los atributos obtuvieron muy buenos resultados**, destacando la confianza, seguridad, experta en inversiones y experiencia agradable.



KPI	AP TOP	AP	PRIME	ALTO VALOR	EMERGENTE
NPS	100%	100%	100%	90%	88%

	KPI	FOCO			TOTAL
		FOCO	NO FOCO		
Experiencia	Relación costo/beneficio	92%	68%		71%
	Productos satisfacen mis expectativas	83%	75%		76%
	Información adecuada y oportuna	100%	81%		84%
	Asesoría personalizada	92%	70%		73%
	Experiencia agradable	100%	83%		85%
Emocional	Confianza	100%	95%		96%
	Seguridad	100%	90%		91%
	Orgullo	83%	73%		74%
	Experta en inversiones	100%	85%		87%

Comentarios

A DESTACAR

Asesoría personalizada

La cercanía con los asesores es altamente valorada, desde los siguientes atributos:

- Profesionalismo
- Velocidad de respuesta y recomendaciones acertadas
- Transparencia e información permanente
- Cumplimiento de compromisos

Seguridad y confianza

SURA se reconoce como una empresa con respaldo, seriedad y trayectoria, atributos fundamentales en la elección.

- Oferta de productos integral
- Capacidad adecuarse al perfil de sus clientes
- Buenos resultados
- Equipo experto
- Garantiza seguridad en la inversión

OPORTUNIDADES

No descuidar el seguimiento y periodicidad en las citas con los clientes.

Resultados segundo semestre:

COLOMBIA – RECOMENDACIÓN Y LEALTAD (NPS)

NPS alcanza 120% de cumplimiento en el 2024. Se destaca el respaldo y la asesoría cercana, apalancando la seguridad en la inversión.

NPS Segmentos Foco 92% (Meta 35%)

Primer semestre 100% - Segundo semestre 86%

SURA INVESTMENTS COLOMBIA 2024		SEGMENTO								
KPI		AP TOP	AP	PRIME	ALTO VALOR	EMERGENTE	FOCO	FOCO PONDERADO	NO FOCO	TOTAL
Recomendación	NPS	100	100	87	81	82	91	92	82	83
	N	3	8	23	64	139	34	34	203	237
Experiencia	Relación costo/beneficio	100	100	70	69	61	79		64	66
	Productos satisfacen mis expectativas	100	100	65	75	64	76		67	69
	Información adecuada y oportuna	100	100	83	75	74	88		74	76
	Asesoría personalizada	100	100	70	64	63	79		64	66
	Experiencia agradable	100	100	83	75	76	88		76	78
Emocional	Confianza	100	100	100	94	91	100		92	93
	Seguridad	100	100	100	92	87	100		89	90
	Orgullo	100	100	74	81	68	82		72	73
	Experta en inversiones	100	100	100	88	84	100		85	87

	Efectivas	Total	Tasa
Tasa de respuesta Total	237	2942	8%
Tasa de respuesta Foco	34	722	5%

Ponderación			
Ap Top	Ap	Prime	
4.84%	31.83%	63.32%	100%

A destacar:

- 1) **Respaldo:** SURA es una empresa seria y con gran presencia en el mercado. Da seguridad.
- 2) **Calidad asesoría:** Asesores siempre disponibles con recomendaciones acertadas.
- 3) **Rentabilidad:** Cumple con las expectativas de los clientes

Gestión de la seguridad y calidad de la información

Fiduciaria SURA S.A. ha dado cumplimiento a las obligaciones definidas en el Capítulo Décimo Segundo del Título I de la Circular Básica Jurídica sobre seguridad y calidad para la realización de operaciones ha definido la Circular Externa 022 de 2010.

Como parte de las actividades periódicas a realizar, durante el año 2024 se llevaron a cabo campañas de capacitación, concientización y sensibilización, análisis de riesgos, validación y actualización de políticas y procedimientos para garantizar que la información esté protegida de acuerdo con los criterios de disponibilidad, integridad, confidencialidad y auditabilidad.

Con el objetivo de asegurar el pleno cumplimiento de la normativa externa vigente en materia de Protección de Datos Personales, Fiduciaria SURA S.A. ha llevado a cabo una exhaustiva revisión y actualización de su Manual de Política y Procedimientos del Tratamiento de Datos Personales, tomando como base los estándares establecidos en la Ley 1581 de 2012.

Así mismo, pone a disposición de sus clientes actuales y potenciales, empleados, proveedores, aliados y demás actores de interés, a quienes denominamos titulares de información, su Manual de Política y Procedimientos del Tratamiento de Datos Personales, para resaltar la importancia de la privacidad y seguridad de la información personal. Este documento establece los términos, condiciones y objetivos del manejo de datos personales por parte de Fiduciaria SURA S.A., incluyendo la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y tratamiento de la información, así como las medidas de seguridad y confidencialidad correspondientes. Además, se detallan los procedimientos para que los titulares de los datos o sus representantes puedan ejercer los derechos contemplados en las leyes de protección de datos personales.



Soluciones Globales – Asesoría Experta

surainvestments.com

