



REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2020

ADAPTÁNDONOS

para seguir a tu lado todo el camino



ÍNDICE

MENSAJE DEL CEO

1

Jorge Ramos



SOMOS SURA

2

Cifras corporativas



NUESTRA GESTIÓN

3

1. Principios
2. Buen gobierno corporativo
3. Pilares de sostenibilidad



NUESTROS PILARES

4

1. Cuidamos los recursos
2. Creamos capacidades para el desarrollo
3. Aportamos al fortalecimiento de la institucionalidad
4. Acompañamos las decisiones de nuestros clientes
5. Gestionamos responsablemente





Jorge Ramos
CEO Sura Perú

NUESTRO COMPROMISO SOSTENIBLE

El 2020 ha sido sin duda uno de los años más complejos y retadores que nos ha tocado vivir en SURA Perú. La pandemia nos llevó a adaptar, de un día a otro, nuestra forma de trabajar, transformando los procesos y operaciones para seguir atendiendo a nuestros clientes a nivel nacional y a la vez responder a la emergencia sanitaria.

Gracias al compromiso de todos los colaboradores y de la mano de la tecnología, logramos acelerar nuestro proceso de transformación digital para responder a los retos que nos impuso la nueva normalidad. Esto nos permitió continuar acompañando a los clientes a través de canales de comunicación digitales, ampliar la oferta de autoatención y brindar información oportuna, relevante y de calidad.

En esta línea, para mantenernos cerca de nuestros clientes a pesar de la distancia, adaptamos nuestra estrategia de sostenibilidad a la nueva realidad. Revisamos nuestras intervenciones y las migramos a modalidades innovadoras y con un enfoque digital en los cinco pilares de sostenibilidad, con el objetivo de impactar positivamente en todos los grupos de interés con los que interactuamos, construyendo confianza y generando

relaciones de largo plazo. De igual forma, nos sumamos a los esfuerzos dirigidos a resolver algunas de las dificultades que se presentaron por causa de la pandemia y que nos han afectado a todos.

Asimismo, seguimos afianzando nuestro compromiso con la sociedad y el país a través de nuestro liderazgo e impulso a la inversión responsable. Esto lo venimos realizando no solo desde la administración de nuestro portafolio, sino también con iniciativas que, como miembros fundadores del Programa de Inversiones Responsables (PIR), promovemos y son referente para otras empresas y sectores.

Destacamos también que, desde AFP Integra y a pesar de las adversidades y retos planteados por la coyuntura, continuamos adelantándonos a las necesidades de nuestros clientes, quienes son el centro de nuestro accionar. Muestra de ello, es que fuimos seleccionados como ganadores de la 5ta. licitación de afiliados, logrando reducir la comisión para aportes obligatorios. Además, entre otras iniciativas, impulsamos la comisión 0% para aportes voluntarios con fin previsional.

Gracias a todos nuestros esfuerzos, recibimos reconocimientos como el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable, Liderando el Cambio en la Adversidad de ABE, distinciones dentro de la Agenda Líderes Sustentables 2020 (ALAS 20) en las categorías de Inversiones Responsables e Investigación de Sustentabilidad y lideramos el ranking del sector en Merco Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo. Asimismo, renovamos la Certificación Antisoborno otorgada por “Empresarios por la Integridad”.

Es por eso que, reitero el reconocimiento y agradecimiento a todos los que forman parte de SURA Perú, su compromiso y entrega en la generación de valor para todos nuestros grupos de interés ha sido fundamental para lograr los objetivos y metas que nos propusimos en un año tan atípico. Esto nos ha permitido seguir cumpliendo nuestro propósito de construir un mejor futuro financiero para las familias, basados en nuestros principios de equidad, transparencia, respeto, responsabilidad y buen gobierno corporativo y en línea con nuestros cinco pilares de sostenibilidad, siempre alineados a los principios del Pacto Mundial, con los que estamos comprometidos.



**SOMOS
SURA**

SURA AM

Nº1

**EN PENSIONES
DE LATINOAMERICA**

y expertos en seguros,
ahorro, inversión
y gestión de activos
en la región

52

**MILLONES
DE CLIENTES**

confían en el
Grupo SURA

76

**AÑOS DE
EXPERIENCIA**

197

**MIL MILLONES
DE DÓLARES**

en activos
administrados

SURA Perú

2

**MILLONES
DE CLIENTES**

confían en
SURA Perú

3

EMPRESAS

que promueven
la cultura del ahorro
a través de la
administración
de carteras, fondos
y activos

19.2

**MIL MILLONES
DE DÓLARES**

en activos
administrados

789

COLABORADORES*

*Sin multiplanilla y con practicantes



AFP Integra

LIDERAZGO
EN EL MERCADO
de fondos de pensiones

GANADORES
DE LA 5TA LICITACIÓN
de afiliados

18

AGENCIAS
a nivel nacional



626

COLABORADORES

Nº1 EN EL SECTOR EN EL RANKING MERCADO
de Responsabilidad y Gobierno Corporativo 2020

16

EN PROVINCIA

2

EN LIMA

2,660,369
AFILIADOS

369,196
NUEVOS AFILIADOS

	2020	2019	VARIACIÓN %
Fondos administrados (miles de soles)	60,517,728.00	65,394,109.00	-7.50%
Participación de Mercado (Fondo)	36.70%	37.40%	-
Número de Afiliados	2,660,369.00	2,272,956.00	17.04%
Participación de Mercado (Afiliados)	34.00%	30.60%	-

Fondos SURA

8,134
PARTÍPIPES

182
COLABORADORES

Rentabilidad Fondos Mutuos 2020

RANKING

Renta Soles	1
Renta Dólares	1
Corto Plazo Soles	2

	2020	2019	VARIACIÓN %
Activos bajo administración (AUM) (millones de soles)	4,666.00	3,076.00	51.70%
Participación de Mercado AUM	10.10%	8.70%	-
Clientes	12,570.00	10,964.00	14.60%
Participación de Mercado Partícipes	2.90%	2.50%	-

Sociedad Agente de Bolsa SURA

S/ 404,667,029.50
MONTO DE INTERMEDIACIÓN
(1.01% del monto negociado en la BVL)

S/ 712,648,927.04
ACTIVOS BAJO CUSTODIA

2,014
INVERSIONISTAS

28
COLABORADORES

NUESTRA GESTIÓN

Un mejor futuro financiero para las familias solo se puede lograr con una cultura empresarial sólida basada en principios, pilares de sostenibilidad y buen gobierno corporativo. Por ello, en Sura Perú trabajamos para generar una relación de confianza duradera y un entorno de operación seguro para nuestros clientes y demás grupos de interés.

En el año 2020, afianzamos estos principios y nos esforzamos al máximo para apoyar a nuestros clientes en la difícil coyuntura que hemos tenido que vivir a raíz del COVID-19. Demostrando flexibilidad, supimos adaptar nuestra estrategia de sostenibilidad a una nueva realidad para seguir acompañando a nuestros clientes a lo largo de todo el camino.



NUESTROS PRINCIPIOS



BUEN GOBIERNO CORPORATIVO



NUESTROS PILARES

NUESTROS PRINCIPIOS



EQUIDAD

Es el trato justo y equilibrado que tenemos entre colaboradores, asesores, accionistas, clientes, proveedores y la comunidad en general, independientemente de sus condiciones sociales, económicas, raciales, sexuales y de género.

Es la claridad y rectitud con la que manejamos nuestras relaciones entre los colaboradores, asesores, accionistas, clientes, proveedores y comunidad en general. Es la consecuencia entre el decir y el hacer.



TRANSPARENCIA



RESPECTO

Es el reconocimiento y aceptación del otro tal y como es. Significa incluir los puntos de vista, necesidades y opiniones de los colaboradores, asesores, accionistas, clientes, proveedores y la comunidad en general.

Es actuar de acuerdo con las leyes y normas, velando por los bienes de la compañía y el de nuestros accionistas, clientes, proveedores y la comunidad en general. También se evidencia en el cumplimiento de nuestros compromisos, haciéndonos cargo de nuestras acciones y sus consecuencias.



RESPONSABILIDAD



BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

Durante el año 2020, decidimos implementar nuevas medidas para afrontar con éxito la realidad a la que nos enfrentamos. Fue primordial seguir reforzando las buenas prácticas de gobierno corporativo, elemento fundamental de nuestra cultura empresarial, pues éstas constituyen una garantía frente a nuestros clientes y demás grupos de interés.

En este sentido, tuvimos que adecuar rápidamente todas nuestras actividades a una modalidad de trabajo remoto, reforzando en los colaboradores un actuar ético y responsable, respetando nuestros principios corporativos. Así también, gracias al esfuerzo conjunto de los líderes y colaboradores, fortalecimos nuestra capacidad de adaptación y logramos excelentes resultados para nuestra Compañía.

Nuevamente fuimos reconocidos por el Premio ALAS20, iniciativa Latinoamericana que evalúa, califica y reconoce integralmente la excelencia en prácticas de desarrollo sustentable, gobierno corporativo, e inversiones responsa-

bles de empresas e inversionistas en Brasil, Chile, Colombia, México y Perú. Fondos Sura se ubicó en el Top 5 de las empresas con mejor desempeño en las categorías Líder en Gobierno Corporativo, Líder en Investigación de Sustentabilidad y Líder en Inversiones Responsables; y AFP Integra, en las categorías Líder en Investigación de Sustentabilidad y Líder en Inversiones Responsables.

También, AFP Integra renovó la Certificación Antisoborno otorgada por la asociación “Empresarios por la Integridad”, que refleja su sólido trabajo y compromiso para tener una cultura de integridad, como valor empresarial que previene y combate la práctica del soborno en nuestro país.

Estos resultados nos llenan de orgullo y constituyen una fuente de motivación para seguir trabajando en pro de nuestra organización, conservando nuestras buenas prácticas corporativas e impulsando nuevas, permitiéndonos superar estándares internacionales en busca de mayor eficiencia, transparencia e idoneidad en el funcionamiento de AFP Integra.

NUESTROS PILARES DE SOSTENIBILIDAD

Entendemos la sostenibilidad como un criterio de actuación, un compromiso ético que asumimos integralmente en la manera de hacer empresas, la participación en proyectos de desarrollo social y la participación en dinámicas públicas.

La estrategia de sostenibilidad está compuesta por 5 pilares: **Cuidamos los recursos; Creamos capacidades para el desarrollo; Aportamos al fortalecimiento institucional; Acompañamos las decisiones de nuestros clientes y Gestionamos responsablemente.**

A través de estos pilares, buscamos influir positivamente en todos los

grupos de interés con los que interactuamos, construyendo confianza para generar relaciones de largo plazo.

Contribuimos con su desarrollo a través de intervenciones basadas en los principios corporativos y alineados a los principios del Pacto Mundial con los que estamos comprometidos.

Si bien la estrategia de sostenibilidad estuvo basada en los mismos pilares, el 2020 nos retó a adaptar las iniciativas programadas en un corto tiempo para responder a las necesidades de nuestros grupos de interés. Para ello, fortalecimos los canales e iniciativas virtuales para seguir estando cerca de todos los clientes a pesar de la distancia.





1 CUIDAMOS LOS RECURSOS

Gestionamos responsablemente, incorporando el análisis de variables Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo (ASG) en las decisiones de inversión.

Informamos oportunamente a quienes participan en las Juntas Generales de Accionistas y Bonistas, de manera que se respeten los derechos de los accionistas minoritarios y se ejerzan buenas prácticas de gobierno corporativo. Igualmente, gestionamos adecuadamente a nuestros grupos de interés, respetando los derechos fundamentales, laborales y el cuidado del ambiente.



PIR PROGRAMA DE INVERSIÓN RESPONSABLE

En el 2014, AFP Integra, la Bolsa de Valores de Lima y COFIDE promovieron la creación del Programa de Inversión Responsable en el Perú – PIR, y desde entonces, lideramos y participamos activamente en sus actividades. El PIR busca agrupar y articular a los principales actores del sistema financiero, impulsando la integración de las variables ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo (ASG), con el fin de desarrollar un entorno empresarial más competitivo y contribuir al desarrollo sostenible del país con una visión de largo plazo.

Luego del lanzamiento de los lineamientos de la política de inversión responsable, **el programa viene trabajando en dos frentes: el primero relacionado con los Indicadores Mínimos de Inversión ASG**, cuyo foco es la identificación de

factores generales ASG para todos los sectores. Adicionalmente, durante el 2020, el programa inició el proyecto de incorporar indicadores adicionales relevantes por sector. Este trabajo comenzó con el análisis del sector minero y ha requerido la participación del equipo en capacitaciones de especialistas locales y del exterior (reguladores, gestores de fondos, bancos de desarrollo, entre otros).

El segundo frente de trabajo se refiere a la Inversión Responsable y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), donde se han identificado los ODS relevantes para el sector.

Complementariamente, se viene desarrollando una metodología para identificar experiencias internacionales vinculadas a herramientas e instrumentos de inversión que contribuyan a lograr dichos ODS.

GESTIÓN DE INVERSIONES Y PORTAFOLIO RESPONSABLE

Continuando con la gestión del año anterior, en enero de 2020, con AFP Integra, nos convertimos en signatarios de los Principes for Responsible Investment (PRI), iniciativa global creada por las Naciones Unidas en el 2006, con el objetivo de promover la incorporación de factores ASG en los procesos de evaluación y toma de decisiones de inversión. Actualmente, el PRI está compuesto por más de 3,586 signatarios del mundo financiero y de inversiones, quienes tienen bajo su administración, activos de cerca de 103 mil millones de dólares.

La incorporación de la evaluación de los factores ASG en la gestión de inversiones de AFP Integra ha sido progresiva y nos ha permitido cubrir dos tercios del portafolio total. Bajo la permanente capacitación y coordinación de los equipos de Inversiones, Riesgos de Inversión y Sostenibilidad, hemos implementado herramientas del MSCI ESG Research y desarrollado procesos internos para evaluar a nuestros emisores. Actualmente, contamos con reportes mensuales para un porcentaje de cada uno de los fondos, de acuerdo a la cobertura de los instrumentos de nuestra cartera, en donde se incluye el seguimiento a temas como riesgo de carbono, riesgo reputacional y riesgo de gobierno corporativo (Ver cuadro 1).

**CUADRO 1
Evaluación ASG**

Fondo 1: 46% | Fondo 2: 69% | Fondo 3: 72%.

Asimismo, como parte del proyecto regional iniciado en el 2019, continuamos trabajando con un plan de acción que permite alinear las controversias y exclusiones, así como los criterios de inversión responsable de los negocios de ahorro para el retiro.

En lo que respecta a la conformación del portafolio de AFP Integra, seguimos incorporando y monitoreando indicadores para las diferentes clases de activos, con el fin de impulsar mejores prácticas a nivel de nuestra inversión directa e indirecta. Para esta última, mantenemos la estrategia de incorporación de Índices Low Carbon, manteniendo nuestras posiciones en ETF CRBN (Ishares MSCI ACWI Low Carbon Target) (Ver cuadro 2)

**CUADRO 2
Cobertura cuestionario interno Portafolio Directo diciembre 2020 / 2019**

Evaluación ASG	2020		2019	
	Nº de empresas	% AUM	Nº de empresas	% AUM
Empresas evaluadas con cuestionario interno	55	84%	38	56%
Empresas que no enviaron cuestionario	14	16%	36	44%
Total portafolio emisiones corporativos directos	69	100%	74	100%



2 CREAMOS CAPACIDADES PARA EL DESARROLLO

Estamos convencidos de que la educación financiera, la cultura de planificación y ahorro y la generación de habilidades para el empleo formal, contribuyen al desarrollo integral del ciudadano. Por eso, desde AFP Integra, enmarcados en nuestro propósito de construir un mejor futuro financiero para las familias y dada las circunstancias generadas por la pandemia, adaptamos nuestras iniciativas a plataformas digitales.

Implementamos programas enfocados en la generación de habilidades para desarrollar capacidades que impulsan el empleo formal, la educación financiera, planificación y ahorro; promoviendo el crecimiento profesional del ciudadano para una toma de decisiones informada y oportuna en un contexto complejo.

PROGRAMA DE EMPLEABILIDAD PARA JÓVENES

Continuamos con nuestra alianza estratégica con la Municipalidad Metropolitana de Lima (MML), a través de la cual hemos incorporado nuestro módulo de empleabilidad en su programa “Contacto Joven”. El objetivo de este programa es facilitar la inserción en el mercado laboral formal, de jóvenes entre 15 y 29 años.

Dada la coyuntura, los talleres se llevaron a cabo de manera virtual, consiguiendo la participación de 62 jóvenes, quienes recibieron más de 20 horas de capacitación durante los meses de abril a julio. Los participantes evaluaron satisfactoriamente los cursos recibidos.



Los resultados en los participantes fueron positivos

- 83% mejoró sus capacidades para presentarse de manera rápida y sólida
- 84% mejoró sus capacidades para identificar gastos
- 79% mejoró su curriculum vitae
- 81% reconoció la importancia del ahorro previsional



DESAFÍO KUNAN
CATEGORÍA ADULTOS IMPARABLES

Por segundo año consecutivo, en alianza con Kunan y el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, **impulsamos la categoría Adultos Imparables en el marco del Desafío Kunan**, premio anual al emprendimiento social.

Esta categoría busca premiar emprendimientos sociales ejecutados o dirigidos por o para personas mayores de 55 años, y así responder a los sesgos y prejuicios que los adultos mayores enfrentan en nuestra sociedad.

El **ganador** fue **Café Abuelo Valdizano**, emprendimiento que reúne a 20 adultos mayores del distrito de Hermilio Valdizán en Huánuco, quienes

cultivan y procesan el café a través del uso de técnicas agrícolas ancestrales.

Debido a nuestra experiencia en el 2019, donde un gran porcentaje de postulaciones provenían de zonas rurales, **en el 2020 creamos un reconocimiento especial al emprendimiento rural**, premiándolo con un capital semilla y el acompañamiento técnico comercial por parte de Kunan.

El **emprendimiento ganador de este reconocimiento** fue el **Museo de Saberes Ancestrales Apu Tinka**, iniciativa dedicada a la producción y comercialización de hierbas medicinales y aromáticas, liderada por una asociación de 120 adultos mayores de Ayacucho.



53 postulaciones de 15 regiones

+60% emprendimientos liderados por personas mayores de 65 años

41% incluían mujeres en la gestión de los proyectos

43% emprendimientos provenían de zonas rurales

Ganadores 2020

Adultos Imparables

Café El Abuelo Valdizano



Emprendimiento Rural

Museo de Saberes Ancestrales Apu Tinka



**OBRAS
POR
IMPUESTOS**

Continuando con el objetivo de aportar al desarrollo de infraestructura en nuestro país, seguimos impulsando proyectos bajo el mecanismo de Obras por Impuestos. Este mecanismo permite a la empresa privada financiar y ejecutar proyectos de inversión pública priorizados por el gobierno, a cambio del adelanto del pago de su impuesto a la renta.

Durante el año 2020 concluimos dos obras:



1. El Instituto Superior Tecnológico Otuzco en La Libertad

Realizada con una inversión cercana a los 11 millones de soles, beneficiando a más de 4 mil alumnos.



2. La Institución Educativa Secundaria Didaskalio Nuestra Señora del Rosario en Urubamba - Cusco

Lo que representó una inversión de casi 9 millones de soles. Se calcula que esta institución educativa también beneficiará a más de 4 mil alumnos.



3 APORTAMOS AL FORTALECIMIENTO DE LA INSTITUCIONALIDAD

Continuamos trabajando con organizaciones, instituciones y gobiernos para reflexionar, investigar e incidir en las políticas públicas, contribuyendo a la construcción de una mejor sociedad.

Somos conscientes de las oportunidades de mejora del sistema de pensiones del país, por eso, durante el año 2020, seguimos impulsando el debate técnico para desarrollar una reforma integral del mismo. En esa línea, participamos activamente a nivel gremial, en conjunto con la Asociación de AFP y como invitados en varias sesiones de la Comisión de Reforma del Poder Legislativo. Apoyados en nuestra estrategia de comunicación corporativa, desde AFP Integra, nos aseguramos de seguir poniendo en la agenda propuestas que cierren las brechas

actuales del sistema previsional y que beneficien a más peruanos, buscando su cobertura universal.

Como evidencia de nuestro compromiso con la reforma, Aldo Ferrini, gerente general de AFP Integra, fue el encargado de la presentación de la propuesta de reforma gremial ante la Comisión de Reforma del Poder Legislativo, quien resolvió las dudas que surgieron al respecto, se mantuvo abierto al diálogo y al debate, con el objetivo de contribuir a la construcción de una reforma sólida, coherente y sostenible para todos los peruanos.

Adicionalmente a esta participación gremial e institucional, con la finalidad de apoyar a nuestros clientes, promovimos iniciativas que mejoren la gestión del Sistema de Pensiones, simplifiquen procesos y contribuyan a su sostenibilidad.

En este sentido, generamos espacios de discusión para fortalecer la institucionalidad, realizando dos mesas redondas en las que se intercambiaron ideas sobre los sistemas de pensiones a nivel internacional y sobre la informalidad como problemática enfatizada por la pandemia del COVID-19. Ambos espacios contaron con la participación de importantes actores del sector público, privado y de la academia.

Finalmente, desde la Asociación de AFP, trabajamos en conjunto con actores del sector para asegurar un proceso eficiente de retiros extraordinarios de los fondos de pensiones, decretados por el Gobierno en respuesta a las necesidades de los afiliados en el marco de la pandemia. De esta forma, logramos agilizar los retiros, incluso en tiempos inferiores a los dispuestos por la norma.



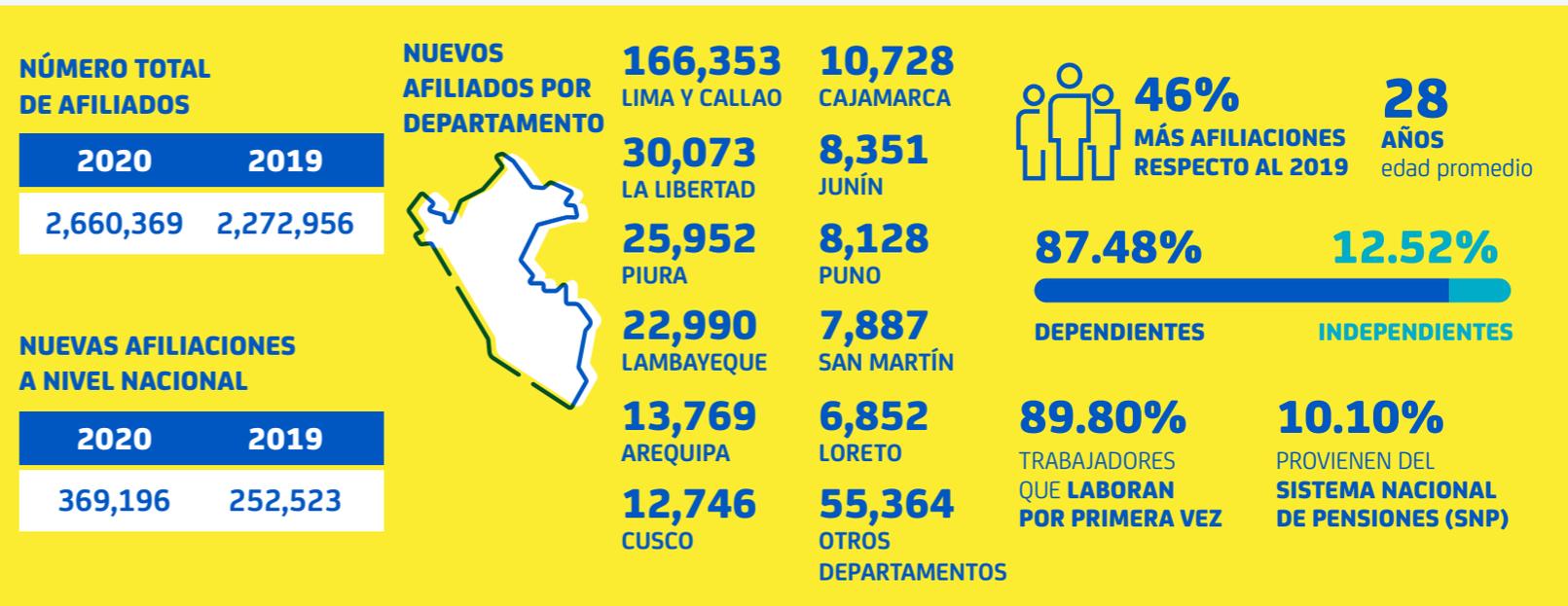
4 ACOMPAÑAMOS LAS DECISIONES DE NUESTROS CLIENTES

Generamos valor a través de procesos efectivos e innovadores que contribuyen al bienestar presente y futuro de nuestros clientes, quienes constituyen el centro de todo lo que hacemos.

Buscamos garantizar una oferta de valor adecuada a cada cliente a lo largo de su vida, promoviendo la toma de decisiones acertadas, basadas en información acorde a su perfil de riesgo y nivel de conocimiento de inversión, entre otras variables. (Ver cuadro 1)

En el 2020, el NPS y la satisfacción de nuestros clientes disminuyó durante los meses de marzo-julio, impactando el resultado anual de ambos indicadores. Identificamos que esta reducción estuvo vinculada a las solicitudes de retiros extraordinarios. Sin embargo, para el segundo semestre del año logramos una recuperación en los indicadores gracias a los esfuerzos realizados para brindar una mejor y más constante asesoría e información a nuestros clientes, además de las mejoras implementadas en los procesos para los nuevos retiros. (Ver cuadro 2)

CUADRO 1



CUADRO 2

	AFP INTEGRAL				FONDO SURA			
	2020	2019	2018	2017	2020	2019	2018	2017
Nivel de Recomendación (NPS)	26.60%	41.00%	30.50%	10.10%	71.90%	71.00%	30.00%	33.50%
Nivel de Satisfacción	7.3/10	8.2/10	7.8/10	7.3/10	9.0/10	9.0/10	8.2/10	8.1/10

**PODCAST
“INFÓRMATE
CON INTEGRA”**

El escenario de cambio e incertidumbre generó, en distintos públicos, el interés de saber qué ocurría en los fondos de pensiones por la volatilidad en el panorama local e internacional. Ante esto, y conscientes de la necesidad de mantenernos cerca de nuestros grupos de interés a pesar de la distancia, desde AFP Integra creamos el primer podcast del sector: **Infórmate con Integra**.

El espacio tenía como objetivo brindar información de manera concisa y periódica sobre temas de interés relacionados al sector, con la finalidad de seguir trabajando por un mejor futuro financiero.

De esa forma, en el mes de mayo de 2020 realizamos el lanzamiento de

este espacio, de frecuencia quincenal, en dos plataformas: Spotify y Soundcloud.

Infórmate con Integra cuenta con la narración de expertos locales e internacionales y su difusión está dirigida a afiliados, líderes de opinión y periodistas. Asimismo, cada episodio es compartido de manera pública a través de nuestras redes sociales.

Como resultado, los 14 episodios de **Infórmate con Integra** publicados durante el año 2020 contaron con más de 3,000 reproducciones en sus distintas plataformas, y desarrollaron temáticas que van desde el impacto de los retiros extraordinarios sobre los fondos de pensiones, hasta las perspectivas económicas a nivel internacional.



Infórmate con Integra cuenta con la narración de expertos locales e internacionales y su difusión está dirigida a afiliados, líderes de opinión y periodistas

Escúchalo en Spotify

Escúchalo en Soundcloud

**PLAN
CERCANÍA**

Luego de concluir en el 2018 la segmentación de los clientes según sus necesidades, preferencias, preocupaciones, estilos de vida, entre otros aspectos, en el 2020 realizamos un análisis profundo para conocerlos, escucharlos y entenderlos. Instauramos una serie de soluciones innovadoras para brindarles un servicio más personalizado, efectivo y adecuado a sus expectativas.

Hoy, contamos con diversos canales de comunicación para atender y asesorar a nuestros clientes, con el objetivo de construir relaciones de confianza, transparentes y cercanas.



FOCO EN EL CLIENTE

En el 2020, implementamos mejoras orientadas a consolidar el vínculo con los clientes y generar valor, optimizando nuestros canales de autoatención. Así, pusimos a disposición los trámites más relevantes para el cliente en modalidad 100% digital. Entre ellos se encuentran los 4 retiros extraordinarios surgidos como producto de la coyuntura del COVID-19.

Para lograrlo, trabajamos un esquema de Células Ágiles utilizando

metodologías de diseño centradas en el cliente, para entregar nuevas funcionalidades de forma rápida, incremental y constante, incorporando en cada entrega la retroalimentación del cliente.

Por otro lado, aumentamos las capacidades de nuestro chatbot Irene como canal digital de consultas, habiéndose incrementado el volumen de consultas en 15 veces. Asimismo, se añadieron nuevas funcionalidades a este chatbot con el fin de agilizar la autoatención de los afiliados.

**Chatbot
Irene**



CANAL DIGITAL

Respecto al canal digital, el 2020 fue un año de aprendizaje constante que nos permitió optimizar nuestras campañas digitales a nivel estratégico y táctico, implementando prácticas de growth hacking y potenciando al equipo dedicado a impulsar el crecimiento del canal. Esto permitió duplicar la participación del canal digital dentro de la compañía y reducir el costo de adquisición en 60%.

Para el traspaso digital, logramos construir un proceso 100% digital de tecnología avanzada, que incorpora firma digital y validación de identidad biométrica, además de la automatización del proceso. Este hito no sólo fue clave en el logro de las metas planteadas para el canal, sino también permitió incrementar la satisfacción de los clientes en el proceso de traspaso.

EXPERIENCIA DE CLIENTES

Con la finalidad de brindar acompañamiento cercano y oportuno sobre el avance del estado de sus trámites, a través del equipo de Experiencia de Clientes, implementamos comunicaciones personalizadas por correo electrónico y SMS a los afiliados que realizaron retiros extraordinarios producto de la coyuntura del COVID-19.

Además, realizamos diversas conferencias informativas en línea, relacionadas con temas de coyuntura y retiros de fondos, con el objetivo de que los afiliados cuenten con acompañamiento e información relevante para la toma de decisiones.

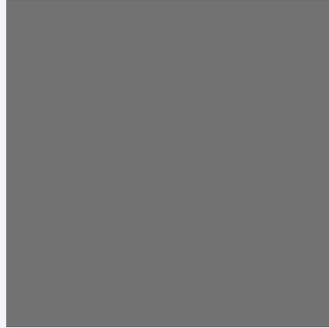
Gracias a las campañas en medios digitales y los procesos de retiros extraordinarios, logramos un incremento significativo en los niveles de contactabilidad de nuestros afiliados cotizantes, pasando de 60% a 90% el número de afiliados con número de celular o correo electrónico.

PROGRAMA EMPLEABILIDAD

Por tercer año consecutivo, continuamos con nuestra alianza con LHH DBM Perú para seguir contribuyendo con la empleabilidad de nuestros afiliados. A raíz de la situación de emergencia, adaptamos el programa a plataformas digitales. Durante los meses de mayo a julio dictamos 10 webinars, con frecuencia semanal, a un promedio de 380 clientes por sesión, brindándoles las herramientas necesarias para enfrentar la coyuntura. Estas sesiones obtuvieron un nivel de satisfacción de 8.6/10.

Asimismo, desarrollamos 5 webinars, con frecuencia mensual para nuestros clientes, que buscaron orientarlos en una mejor gestión profesional en el entorno remoto. Se contó con 227 participantes en promedio por sesión obteniendo un nivel de satisfacción de 8.7/10.





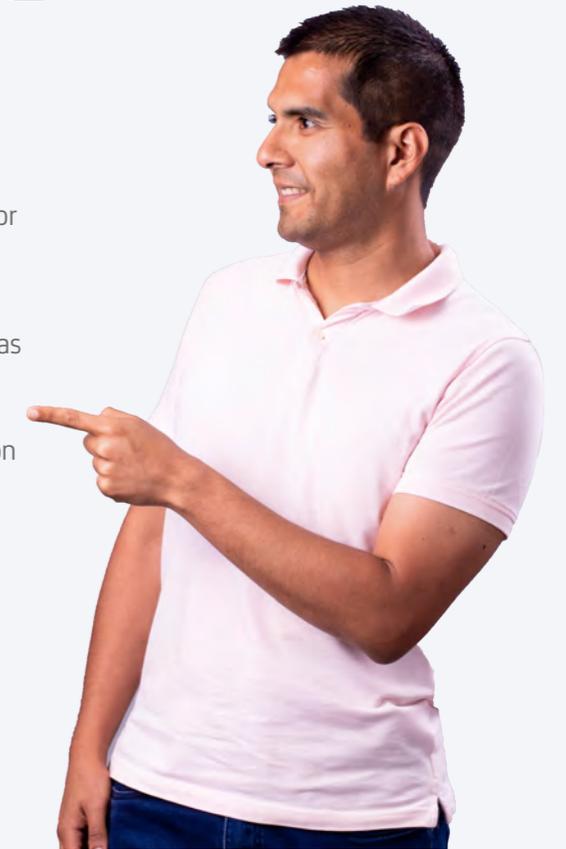
5

GESTIONAMOS RESPONSABLEMENTE

Somos un equipo que cree en el desarrollo sostenible como una forma de hacer empresa. Por eso, permanentemente buscamos asegurar que los procesos internos se manejen de forma ética, eficiente y en línea con los principios corporativos, mitigando el impacto a través de iniciativas en favor de nuestros grupos de interés y respetando el entorno.



Sura es una compañía enfocada en las personas, con el cliente en el centro de la estrategia, que busca generar confianza y que cuenta con una visión de largo plazo basada en nuestros principios corporativos de Equidad, Responsabilidad, Respeto y Transparencia.



FOMENTAMOS EL BIENESTAR DE NUESTROS COLABORADORES

El 2020 fue un año atípico para todos, donde la distancia hizo que estemos más unidos, dando lo mejor de nosotros para adaptarnos y superar los retos y desafíos que se nos presentaron tanto en lo personal como en lo profesional.

Nuestros colaboradores viven nuestros principios corporativos, siendo estos la guía de sus acciones y decisiones. Estos valores son los que marcan su forma de relacionarse, en el trabajo, en la casa y con la sociedad.

En esta coyuntura, nos enfocamos en escucharlos y mantenerlos informados

oportunamente, acompañándolos en la adaptación a nuevas formas de trabajar, fomentando oportunidades de desarrollo y potenciando la resiliencia; brindándoles el acompañamiento necesario y seguimiento a las situaciones de salud que se presentaron en ellos y sus familias.

Al finalizar el año, obtuvimos como resultado que los colaboradores nos confirmen que se sienten tranquilos con la forma en que la compañía pudo manejar y adaptarse a la coyuntura. Adicionalmente nos mencionaron sentirse acompañados y guiados por sus líderes de equipo.



19
HORAS PROMEDIO
de capacitación
por colaborador

100%
DE NUESTROS LÍDERES
participaron en el Programa
de Liderazgo

18%
DE NUESTROS
PROCESOS DE
RECLUTAMIENTO
fueron ocupados
por candidatos internos

DATOS DE GÉNERO

57%
MUJERES

43%
HOMBRES

49%
LÍDERES DE
LA COMPAÑÍA
SON MUJERES

Resultados de las Encuestas

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

En Sura sabemos la importancia de contar con una organización diversa e inclusiva, ya que esto genera mayores oportunidades de conocer, discutir y proponer distintas perspectivas e ideas innovadoras, que sin duda contribuyen al desarrollo de capacidades y resultados más integrales.

En el 2020, afianzamos nuestro compromiso de garantizar prácticas de diversidad, inclusión, equidad y no discriminación en nuestra organización a través de la **Política de Diversidad e Inclusión de Sura Asset Management y la conformación del comité de Diversidad e Inclusión.**

Asimismo, con el apoyo de GenderLab, realizamos un diagnóstico para entender mejor nuestra realidad en materia de diversidad e inclusión; y basado en ello estamos desarrollando un plan de acción que busca fortalecer aquellos aspectos fundamentales para convertirnos en una organización cada vez más diversa e inclusiva.

Algunos datos relevantes que encontramos en el diagnóstico son los siguientes:

Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres	99.0%
La empresa impulsa o promueve medidas que promueven la equidad de género	95.0%
La empresa es mayoritariamente femenina en un sector masculino.	59.4%
Igualdad de oportunidades de desarrollo profesional para madres trabajadoras	95.0%
Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres	99.0%
La empresa promueve equidad de género	95.0%
La edad no limita las oportunidades	95.0%
Ser una persona con discapacidad no limita las oportunidades de participar en el planeamiento del trabajo	91.0%
La edad no es un factor que afecta el desarrollo profesional	89.0%
La edad de los compañeros de trabajo no determina sus capacidades	66.4%
Conoce sobre el procedimiento para prevención, detección y atención de quejas por hostigamiento sexual laboral	92.4%
Considera que en la empresa existe Tolerancia 0 frente al hostigamiento sexual laboral	92.0%
No se han visto expuestos a situaciones de hostigamiento sexual laboral	H: 93.0% M: 95.0%

H: Hombres M: Mujeres

Colaboradores*

Sura Perú	789	336	453
	Total	Hombres	Mujeres
Personas con discapacidad	3	2	1
Mayores de 60 años	24	10	14
Comité de Gerencia	9	7	2
Junta Directiva	7	6	1

*Sin multiplanilla y con practicantes

Sabemos la importancia de contar con una organización diversa e inclusiva, ya que esto genera mayores oportunidades de conocer, discutir y proponer distintas perspectivas e ideas innovadoras

CIUDADANÍA CORPORATIVA

Somos respetuosos de las normativas y cumplimos con nuestras obligaciones con las entidades reguladoras como la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP y la Superintendencia de Mercado de Valores, así como con otros gremios e instituciones como la Asociación de Fondos Mutuos y la Asociación de AFP, entre otros.

Perteneceemos a distintos gremios y asociaciones tales como el PIR, la Cámara de Comercio Americana del Perú (AMCHAM) y la Alianza para Obras por Impuestos (ALOXI); contribuyendo a través de este último, a reducir la brecha de infraestructura utilizando el mecanismo de Obras por Impuestos.

Trabajamos con nuestras comunidades de influencia, a través de intervenciones que responden a necesidades de poblaciones vulnerables o en situación de emergencia, como niños

de escasos recursos, adultos mayores en situación de abandono, entre otros.

Involucramos a nuestros colaboradores a través del voluntariado corporativo, generando espacios de interacción, desarrollando habilidades y fortaleciendo competencias. Esto contribuye a mejorar el clima laboral, generar orgullo de equipo y sentido de trascendencia.

Asimismo, a fin de año nos unimos a Juguete Pendiente, invitando a los colaboradores de la compañía a que participen en dos campañas:

- 1. Hogar pendiente:** albergue temporal para familias de provincia que vienen a Lima a recibir tratamientos médicos.
- 2. Alimentación pendiente:** canastas de alimentos para familias en Santa Rosa y Manchay.



Entre ambas iniciativas se logró recaudar S/11,620 bajo la modalidad de descuento por planilla.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

El modelo de gestión del voluntariado corporativo promueve el involucramiento de todos los colaboradores que forman parte de SURA Perú en iniciativas que buscan generar un impacto positivo en la sociedad.

Contamos con un Comité de Voluntariado Corporativo formado por 21 representantes elegidos democráticamente por un período de 2 años. En el 2020 se realizó la segunda votación entre los colaboradores para definir a sus representantes. El comité está formado por 3 subcomités: Campañas, Jornadas y Transferencia de habilidades. Nuestros colaboradores dedicaron 550 horas no laborables y 500 horas laborables durante el año 2020. Las actividades realizadas tuvieron un costo de operación de S/ 7,700 y a nivel de gestión un costo de S/ 3,250.

CAMPAÑAS

PROGRAMA ASESORÍA ACADÉMICA PARA ESTUDIANTES

Nos aliamos con la ONG Enseñame, organización que promueve el acompañamiento a distancia para escolares sin acceso a una educación de calidad, reforzando contenidos y competencias requeridas de acuerdo con el currículo nacional. Durante el año 2020, 17 colaboradores acompañaron a estudiantes de distintas regiones del país que siguen el programa “Aprendo en Casa” por medio de videollamadas semanales.



JORNADAS

PROGRAMA EDUCACIÓN FINANCIERA PARA FAMILIAS

Con la finalidad de impartir conocimientos financieros a familias afectadas por la pandemia, y en alianza con la ONG PROA, 26 colaboradores se conectaron con jefes de familia de manera semanal, compartiendo sus conocimientos para orientarlos en un uso responsable y organizado del dinero, así como apoyo para su economía familiar.

TRANSFERENCIA DE HABILIDADES

PROGRAMA ASESORÍA A EMPRENDIMIENTOS SOCIALES

De la mano de NESST, firma especializada en la incubación de emprendimientos sociales y fondos de impacto, capacitamos a 13 colaboradores para que sean mentores de 5 emprendimientos sociales y los asesoren en temas de gestión empresarial durante 4 meses.

FINANZAS PERSONALES

Con el objetivo de contribuir a la educación financiera, nuestros colaboradores prepararon un set de 12 consejos financieros que fueron compartidos a nivel interno mensualmente.



ECOEficiencia

En SURA Perú, como parte de la estrategia de sostenibilidad, buscamos mitigar nuestros impactos ambientales a través de programas diseñados para involucrar a los colaboradores. De esta manera, contribuimos a reducir nuestra huella de carbono y al mismo tiempo promovemos la conciencia ambiental.

Nuestros indicadores de ecoeficiencia toman en cuenta parámetros globales como el Dow Jones Sustainability Index (DJSI) y también información sobre la gestión ambiental de cada uno de los países en donde operamos.

SURA RECICLA

Desde el 2005 venimos promoviendo una cultura de reciclaje entre los colaboradores a nivel nacional. Materiales como papel, cartón, botellas PET, latas, pilas, entre otros, vienen siendo recolectados y segregados en la oficina, para luego venderlos a la empresa Reciclaje Virtual.

En el 2020, recolectamos 3,526.91 kg, de los cuales, el 35.5% se consiguió a través de la campaña “Reciclado para ayudar”, en alianza con Recidar, organización que recibe donaciones de objetos en desuso para ponerlos a la venta a un precio solidario a familias de asentamientos humanos en Lima Metropolitana. Recaudamos en total 1,255 kg entre objetos del hogar, ropa, muebles y electrodomésticos, impactando a 1,444 personas.

VAMOS EN BICI

Entre los meses de enero y marzo del 2020, continuamos con el proyecto “Vamos en Bici... ¡Qué cool!”, sistema de préstamo de bicicletas a nuestros colaboradores para movilizarse a lugares cercanos, dentro del horario laboral. En total se recorrieron 508.7 km en bicicleta.

HUELLA DE CARBONO

Cuantificamos nuestras emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI), con la finalidad de implementar medidas para generar eficiencias. A través de una herramienta digital regional efectuamos la medición de nuestra huella de carbono, pudiendo contrastarla con la de otras empresas del Grupo SURA, y desarrollar proyectos de mejora.

Resultado del Cálculo de la Huella

Consumo de energía	185,699.80	Kg de CO ₂ eq	33.13%
Consumo de diesel en fuentes móviles propias	2,272.62	Kg de CO ₂ eq	0.41%
Consumo de gasolina en fuentes móviles propias	26,071.13	Kg de CO ₂ eq	4.65%
Recargas del refrigerante R22	157,134.25	Kg de CO ₂ eq	28.84%
Recargas del refrigerante R410A	116,787.15	Kg de CO ₂ eq	20.84%
Viajes aéreos económicos	19,256.30	Kg de CO ₂ eq	3.44%
Viajes aéreos ejecutivos	10,792.14	Kg de CO ₂ eq	1.93%
Viajes terrestres indirectos (viajes de trabajo)	37,483.15	Kg de CO ₂ eq	6.69%
Residuos de papel	726.60	Kg de CO ₂ eq	0.13%
Residuos de plástico	238.21	Kg de CO ₂ eq	0.04%
Residuos eléctricos y electrónicos	5.58	Kg de CO ₂ eq	0.00%
Residuos ordinarios	273.47	Kg de CO ₂ eq	0.05%
Consumo de papel	3,718.88	Kg de CO ₂ eq	0.66%
Huella total de la compañía	560,459.28		

(*) AFP Integra, Fondos SURA y Sociedad Agente de Bolsa SURA

**NUESTRA
RESPUESTA
ANTE EL
COVID-19**

En la línea de inversión social, desde AFP Integra, estamos convencidos de que el sector privado debe sumarse a los esfuerzos del Estado, y seguir contribuyendo con la sociedad, especialmente durante la emergencia sanitaria generada por el COVID-19.

En esta emergencia se evidenciaron las brechas a las que nos enfrentamos como país, sobre todo desde el sector salud. Ante esta situación, y en el marco del Programa de Fortalecimiento Hospitalario de ComexPerú, **realizamos la donación de más de 120 equipos médicos al Hospital Dos de Mayo, valorizados en 1 millón de soles.**

Los implementos entregados fueron destinados a la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), las salas de emergencia, hospitalización y los departamentos de nefrología y pediatría. Se

incluyeron 20 monitores de 5 y 6 parámetros, los cuales facilitan el monitoreo continuo de los pacientes en UCI; 40 pulsioxímetros portátiles para medir la saturación del oxígeno en los tejidos; y 17 bombas de infusión de dos canales para la administración de fármacos y soluciones; entre otros equipos de alta complejidad.

Asimismo, con el objetivo de mostrar nuestro respaldo a los profesionales que enfrentan esta pandemia en la primera línea, **nos aliamos a Pixed, emprendimiento social de impresión de prótesis en 3D, para hacer entrega de 16,762 protectores faciales al personal médico de 30 hospitales de Lima y Piura.** Este implemento protege a los médicos del contacto directo con secreciones de pacientes infectados por el COVID-19.



Entregamos 16,762 protectores faciales al personal médico de 30 hospitales de Lima y Piura



Donamos +120 equipos médicos al Hospital Dos de Mayo, valorizados en S/ 1 millón





REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2020

ADAPTÁNDONOS

para seguir a tu lado todo el camino

Para conocer más detalles sobre el Reporte de Sostenibilidad
Comunícate con la Subgerencia de Sostenibilidad y Asuntos Públicos:
sostenibilidad@sura.pe

