

Informe Anual de Gobierno Corporativo

Entidad: ASEGURADORA POPULAR, S.A. Período Informado: 2021

Aprobado por Junta Directiva el 10/03/2022, Acta 561, Punto 3

Cumpliendo con lo regulado en el **Art. 28.- “Informe anual de Gobierno Corporativo”**, de las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo (NRP-17), se presenta el informe correspondiente al año 2021, en donde se detallan las diferentes actividades realizadas en este ámbito. El documento ha sido sometido a consideración y aprobación, inicialmente, del Comité de Riesgos y posteriormente, a la Junta Directiva, para luego ser enviado a la Superintendencia del Sistema Financiero.

El Art. 28.- “Informe Anual de Gobierno Corporativo” dice así:

“Las entidades deberán de elaborar anualmente un Informe de Gobierno Corporativo, el cual puede ser parte de su memoria anual de labores. La Junta Directiva será responsable de su contenido, aprobación y publicación, cuidando que al menos contenga lo establecido en el Anexo No. 1 de las presentes Normas.

El informe de gobierno corporativo deberá ser remitido a la Superintendencia durante el primer trimestre del año siguiente al que se refiere el informe”

El detalle de los temas que comprende el Informe Anual 2021 de Gobierno Corporativo es el que se presenta a continuación

REQUERIMIENTO DE INFORMACION	INFORMACION
I. INFORMACION GENERAL	
1. Conglomerado Financiero local al que pertenece, cuando aplique.	N/A
2. Entidades miembros del Conglomerado Financiero local y principal negocio, cuando aplique y principal negocio.	N/A
3. Grupo Financiero Internacional al que pertenece, cuando aplique.	N/A
4. Grupo empresarial al que pertenece, cuando aplique	N/A
5. Estructura de la propiedad accionaria de la entidad	Ver Anexo 1
II. ACCIONISTAS	
1. Número de Juntas Ordinarias celebradas durante el período y quórum.	Ver Anexo 1
2. Número de Juntas Extraordinarias celebradas durante el período y quórum.	Ver Anexo 1
III. JUNTA DIRECTIVA	
1. Miembros de la Junta Directiva y cambios en el período informado.	Ver Anexo 2
2. Cantidad de sesiones celebradas durante el período informado, detallando las fechas de las mismas	Ver Anexo 3
3. Descripción de la política de nombramiento de los miembros de la Junta Directiva	Ver Anexo 4
4. Operaciones realizadas por los miembros de la Junta Directiva con otras partes vinculadas de acuerdo al marco legal aplicable a la entidad	Ver Anexo 5
5. Descripción de la política sobre rotación o permanencia de miembros, en el caso que aplique	Ver Anexo 4
6. Informe de las capacitaciones recibidas en temas de gobierno corporativo o en materias afines	Ver Anexo 5
7. Indicar que cuenta con Política de remuneración de la Junta Directiva	Ver Anexo 6
IV. ALTA GERENCIA	
1. Miembros de la Alta Gerencia y los cambios durante el período informado.	Ver Anexo 7
2. Política de selección de Alta Gerencia	Ver Anexo 7
3. Informe de cumplimiento de las políticas y controles internos aprobados por la Junta Directiva	Ver Anexo 8
V. COMITÉ DE AUDITORÍA	
1. Miembros del Comité de Auditoría y los cambios durante el período informado.	Ver Anexo 9
2. Número de sesiones en el período y las fechas en que las mismas se realizaron.	Ver Anexo 11
3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período.	Ver Anexo 10
4. Temas corporativos conocidos en el período.	Ver Anexo 11
VI. COMITÉ DE RIESGOS	
1. Miembros del Comité de Riesgos y los cambios durante el período informado.	Ver Anexo 12
2. Número de sesiones en el período.	Ver Anexo 13
3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período.	Ver Anexo 12
4. Temas corporativos conocidos en el período.	Ver Anexo 13
VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTANDARES ETICOS	
1. Descripción de los cambios al Código de Gobierno durante el periodo	Ver Anexo 14
2. Descripción de los cambios al Código de Ética o de Conducta, durante el periodo	Ver Anexo 14
3. Informe del cumplimiento de las políticas de Gestión y Control de conflicto de interés y operaciones con partes relacionadas	Ver Anexo 15
VIII. TRANSPARENCIA Y REVELACION DE INFORMACIÓN	
1. Atención de los clientes. se deberá indicar los mecanismos con los que la entidad cuenta para la atención de los clientes; así como de la atención de quejas y reclamos	Ver Anexo 16
2. Detalle de los principales hechos relevantes de la entidad, de conformidad a la normativa aplicable durante el periodo del informe anual	Ver anexo 16
IX. OTROS	
1. Cualquier otra información o aclaración relacionada con sus prácticas de gobierno corporativo que considere relevante para la comprensión de su gobierno corporativo	No existe otra información o aclaración adicional

ANEXO 1

I. INFORMACION GENERAL

Estructura de la propiedad accionaria de la entidad

TIPO DE PERSONAS	N° DE PERSONAS	% SEGÚN TIPO DE PERSONAS	N° DE ACCIONES	NACIONALIDAD DEL ACCIONISTA	% DE LA PROPIEDAD DE LA SOCIEDAD
Jurídicas	5	11%	112,206	Salvadoreña	56%
Naturales	40	89%	87,794	Salvadoreña	44%
TOTAL	45	100%	200,000		100.0%

II. ACCIONISTAS

Número de Juntas Ordinarias celebradas durante el período y quórum.

Se celebró una Junta Ordinaria, el 18 de febrero de 2021, con el 96.005 % de quórum (192.000 acciones entre presentes y representadas).

Número de Juntas Extraordinarias celebradas durante el período y quórum

En el año 2021, Aseguradora Popular, S.A. no celebró Juntas extraordinarias.

ANEXO 2

III. JUNTA DIRECTIVA

Miembros de la Junta Directiva y cambios en el periodo informado

JUNTA DIRECTIVA

Junta Directiva para el Periodo del 14 de marzo de 2020 al 14 de marzo de 2022

Durante el periodo informado no hubo cambios

PRESIDENTE Y REPRESENTANTE LEGAL	: DOCTOR CARLOS ARMANDO LAHUD
VICEPRESIDENTE	: SEÑOR OSCAR HENRIQUEZ PORTILLO
SECRETARIO	: LICDO. MIGUEL SALVADOR PASCUAL LOPEZ
DIRECTOR PROPIETARIO	: LICDO. LUIS JOSE VAIRO BIZZARRO
DIRECTOR PROPIETARIO	: SEÑOR JUAN MIGUEL DOMENECH PASCUAL
DIRECTOR PROPIETARIO	: LICDO. RUBEN EDUARDO PEREZ RODRIGUEZ
DIRECTOR SUPLENTE	: SEÑOR EDUARDO ANTONIO CADER RECINOS
DIRECTOR SUPLENTE	: JORGE ARMANDO VELASCO ACEVEDO
DIRECTOR SUPLENTE	: ING. CAMILO JUAN GIRONES SABATER

ANEXO 3

Cantidad de sesiones celebradas durante el periodo informado, detallando las fechas de estas

a) Cantidad de sesiones de Junta Directiva celebradas en el 2021: 8 sesiones

b) Fechas de las sesiones celebradas en el 2021

1.- 03 de febrero de 2021

2.- 10 de marzo de 2021

3.- 05 de mayo de 2021

4.- 30 de junio de 2021

5.- 20 de julio de 2021

6.- 28 de septiembre de 2021

7.- 24 de noviembre de 2021

8.- 21 de diciembre de 2021

ANEXO 4

Descripción de la política de nombramiento de los miembros de Junta Directiva.

Código de Gobierno Corporativo: Aprobado por Junta Directiva, Acta 487, Punto 8.4; Fecha de reunión: 12 de julio de 2013. Reformado: Acta No. 548, Punto 8.5; Fecha de reunión: 23 de junio de 2020

V. JUNTA DIRECTIVA

5.2 Elección y conformación de la Junta Directiva

La Junta Directiva será integrada con los cargos y por el número de Directores que determine la Junta General de Accionistas, pero en todo caso habrá un Presidente y un Secretario y un mínimo de tres y un máximo de seis miembros Propietarios. Habrá tres Directores Suplentes. Los miembros de la Junta Directiva deberán reunir los requisitos que establece la Ley de Sociedades de Seguros y otras disposiciones legales aplicables.

Descripción de la política de rotación o permanencia de los miembros de Junta Directiva, en caso de que aplique.

5.3 Período de Funciones.

El período de funciones de los miembros de la Junta Directiva será de dos años, pero continuarán en el desempeño de aquéllas aún cuando concluya el plazo para el que fueron designados, hasta que la Junta General Ordinaria de Accionistas elija los sustitutos dentro de los seis meses subsiguientes al vencimiento de dicho período, so pena de incurrir los accionistas, frente a terceros, en responsabilidad personal, solidaria e ilimitada por las obligaciones que la Sociedad contraiga con éstos. Los Directores podrán ser reelectos en sus cargos.

5.6 Modo de proveer las vacantes que ocurran en la Junta Directiva.

Para llenar las vacantes temporales o definitivas de cualquiera de los administradores Propietarios, se llamará por la Junta Directiva a cualquiera de los Suplentes que hayan sido electos por la Junta General, sin importar el orden de su nombramiento o del Director Propietario a quien sustituirán. En todo caso, deberá respetarse el derecho conferido por la ley a la minoría de accionistas que representen al menos un veinticinco por ciento del capital social, quienes por tanto nombrarán a los Suplentes respectivos. Si la vacante es temporal, el llamamiento del Suplente a cubrirla deberá relacionarse en acta, cuya certificación se presentará a inscripción en el Registro de Comercio y tendrá vigencia hasta que se presente constancia al mismo Registro de la reincorporación del Director Propietario sustituido. Cuando las vacantes sean definitivas, las reglas anteriores tendrán carácter provisional, debiendo la Junta General, en su próxima sesión, designar definitivamente a los sustitutos. No obstante, lo anterior, el Director Secretario deberá expedir certificación del acuerdo en el cual se relacione la forma como ha quedado reestructurada la Junta Directiva, la que se inscribirá en el Registro de Comercio.

ANEXO 5

Operaciones realizadas por los miembros de la Junta Directiva con otras partes vinculadas de acuerdo con el marco legal aplicable a la entidad

Tomando como referencia las Normas sobre Créditos a Personas vinculadas con una Sociedad de Seguros-NPS3-03, se informa que por parte de los miembros de la Junta Directiva no existen operaciones establecidas dentro de ese marco legal aplicable a la Aseguradora

Informe de las capacitaciones recibidas en temas de Gobierno Corporativo o en materias afines

La Junta Directiva, mediante presentaciones y reuniones realizadas, ha sido informada y conoce sobre el contenido y el debido cumplimiento de las Normas de Gobierno Corporativo-NRP-17 y de las reformas realizadas en el 2020 al Código de Gobierno Corporativo

ANEXO 6

Indicar que cuenta con política de remuneración de la Junta Directiva

Código de Gobierno Corporativo: Aprobado por Junta Directiva, Acta 487, Punto 8.4; Fecha de reunión: 12 de julio de 2013. Reformado: Acta No. 548, Punto 8.5; Fecha de reunión: 23 de junio de 2020

Tal política está incluida en el Capítulo V. Junta Directiva; Numeral 5.4 Facultades y obligaciones de la Junta Directiva; Literal t)

t) Presentar a la Junta General de Accionistas o Asamblea General de Asociados las propuestas de retribuciones y beneficios de sus miembros, cuando no hayan sido fijados en el Pacto Social o Estatutos

ANEXO 7

IV. ALTA GERENCIA

Miembros de la Alta Gerencia y los cambios durante el período informado.

ALTA GERENCIA

Durante el periodo informado no hubo cambios

PRESIDENTE Y REPRESENTANTE LEGAL	: CARLOS ARMANDO LAHUD
GERENTE GENERAL	: HERIBERTO PEREZ AGUIRRE
GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	: MIRIAM CECILIA CABRERA DE LOPEZ
GERENTE DE OPERACIONES	: HECTOR MAURICIO MATA MEJIA
AUDITOR INTERNO	: HECTOR ATILIO VALDEZ GUZMAN
GERENTE DE CUMPLIMIENTO	: OSCAR ENRIQUE RAMIREZ

Política de selección de la Alta Gerencia

Su selección, contratación y sustitución, se realiza conforme a lo establecido en numeral 5.3 Facultades y obligaciones de la Junta Directiva, literal b), del Código de Gobierno Corporativo: Aprobado por Junta Directiva, Acta 487, Punto 8.4; Fecha de reunión: 12 de julio de 2013. Reformado: Acta No. 548, Punto 8.5; Fecha de reunión: 23 de junio de 2020

5.4 Facultades y obligaciones de la Junta Directiva.

La Junta Directiva tendrá a su cargo la dirección y administración de la Sociedad, con las facultades más amplias de gestión, pudiendo acordar las medidas que sean necesarias para lograr los objetivos y dictar las reglas o bases de los negocios u operaciones sociales. En forma especial le corresponden:

b) Organizar administrativamente la Sociedad, crear las plazas necesarias, nombrar, remover y aceptar las renunciaciones a Gerentes, Sub-Gerentes, Jefes de Departamento y demás empleados y determinar sus prestaciones, atribuciones y obligaciones;

ANEXO 8

Informe de cumplimiento de las políticas y controles internos aprobados por la Junta Directiva

Como parte del Plan de Trabajo para el 2021 de Auditoría Interna, se programaron actividades para verificar el cumplimiento y efectividad operativa de las políticas y controles internos aprobados por la Junta Directiva e implementados por la Alta Gerencia. Los resultados de las revisiones realizadas fueron comunicados al Comité de Auditoría, a la Junta Directiva y a la Superintendencia del Sistema Financiero mediante los informes que periódicamente se elaboran y envían, según el caso.

Dentro de ese ámbito, se observó el debido cumplimiento de lo establecido en materia de políticas y controles internos aprobados por la Junta Directiva.

ANEXO 9

V. COMITÉ DE AUDITORIA

Miembros del Comité de Auditoría y los cambios durante el periodo informado

El Comité de Auditoría está integrado conforme a lo establecido en el Capítulo VII.- Comités de Apoyo a la Administración, Numeral 7.2 Comité de Auditoría del Código de Gobierno Corporativo: Aprobado por Junta Directiva, Acta 487, Punto 8.4; Fecha de reunión: 12 de julio de 2013. Reformado: Acta No. 548, Punto 8.5; Fecha de reunión: 23 de junio de 2020

COMITÉ DE AUDITORÍA 2021 Durante el periodo informado no hubo cambios

PRESIDENTE DEL COMITE	: MIGUEL SALVADOR PASCUAL LOPEZ SECRETARIO DE JUNTA DIRECTIVA
VOCAL	: JORGE ARMANDO VELASCO DIRECTOR SUPLENTE
VOCAL	: HERIBERTO PEREZ AGUIRRE GERENTE GENERAL
VOCAL	: MIRIAM CECILIA CABRERA DE LOPEZ GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
SECRETARIO DEL COMITÉ	: HECTOR ATILIO VALDEZ GUZMAN AUDITOR INTERNO

ANEXO 10

Detalle de las principales funciones desarrolladas por el Comité de Auditoría

Las funciones del Comité de Auditoría están detalladas en Capítulo VII.- Comités de Apoyo a la Administración, Numeral 7.2 Comité de Auditoría, del Código de Gobierno Corporativo: Aprobado por Junta Directiva, Acta 487, Punto 8.4; Fecha de reunión: 12 de julio de 2013. Reformado: Acta No. 548, Punto 8.5; Fecha de reunión: 23 de junio de 2020

Principales Funciones:

- a)** Velar por el cumplimiento de los acuerdos de la Junta General, de la Junta Directiva, de las disposiciones de la Superintendencia del Sistema Financiero y del Banco Central de Reserva de El Salvador.
- b)** Dar seguimiento a los informes del Auditor Interno, del Auditor Externo, de la Superintendencia del Sistema Financiero y del Banco Central de Reserva de El Salvador para corregir las observaciones que formulen.
- c)** Colaborar con el diseño y aplicación del control interno, proponiendo las medidas correctivas pertinentes.
- d)** Supervisar el cumplimiento del contrato de auditoría externa y monitorear el proceso de respuestas a las observaciones incluidas por el Auditor Externo en su carta de Gerencia.
- e)** Evaluar la calidad de la labor de la Auditoría Interna, así como el cumplimiento de su programa de trabajo.
- f)** Proponer a la Junta Directiva y ésta a su vez a la Junta General de Accionistas el nombramiento de los Auditores Externo y del Auditor Fiscal.
- g)** Conocer y evaluar los procesos de información financiera y los sistemas de control interno de la Aseguradora.
- h)** Comprobar que los estados financieros intermedios y de cierre de ejercicio sean elaborados cumpliendo los lineamientos normativos pertinentes.
- i)** Otras que le correspondan de acuerdo con leyes vigentes aplicables.

ANEXO 11

Número de sesiones en el período y les fechas en que las mismas se realizaron

Numero de reuniones realizadas: 8 reuniones

Fecha de Reunión No. 1	: 8 de enero de dos mil veintiuno
Fecha de Reunión No. 2	: 26 de febrero de dos mil veintiuno
Fecha de Reunión No. 3	: 25 de marzo de dos mil veintiuno
Fecha de Reunión No. 4	: 8 de abril de dos mil veintiuno
Fecha de Reunión No. 5	: 28 de abril de dos mil veintiuno
Fecha de Reunión No. 6	: 11 de agosto de dos mil veintiuno
Fecha de Reunión No. 7	: 18 de agosto de dos mil veintiuno
Fecha de Reunión No. 8	: 14 de octubre de dos mil veintiuno

Temas conocidos por el Comité de Auditoría en el período 2021

- a) Informes de las auditoria realizadas.
- b) Seguimiento a la implementación de las recomendaciones de los informes emitidos por la Superintendencia del Sistema Financiero, Auditoría Externa y Auditoría Interna,
- c) Cumplimiento al plan de trabajo de Auditoría Interna.
- d) Monitoreo transaccional en la prevención de lavado de dinero y activos y financiamiento al terrorismo.
- e) Monitoreo en pagos de indemnizaciones de riesgos asegurados.
- f) Seguimiento al cumplimiento a las normas para la gestión de riesgo operacional en eventos críticos operacionales ocurridos por procesos y/o unidades de negocios.
- g) Comportamiento de los saldos de las cuentas de los Gastos Administrativos.
- h) Seguimiento a la implementación de cambios a la normativa en la gestión de la seguridad de la Información y de la continuidad del negocio.
- i) Cambios en las normativas en la Prevención de Lavado de Dinero y de Activos, y financiamiento al terrorismo.
- j) Reportes de los resultados financieros del año 2021.

ANEXO 12

VI. COMITÉ DE RIESGOS

Miembros del Comité de Riesgos y los cambios durante el periodo informado

El Comité de Riesgos está integrado conforme a lo establecido en el Capítulo VII. Comités de Apoyo a la Administración; Numeral 7.3 Comité de Riesgos, del Código de Gobierno Corporativo: Aprobado por Junta Directiva, Acta 487, Punto 8.4; Fecha de reunión: 12/07/2013. Reformado: Acta No. 548, Punto 8.5; Fecha de reunión: 23/6/2020.

COMITÉ DE RIESGOS 2021 Durante el periodo informado no hubo cambios

PRESIDENTE	: RUBEN EDUARDO PEREZ RODRIGUEZ DIRECTOR PROPIETARIO
VOCAL	: HERIBERTO PEREZ AGUIRRE GERENTE GENERAL
VOCAL	: HECTOR MAURICIO MATA GERENTE DE OPERACIONES
SECRETARIA	: MARGARITA DE IRAHETA RESPONSABLE DE GESTION DE RIESGOS

Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período por el Comité de Riesgos.

- a) Informar a la Junta Directiva sobre los riesgos asumidos por la Aseguradora, su evolución, sus efectos en los niveles patrimoniales y las necesidades adicionales de mitigación;
- b) Velar por que la Aseguradora cuente con la adecuada estructura organizacional, estrategias, políticas y recursos para la gestión integral de riesgos;
- c) Asegurar e informar a la Junta Directiva la correcta ejecución de las estrategias y políticas aprobadas;
- d) Proponer a la Junta Directiva los límites de tolerancia a la exposición para cada tipo de riesgo;
- e) Aprobar las metodologías de gestión de cada uno de los riesgos; y
- f) Requerir y dar seguimiento a los planes correctivos para normalizar incumplimientos a los límites de exposición o deficiencias reportadas

ANEXO 13

Número de sesiones realizadas en el 2021 por el Comité de Riesgos

Durante el periodo del 2021 se realizaron 4 sesiones

FECHA DE REUNIÓN: 15 de abril de dos mil veintiuno

FECHA DE REUNIÓN: 12 de julio de dos mil veintiuno

FECHA DE REUNIÓN: 11 de octubre de dos mil veintiuno

FECHA DE REUNIÓN: 12 de enero de dos mil veintidos

Temas corporativos conocidos por el Comité de Riesgos en el 2021

REUNION No. 1: 1er. TRIMESTRE 2021 - TEMAS TRATADOS:

- I- Conformación de la cartera de seguros y sumas aseguradas
- II- Producción y siniestralidad
- III- Reclamos ingresados y pagados
- IV- Fianzas
- V- Préstamos sobre pólizas
- VI- Préstamos a terceros
- VII- Cobranza de primas de seguros
- VIII- Situación del riesgo de Lavado de Dinero, Liquidez, Mercado, Reputacional y Operativo

REUNION No. 2: 2º. TRIMESTRE 2021 - TEMAS TRATADOS:

- I. Conformación de la cartera de seguros
- II. Producción y siniestralidad
- III. Reclamos ingresados y pagados
- IV. Fianzas
- V. Préstamos sobre pólizas
- VI. Préstamos a terceros
- VII. Cobranza de primas de seguros
- VIII. Informe sobre el cumplimiento de las Normas NRP-23 y NRP-24
- IX. Informe de actividades realizadas tomando en cuenta los cambios contemplados en la Normas NRP-20-Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos
- X. Situación sobre el riesgo de lavado de dinero, liquidez, mercado, reputacional y operativo

REUNION No. 3: 3er. TRIMESTRE 2021 - TEMAS TRATADOS

- I. Conformación de la cartera de seguros
- II. Producción y siniestralidad
- III. Reclamos ingresados y pagados
- IV. Fianzas

- V. Préstamos sobre pólizas
- VI. Préstamos a terceros
- VII. Cobranza de primas de seguros
- VIII. Programa de Gestión de la Prevención de Riesgos Ocupacionales
- IX. Situación sobre el riesgo de Lavado de Dinero, Liquidez, mercado, Reputacional y Operativo

REUNION No. 4: 4o. TRIMESTRE 2021 - TEMAS TRATADOS

- I. Conformación de la cartera de seguros
- II. Producción y siniestralidad
- III. Reclamos ingresados y pagados
- IV. Fianzas
- V. Préstamos sobre pólizas
- VI. Préstamos a terceros
- VII. Cobranza de primas de seguros
- VIII. Situación del riesgo de lavado de dinero, liquidez, mercado, reputacional y operativo
- IX. Renuncia de un miembro del Comité de Riesgos (Vocal)

ANEXO 14

VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTANDARES ETICOS

Descripción de los cambios al Código de Gobierno Corporativo durante el periodo

Durante el periodo informado no hubo cambios

Descripción de los cambios al Código de Ética o de Conducta, durante el periodo

Durante el periodo informado no hubo cambios

ANEXO 15

Informe del cumplimiento de las políticas de gestión y control de conflicto de interés y operaciones con partes relacionadas

Como parte de sus actividades programadas para el 2021, Auditoría Interna verificó el cumplimiento de las políticas de gestión y control de conflicto de interés y de operaciones relacionadas, comprobando que se observan las disposiciones establecidas para ese efecto y que no existen casos que ameriten ser comentados

ANEXO 16

VIII. TRANSPARENCIA Y REVELACION DE INFORMACION

Atención de los Clientes, se deberá indicar los mecanismos con los que la entidad cuenta para la atención de los clientes; así como de la atención de quejas y reclamos

En el sitio web de la Aseguradora existen opciones con diferentes ventanas que ofrecen información para nuestros clientes y asegurados relacionada a los productos que ofrecemos; información de contacto; consulta de reclamos; preguntas frecuentes con sus respectivas respuestas y formulario para ingreso de quejas y reclamos.

Además, en nuestras oficinas hemos implementado los recursos necesarios, disposiciones y procedimiento para la atención y resolución de quejas y reclamos de clientes y asegurados. Ver documento adjunto que fue diseñado y enviado a la SSF en su oportunidad.

Detalle de los principales hechos relevantes de la entidad, de conformidad a la normativa aplicable durante el periodo del Informe anual

- a) Se continuaron cumpliendo las normas y demás regulaciones dictadas por las autoridades competentes, relacionadas a la pandemia del Covid-19,
- b) Algunas reuniones de Junta Directiva se realizaron de manera virtual, conforme a las disposiciones dictadas para ese efecto por la entidad supervisora del Sistema Financiero
- c) El 18 de febrero del 2021 se realizó la Junta Ordinaria de Accionista para tratar los puntos de la Agenda relacionados al ejercicio del 2020
- d) Se implementaron disposiciones, instrumentos y controles para el funcionamiento y puesta en marcha de la Ley Bitcoin, Normas Técnicas para facilitar la aplicación de la Ley Bitcoin y los Lineamientos para la autorización del funcionamiento de la plataforma de la billetera digital para bitcoin y dólares.
- e) En sesión No. CD-52/2021 del Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero, celebrada el 30 de noviembre de 2021, se acordó autorizar a la Sociedad Inversiones y Valores Comerciales, S.A. de C.V. para ser accionista directo de más del 1% del capital social de Aseguradora Popular, S.A., mediante la adquisición de 197,729 acciones que representan el 98.8644% del capital social de la misma.