



---

---

## Informe Anual de Gobierno Corporativo

Entidad: PROTEGE SEGUROS, S.A. Período Informado: 2023

Aprobado por Junta Directiva el 21/03/2023, Acta 585, Punto 7

---

---

Para cumplir con lo regulado en el **Art. 28.- “Informe anual de Gobierno Corporativo”**, de las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo (NRP-17), aquí se presenta el informe que corresponde al periodo de 2023, en donde se detallan los datos referidos al periodo antes mencionado.

El Informe Anual 2023 de Gobierno Corporativo se ha sometido a conocimiento del Comité de Riesgos y a aprobación de la Junta Directiva, para luego ser enviado a la Superintendencia del Sistema Financiero.

Textualmente 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 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 2023 de Gobierno Corporativo, es el que se presenta a continuación

**INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO**

Entidad: PROTEGE SEGUROS, S.A. Período Informado: 2023

Aprobado por Junta Directiva el 21/03/2024, Acta 585, Punto 7



REQUERIMIENTO DE INFORMACION	INFORMACION
<b>I. INFORMACION GENERAL</b>	
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
<b>II. ACCIONISTAS</b>	
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
<b>III. JUNTA DIRECTIVA</b>	
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 estas	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 con el 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
<b>IV. ALTA GERENCIA</b>	
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
<b>V. COMITÉ DE AUDITORÍA</b>	
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
<b>VI. COMITÉ DE RIESGOS</b>	
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
<b>VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTANDARES ETICOS</b>	
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
<b>VIII. TRANSPARENCIA Y REVELACION DE INFORMACIÓN</b>	
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
<b>IX. OTROS</b>	
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

## I. INFORMACION GENERAL

### 1.5 Estructura de la propiedad accionaria de la Aseguradora.

TIPO DE PERSONAS	N° DE PERSONAS	% SEGÚN TIPO DE PERSONAS	N° DE ACCIONES	NACIONALIDAD DEL ACCIONISTA	% DE LA PROPIEDAD DE LA SOCIEDAD
Jurídicas	2	98.8691	205,978	Salvadoreña	98.8691
Naturales	14	1.1309	2,356	Salvadoreña	1.1309
<b>TOTAL</b>	16	100%	208,334		100.0%

## II. ACCIONISTAS

### 2.1 Número de Juntas Ordinarias celebradas durante el período y quórum.

Se celebró una Junta General Ordinaria, el 21 de febrero de 2023, con el 98.91 % de quórum (2,472.660 acciones entre presentes y representadas).

### 2.2 Número de Juntas Extraordinarias celebradas durante el período y quórum

En el año 2023 no se celebró Junta General Extraordinaria.

### III. JUNTA DIRECTIVA

#### 3.1 Miembros de la Junta Directiva y cambios en el periodo informado

El 21 de febrero del 2023 en la Junta General Ordinaria de Accionista se elige una nueva Junta Directiva, con efecto a partir del veinte y siete de febrero de dos mil veinte y tres.

#### JUNTA DIRECTIVA

##### Junta Directiva para el Periodo del 27 de febrero de 2023 al 27 de febrero de 2025

Presidente y Representante Legal	: Alejandro Ernesto Cabrera Rivas
Secretario	: Benjamin Miguel Valdez Tamayo
Director Propietario	: Luis German Dueñas González
Director Propietario	: Rodrigo Antonio Reyes Campos
Director Propietario	: Rene Armando Fernández Nosiglia
Director Suplente	: Benjamín Valdez Iraheta
Director Suplente	: Ernesto Antonio Arévalo Pujol
Director Suplente	: William Arnoldo Herrera Olmedo

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

a) Cantidad de sesiones de Junta Directiva celebradas en el 2023: 12 sesiones

b) Fechas de las sesiones celebradas en el 2023

1.- 19 de enero de 2023

2.- 22 de febrero 2023

3.- 16 de marzo de 2023

4.- 26 de abril de 2023

5.- 25 de mayo de 2023

6.- 27 de junio de 2023

7.- 20 de julio de 2023

8.- 24 de agosto de 2023

9.- 28 de septiembre de 2023

10.- 26 de octubre de 2023

11.- 23 de noviembre de 2023

12.- 21 de diciembre de 2023

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

Código de Gobierno Corporativo: Reformado: Acta No. 570, Punto 8; Fecha de reunión: 21 de diciembre de 2022.

#### Elección y conformación de la Junta Directiva

La Junta Directiva será integrada por un mínimo de tres y un máximo de cinco miembros Propietarios, incluidos el Director Presidente y el Director Secretario. Habrá un máximo de tres Directores Suplentes, los cuales serán electos en iguales condiciones que los Directores Propietarios, quienes concurrirán a las sesiones de la Junta Directiva cuando hubieren sido convocados y participarán en sus deliberaciones, pero no podrán votar, salvo cuando sustituyeran a un Director Propietario. Los miembros de la Junta Directiva deberán reunir los requisitos que establece la Ley de Sociedades de Seguros y otras disposiciones legales aplicables.

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

#### 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.

#### 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.

### **3.4 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

### **3.6 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 en Prevención del LDA/FT/FPADM.

### 3.7 Indicar que cuenta con política de remuneración de la Junta Directiva

Código de Gobierno Corporativo: Reformado: Acta No. 570, Punto 8; Fecha de reunión: 21 de diciembre de 2022.

La política está incluida en el romano XVI.- Facultades y obligaciones de la Junta Directiva; numeral 4: 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



#### IV. ALTA GERENCIA

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

Los principales cambios en la Administración de la Aseguradora se detallan a continuación:

<u>Cargo</u>	<u>Entrante</u>	<u>Saliente</u>
Gerente de cumplimiento	Oscar Alejandro Girón Cruz	Oscar Enrique Ramírez Hernández
Auditor interno	Rubén Elías Renderos Aguilar	Héctor Atilio Valdez Guzmán
Jefe de suscripción de seguros de personas	Claudia Jeannette Urrutia Miranda	-----
Jefe de capital humano	Linda Jessica López Benítez	-----
Oficial de seguridad de la información y ciberseguridad	Oscar Armando Artiga Gonzalez	-----
Oficial de la gestión integral de riesgo	Héctor Atilio Valdez Guzmán	Ana Margarita Vanegas de Iraheta

Al 31 de diciembre de 2023 la Alta Gerencia quedó formada, como se detalla a continuación:

#### ALTA GERENCIA

Presidente y Representante legal	: Alejandro Ernesto Cabrera Rivas
Gerente de finanzas y administración	: Ernesto Antonio Arevalo Pujol
Gerente de sistemas y tecnología	: William Arnoldo Herrera
Gerente seguros generales	: Danilo Ernesto Carranza
Gerente de sistemas y tecnología	: William Arnoldo Herrera Olmedo
Auditor interno	: Ruben Elías Renderos Aguilar
Gerente de cumplimiento	: Oscar Alejandro Girón Cruz

##### 4.2 Política de selección de la Alta Gerencia

Su selección, contratación y sustitución, se realiza conforme a lo establecido en el romano XVI.- Facultades y obligaciones de la Junta Directiva, literal b). Del Código de Gobierno Corporativo Reformado: Acta No. 570, Punto 8; Fecha de reunión: 21 de diciembre de 2022.

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

Como parte del Plan de Trabajo para el 2023 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.

## V. COMITÉ DE AUDITORIA

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

El Comité de Auditoría está integrado conforme a lo establecido en el romano XXIV Comités de Apoyo a la Administración, y en el romano XXV.- Comité de Auditoría, del Código de Gobierno Corporativo: Reformado: Acta No. 570, Punto 8; Fecha de reunión: 21 de diciembre de 2022.

Derivado del nombramiento de Rubén Elías Renderos Aguilar como Auditora Interno, se procedió a reestructurar el Comité de Auditoría, acordado en Acta 573 de fecha 16 de marzo de 2023, el Comité tuvo el cambio siguiente:

<u>Cargo</u>	<u>Entrante</u>	<u>Saliente</u>
Secretario	Rubén Elías Renderos Aguilar	Héctor Atilio Valdez Guzmán

Al 16 de marzo de 2023 el Comité de Auditoría quedó formado, como se detalla a continuación:

### COMITÉ DE AUDITORÍA 2023

Presidente del Comité	: Benjamín Miguel Valdez Tamayo Secretario de la Junta Directiva
Vocal	: Alejandro Ernesto Cabrera Rivas Director presidente
Vocal	: Danilo Ernesto Carranza Gerente Técnico
Vocal	: Ernesto Antonio Arevalo Pujol Gerente de Finanzas y Administración
Secretario del Comité	: Rubén Elías Renderos Aguilar Auditor Interno

### 5.3 Detalle de las principales funciones desarrolladas en el periodo por el Comité de Auditoría

Las funciones del Comité de Auditoría están detalladas en el romano XXIV- Comités de Apoyo a la Administración, en el romano XXV.- Comité de Auditoría, del Código de Gobierno Corporativo: Aprobado por Junta Directiva. Acta No. 570, Punto 8; Fecha de reunión: 21 de diciembre de 2022.

#### 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.

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

**Numero de reuniones realizadas:** 3 reuniones

Fecha de Reunión No. 1 : 23 de mayo de 2023

Fecha de Reunión No. 2 : 29 de septiembre de 2023

Fecha de Reunión No. 3 : 22 de noviembre de 2023

## 5.4 Temas corporativos conocidos por el Comité de Auditoría en el período 2023

- a) Informes de las actividades realizadas por auditoría Interna.
- 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) Seguimiento a informes de Prevención de Lavado de Dinero y Activos
- e) Seguimiento a informes relativos a la Gestión Integral de Riesgos
- 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) Conocimiento del plan de trabajo y alcances de la Auditoría Externa.

}

## VI. COMITÉ DE RIESGOS

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

El Comité de Riesgos está integrado conforme a lo establecido en el romano XXIV.- Comités de Apoyo a la Administración; y en el romano XXVI, Comité de Riesgos, del Código de Gobierno Corporativo: Aprobado por Junta Directiva, Acta No. 570, Punto 8; Fecha de reunión: 21 de diciembre de 2022.

Derivado del nombramiento de Héctor Atilio Valdez Guzmán como Oficial de Gestión Integral de Riesgo, se procedió a reestructurar el Comité de Riesgo, acordado en Acta 572 de fecha 22 de febrero de 2023, el Comité tuvo el cambio siguiente:

<u>Cargo</u>	<u>Entrante</u>	<u>Saliente</u>
Secretario	Héctor Atilio Valdez Guzmán	Ana Margarita Vanegas de Iraheta

Al 16 de marzo de 2023 el Comité de Riesgos quedó formado, como se detalla a continuación:

### COMITÉ DE RIESGOS 2023

Presidente	: Alejandro Ernesto Cabrera Rivas Director Presidente
Vocal	: Luis German Dueñas González Director Propietario
Vocal	: Danilo Ernesto Carranza Gerente Técnico
Vocal	: Ernesto Antonio Arevalo Pujol Gerente de Finanzas y Administración
Secretario	: Héctor Atilio Valdez Guzmán Oficial de Gestión Integral de Riesgos

### 6.3 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;

**INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO**

**Entidad: PROTEGE SEGUROS, S.A. Período Informado: 2023**

**Aprobado por Junta Directiva el 21/03/2024, Acta 585, Punto 7**



- 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.

## 6.2 Número de sesiones realizadas en el 2023 por el Comité de Riesgos

Durante el periodo del 2023 se realizaron 3 sesiones

Fecha de Reunión No. 1 : 10 de febrero de 2023

Fecha de Reunión No. 2 : 9 de abril de 2023

Fecha de Reunión No. 3 : 3 de octubre de 2023

## 6.4 Temas corporativos conocidos por el Comité de Riesgos en el 2023

### REUNION No. 1. CON INFORMACIÓN DEL 4o. TRIMESTRE 2022 - TEMAS TRATADOS:

- I- Gestión Integral de riesgo.
- II- Gestión de riesgo operacional.
- III- Sistema de gestión de seguridad de la información-SGSI.
- IV- Procedimientos y metodología de desarrollo de sistemas.
- V- Sistema de gestión de continuidad del negocio-SGCN.
- VI- Informes enviados a la SSF sobre planes de adecuación de las Normas NRP-23 y NRP-24.
- VII- Informe de la Gestión del Riesgo Técnica al cierre del 2022 y envío del Informe de eventos del VARE\_ROPE 2022.
- VIII- Propuesta de nombramiento del Oficial de Seguridad de la Información y Ciberseguridad
- IX- Manuales políticas y Procedimientos.

### REUNION No. 2: 1er. TRIMESTRE 2023 - TEMAS TRATADOS:

- I. Informe de evaluación de la gestión integral de riesgo, Año 2022.
- II. Informe de acciones realizadas para el control y evaluación de riesgo operacional, año 2022.
- III. Informe trimestral de cumplimiento de las actividades establecidas para la implementación de las recomendaciones de las observaciones, según SABAO-SEG-31825, CON FECHA 30/03/2023.
- IV. Revisión y actualización de manuales y políticas.
- V. Informe de actividades de la gestión de seguridad de la información y continuidad del negocio.
- VI. Métricas que permiten revisar y monitorear la seguridad de la información.
- VII. Avance de la gestión de la seguridad de la información.
- VIII. Temas regulatorios para conocimiento y/o aprobación.

### REUNION No. 3: 2º. TRIMESTRE 2023 - TEMAS TRATADOS:

- I. Revisión riesgo crédito.
- II. Revisión riesgo de mercado
- III. Revisión riesgo reputacional



**INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO**

**Entidad: PROTEGE SEGUROS, S.A. Período Informado: 2023**

**Aprobado por Junta Directiva el 21/03/2024, Acta 585, Punto 7**



- IV. Riesgos operacionales asumidos por al Aseguradora
- V. Revisión al plan de capacitación año 2023.
- VI. Nuevos productos, servicios, líneas de negocios.
- VII. Revisión de manuales
- VIII. Eventos de riesgos operacionales.
- IX. Interrupciones en la continuidad del negocio.
- X. Avance en la gestión de la seguridad de la información.
- XI. Eventos de ciberseguridad.
- XII. Pruebas del plan de recuperación de desastres-DRP
- XIII. Seguimiento a la implementación de la SABO\_SEG-31825.

## VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTANDARES ETICOS

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

Durante el período informado no se han realizado cambios al Código de Gobierno Corporativo.

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

Durante el periodo informado no se han realizado cambios al Código de Ética o de Conducta.

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

Se informa que atendiendo a lo dispuesto en el Código de Ética, en el año 2023, no hubo conflictos de intereses.

## VIII. TRANSPARENCIA Y REVELACION DE INFORMACION

### 8.1 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

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.

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

- a) El 21 de febrero del 2023 se realizó la Junta Ordinaria de Accionista para tratar los puntos de la Agenda relacionados al ejercicio del 2022.
- b) En la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 21 de febrero de 2023 se eligió la nueva Junta Directiva, para un plazo de dos años, contados a partir de la inscripción de la respectiva credencial en el Registro de Comercio; que quedó integrada por: Alejandro Ernesto Cabrera Rivas, Presidente y Representante Legal; Benjamin Miguel Valdez Tamayo, Secretario; Luis German Dueñas Gonzalez, Director Propietario; Rodrigo Antonio Reyes Campos, Director Propietario; René Armando Fernández Nosiglia, Director Propietario; Benjamin Valdez Iraheta, Director Suplente; Ernesto Antonio Arévalo Pujol, Director Suplente; y William Arnoldo Herrera Olmedo, Director Suplente.
- c) En la Sesión de Junta Directiva del 16/03/2023 se realizó la reestructuración del Comités de Cumplimiento se integró Oscar Alejandro Girón Cruz, Secretario del Comité; Comité de Auditoría se integró Rubén Elías Renderos Aguilar, Secretario del Comité; En el Comité de Riesgo se integró Héctor Atilio Valdez Guzmán, Secretario del Comité.
- d) En la estructura organizacional de la Aseguradora se crearon: a) A partir de marzo de 2023, El Departamento de Capital Humano; b) La Oficialía de Seguridad de la Información y Ciberseguridad; c) La Oficialía de Gestión Integral de Riesgo. En julio de 2023, Departamento de suscripción de seguros de personas.



- e) Se gestionó el riesgo de lavado de dinero y de activos identificado por medio de las actividades y acciones establecidas en el marco legal y normativo dictado por las autoridades competentes.
- f) Se actualizó e implementó el Manual de Prevención del LDA/FT/FPADM para dar cumplimiento a la normativa nacional vigente en la materia.
- g) Con fecha 23 de octubre 2023, la calificadora de riesgo Zumma Ratings, ha calificado a la Aseguradora como emisor EA-sv con perspectiva estable.