

GERENCIA DE RIESGOS



**INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024**

Informe presentado a Junta Directiva, según acuerdo #1629 de sesión JD 148-04 de fecha 19 de marzo de 2025.

INDICE

I. INFORMACIÓN GENERAL.	3
II. ACCIONISTAS.	4
III. JUNTA DIRECTIVA.	5
IV. ALTA GERENCIA.	6
V. COMITÉ DE AUDITORIA.	8
VI. COMITÉ DE RIESGOS.	9
VII. COMITÉ DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y DE ACTIVOS.	10
VIII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS.	11
IX. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN.	12

I. INFORMACIÓN GENERAL.

Seguros Fedecrédito, S.A., tiene como objeto fundamental la promoción, desarrollo y comercialización de todo tipo de seguros generales en sus diferentes modalidades, incluidas las operaciones de fianzas, realizar toda clase de operaciones de reaseguros, re-afianzamientos y coaseguros propiciando con ello el desarrollo y crecimiento del SISTEMA FEDECRÉDITO y del público en general a través de la prestación de servicios de seguros en áreas urbanas y rurales principalmente a familias de bajos y medianos ingresos y a las micro, pequeñas y medianas empresas de los diferentes sectores económicos, así como a los trabajadores públicos, municipales y privados.

Estructura de la propiedad accionaria de la Aseguradora.

No.	ACCIONISTAS	% PARTICIPACIÓN
1	FEDECRÉDITO DE C.V.	24.98%
2	Caja de Crédito de San Vicente	8.35%
3	Caja de Crédito de Santiago Nonualco	7.96%
4	Caja de Crédito de Sonsonate	7.94%
5	Caja de Crédito de Zacatecoluca	7.94%
6	Primer Banco de los Trabajadores (PBT)	7.57%
7	Caja de Crédito de Usulután	7.05%
8	Banco de Cooperación Financiera de los Trabajadores	3.18%
9	Banco de los Trabajadores Salvadoreños (BTS)	2.78%
10	Caja de Crédito de Aguilares	1.52%
11	Caja de Crédito de San Martín	1.52%
12	Caja de Crédito de Santa Rosa de Lima	1.52%
13	Caja de Crédito de Cojutepeque	1.14%
14	Caja de Crédito de Soyapango	0.99%
15	Banco Izalqueño de los Trabajadores	0.93%
16	Caja de Crédito de Ahuachapán	0.80%
17	Caja de Crédito de Ilobasco	0.80%
18	Banco de los Trabajadores de San Miguel (BANCOMI)	0.80%
19	Caja de Crédito Nueva Concepción	0.80%
20	Caja de Crédito de San Agustín	0.76%
21	Caja de Crédito de Tenancingo	0.76%
22	Caja de Crédito de Jocoro	0.76%
23	Caja de Crédito de San Miguel	0.69%
24	Caja de Crédito de San Pedro Nonualco	0.63%
25	Caja de Crédito de La Unión	0.61%
26	Caja de Crédito de Atiquizaya	0.46%
27	Caja de Crédito de Olocuilta	0.46%
28	Caja de Crédito de Ignacio	0.42%
29	Caja de Crédito de Concepción Batres	0.40%
30	Caja de Crédito de Chalatenango	0.40%

31	Caja de Crédito de Chalchuapa	0.40%
32	Caja de Crédito de Izalco	0.40%
33	Caja de Crédito de Santa Ana	0.40%
34	Caja de Crédito de Candelaria de la Frontera	0.38%
35	Caja de Crédito de Tonacatepeque	0.38%
36	Caja de Crédito de Sensuntepeque	0.32%
37	Caja de Crédito de Ciudad Arce	0.30%
38	Caja de Crédito de La Libertad	0.30%
39	Caja de Crédito de Berlín	0.28%
40	Caja de Crédito de San Salvador	0.27%
41	Caja de Crédito de Acajutla	0.24%
42	Caja de Crédito de San Sebastián	0.17%
43	Caja de Crédito de San Francisco Gotera	0.16%
44	Caja de Crédito de Juayúa	0.14%
45	Caja de Crédito de Quezaltepeque	0.10%
46	Caja de Crédito de Jucuapa	0.08%
47	Caja de Crédito de Armenia	0.08%
48	Caja de Crédito de San Alejo	0.08%
49	Caja de Crédito de Suchitoto	0.08%
50	Caja de Crédito de Ciudad Barrios	0.08%
51	Primer Banco de los Trabajadores de Santa Ana	0.08%
52	Caja de Crédito de San Juan Opico	0.06%
53	Caja de Crédito de Santiago de María	0.06%
54	Caja de Crédito Metropolitana	0.05%

II. ACCIONISTAS.

1. Número de juntas generales ordinarias celebradas durante el período y quórum.

No de sesiones celebradas	Fecha	Acta No.	Quórum.
Una sesión de Junta General Ordinaria de Accionistas	27/ 02 /2024	JGA-010-24	Concurrió a esta Junta General Ordinaria de Accionistas el 87.56% de las acciones según acta de quórum.

2. Número de juntas generales extraordinarias celebradas durante el período y quórum.

No de sesiones celebradas	Fecha	Acta No.	Quórum.
			No hubo sesiones extraordinarias celebradas durante el período.

III. JUNTA DIRECTIVA.

1. Miembros de la Junta Directiva y cambios en el período informado.

NOMBRE	CARGO	SESIONES CELEBRADAS
Mario Andrés López Amaya Francisco Javier Alvarenga Melgar Isaí Arnoldo Romero Gutiérrez Janeth Esther Alegría de Galicia Rafael Atilio Sigüenza Padilla * Juan Pablo Ernesto Córdova Hinds	Presidente Secretario Director Propietario Presidente Suplente Secretario Suplente Director Suplente	Se celebraron trece sesiones de Junta Directiva según correlativo de actas números JD 132-01 en enero hasta la JD 144-13 de diciembre de 2024.

*Nota: El licenciado Rafael Atilio Sigüenza Padilla fue nombrado como Secretario suplente en sustitución del licenciado Elder José Monge Menjívar.

2. Cantidad de sesiones celebradas durante el período informado, detallando las fechas de estas.

23/01/24	19/02/24	22/03/24	19/04/24	24/05/24	28/05/24	19/07/24	28/08/24	17/09/24	16/10/24	22/11/24	13/12/24	20/12/24
132-01	133-02	134-03	135-04	136-05	137-06	138-07	139-08	140-09	141-10	142-11	143-12	144-13

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

La cláusula Decima Octava del Pacto Social y el Código de Gobierno Corporativo establece que la responsabilidad de nombrar a los miembros de la Junta Directiva recae en la Junta General Ordinaria de Accionistas, estableciéndose en el mismo documento, las condiciones que deben considerar para su nombramiento, así como los requisitos que deben cumplir los directores.

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

Durante el año, ningún miembro de la Junta Directiva realizó operaciones con otras partes vinculadas.

5. Descripción de la política sobre la rotación o permanencia de miembros.

Según los últimos tres párrafos de la cláusula Vigésima Segunda del Pacto Social establece: "Los Directores durarán en sus cargos CINCO AÑOS, pudiendo ser reelectos sin perjuicio del derecho de remoción que corresponde a la Junta General de Accionistas en cualquier tiempo. Los Directores continuarán en el desempeño de sus funciones aún cuando hubiere concluido el período para el cual fueron nombrados, mientras no se elijan a los sustitutos y no tomen posesión los nuevos Directores designados. No obstante, lo expresado, la Junta General de Accionistas tendrá la obligación de hacer el nuevo nombramiento de sus administradores, a más tardar dentro del plazo de seis meses de vencido el período de funciones de los actuales administradores.

6. Informe de las capacitaciones recibidas en temas de gobierno corporativo o en materias afines.

Entre mayo a octubre de 2024, directores y miembros de la Alta Gerencia de la Aseguradora recibieron capacitación en convenciones organizadas por FEDECRÉDITO DE C.V. dirigidas

a: Formación de directores, Oficiales de cumplimiento, Gestores de riesgo, auditores internos y Financieros contables como parte del programa de capacitaciones institucionales.

Asimismo, en diciembre del año 2024 la Gerencia de Cumplimiento, impartió capacitación sobre prevención de lavado de dinero, de activos y de financiamiento al terrorismo a la Junta Directiva, con el propósito de reforzar el conocimiento sobre el marco regulatorio de dicho riesgo.

7. Indicar que cuenta con política de remuneración de la Junta Directiva.

La remuneración de los miembros de la Junta Directiva, se encuentra regulada en la Cláusula Décima Octava, literal c) y la Cláusula Vigésima Cuarta, literal r) del Pacto Social de la Aseguradora.

IV. ALTA GERENCIA.

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

NOMBRE	CARGO
Mario Andrés López Amaya	Presidente Ejecutivo
Mario Ernesto Ramírez Alvarado	Gerente General
Diana Cecilia Rosales Portillo	Gerente de Administración y Finanzas
Daniel Antonio Hidalgo Ramírez	Gerente de Tecnología
Douglas Mauricio Rosales Magaña	Gerente Comercial
David Omar Flores Salinas	Gerente Técnico
Beatriz Concepción Martínez Ramírez	Gerente de Cumplimiento
Alberto Iraheta Serrano	Gerente de Riesgos

Durante el período no hubo cambios en la Alta Gerencia

2. Política de selección de la Alta Gerencia.

Según lo establecido en la cláusula Vigésimo Cuarta del Pacto Social, corresponde a la Junta Directiva nombrar al Presidente Ejecutivo, Gerente General, Auditor Interno y Oficial de Cumplimiento. Asimismo, en la Política y Procedimientos de Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción de Personal, establece que a todos los candidatos se le realizarán evaluaciones psicológicas de personalidad (estructura y función), comportamiento en el trabajo y de inteligencia, para los niveles administrativos, técnicos, ventas y servicio al cliente, Jefaturas y niveles ejecutivos.

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

La Aseguradora en cumplimiento a la normativa aplicable, de forma permanente, da cumplimiento a sus políticas y controles internos según los documentos para aprobación y los informes de verificación y evaluación emitidos por Auditoría Externa y por las áreas de control, quienes durante el año 2024 presentaron a la Junta Directiva, los siguientes.

FECHA DE SESION DE JD	INFORMES Y DOCUMENTOS PRESENTADOS
23/01/24	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de la Unidad de Auditoría Interna • Informe de ejecución del Plan de Trabajo de Auditoría Interna

	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de riesgos asumidos, cuarto trimestre 2023 • Informe de cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, según NRP-23 • Programa de seguridad de la información 2024 • Informe de cumplimiento del Plan de Trabajo de la Gerencia de Riesgos. • Informe de gestión en prevención de lavado de dinero y de activos, cuarto trimestre 2023 • Informe de eventos de riesgos cuarto trimestre 2023.
19/02/24	<ul style="list-style-type: none"> • Modificación al Manual para la Gestión del Riesgo de Liquidez • Modificación al Manual para la Gestión del Riesgo de Mercado • Presentación de informe de estados financieros al 31 de diciembre de 2023 por parte de auditores externos.
22/03/24	<ul style="list-style-type: none"> • Informe anual de gobierno corporativo 2023
19/04/24	<ul style="list-style-type: none"> • Informe anual de riesgo operacional 2023 • Informe anual de evaluación técnica de la gestión integral de riesgos 2023. • Informe de eventos de riesgo primer trimestre 2024 • Informe de denuncias e inconformidades primer trimestre 2023 • Informe de cumplimiento del Plan de Trabajo de la Gerencia de Riesgos primer trimestre 2024. • Modificaciones al Código de Gobierno Corporativo • Modificaciones al Código de Ética • Informes de la Unidad de Auditoría Interna • Informe de cumplimiento del Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna primer trimestre 2024. • Informe de gestión de prevención de lavado de dinero y de activos primer trimestre 2024.
24/05/24	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de incidentes de ciberseguridad • Informe de eventos de riesgo – abril y mayo 2024
28/06/24	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de trabajo para la implementación del control interno con base a la metodología Coso 2013. • Informe de gestión de seguridad de la información al 31-05-24 • Informe de gestión y revisión del Plan de Trabajo de la Responsable de Continuidad de Negocio, Control Interno y Cumplimiento Normativo al 31-05-24
19/07/24	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de la Unidad de Auditoría Interna • Informe de cumplimiento del Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna a junio 2024. • Informe de gestión de ciberseguridad, primer semestre 2024 • Informe de eventos de riesgo segundo trimestre 2024 • Informe de la gestión realizada por los comités primer semestre 2024. • Informe de gestión sobre prevención de lavado de dinero y de activos segundo trimestre 2024
16/10/24	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Auditoría Interna • Informe del cumplimiento del Plan de Trabajo de Auditoría Interna tercer trimestre 2024. • Modificación del Plan de Trabajo de Auditoría Interna 2024. • Informe de gestión de prevención de lavado de dinero tercer trimestre 2024. • Informe de gestión de continuidad de negocio al 30-09-24

	<ul style="list-style-type: none"> Informe de gestión de seguridad de la información al 30-09-24 Seguimiento al Plan de Trabajo de la Gerencia de Riesgos.
22/11/24	<ul style="list-style-type: none"> Informe de riesgos asumidos al 31 de octubre de 2024. Diagnóstico de control interno con base a Coso 2013 para definir acciones que permitan mejorar el control interno
13/12/24	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Trabajo de la Gerencia de Riesgos año 2025 Plan de Trabajo de Auditoría Interna 2025 Plan de Trabajo de Gerencia de Cumplimiento 2025 Plan de Trabajo de responsable de continuidad de negocio 2025. Plan de Trabajo de responsable de seguridad de la información 2024.
20/12/24	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de políticas del sistema de gestión de seguridad de la información. Propuesta de manual de controles de seguridad de la información y ciberseguridad. Propuesta de métricas de seguridad de la información y ciberseguridad. Estatus del sistema de continuidad de negocios.

V. COMITÉ DE AUDITORIA.

1. Miembros del Comité de Auditoría y los cambios durante el período informado.

NOMBRE	CARGO
Francisco Javier Alvarenga Melgar	Director Propietario
Isaí Arnoldo Romero Gutiérrez	Director Propietario (Coordinador)
Mario Ernesto Ramírez Alvarado	Gerente General
Diana Cecilia Rosales Portillo	Gerente de Administración y Finanzas
Javier Fuentes	Auditor Interno (Secretario)

- Durante el período no hubo cambios.

2. Número de sesiones celebradas por el Comité de Auditoría durante el período y las fechas en que las mismas se realizaron.

Se celebraron doce sesiones de Comité de Auditoría según actas números CA-SF-01/2024 hasta CA-SF-12/2024, según las fechas siguientes:

Fecha informe	18/01/2024	19/02/2024	25/03/2024	17/04/2024	30/05/2024	26/06/2024
Referencia	CA-SF-01/2024	CA-SF-02/2024	CA-SF-03/2024	CA-SF-04/2024	CA-SF-05/2024	CA-SF-06/2024

Fecha informe	17/07/2024	30/08/2024	26/09/2024	11/10/2024	22/11/2024	11/12/2024
Referencia	CA-SF-07/2024	CA-SF-08/2024	CA-SF-09/2024	CA-SF-10/2024	CA-SF-11/2024	CA-SF-12/2024

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas por el Comité de Auditoría durante el período.

- 3.1 Velar por el cumplimiento de los acuerdos de Junta General de Accionistas, Junta Directiva, de las disposiciones de la Superintendencia del Sistema Financiero y del Banco Central de Reserva.

- 3.2 Dar seguimiento a los informes del Auditor Externo, Auditor Fiscal y Auditor Interno para solventar observaciones realizadas.
- 3.3 Colaborar con el diseño y aplicación del control interno proporcionando las medidas correctivas pertinentes.
- 3.4 Proponer a Junta Directiva el nombramiento del Auditor Externo y Auditor Fiscal.

4. Temas corporativos conocidos por el Comité de Auditoría en el período

- 4.1 Cartas de Gerencia del Auditor Externo y Auditor Fiscal.
- 4.2 Seguimiento de las Cartas de Gerencia del Auditor Externo y Auditor Fiscal.
- 4.3 Seguimiento a informes de auditorías realizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero.
- 4.4 Dictamen del Auditor Externo y Auditor Fiscal.
- 4.5 Plan de Trabajo Anual de Auditoría Interna enviado a la Superintendencia del Sistema Financiero y su respectivo seguimiento trimestral.
- 4.6 Seguimiento a informes emitidos por Auditoría Interna.
- 4.7 Informar a la Junta Directiva sobre las principales observaciones y comentarios del Auditor Externo y Auditor Fiscal.
- 4.8 Revisar y analizar los informes de Auditoría Externa.

VI. COMITÉ DE RIESGOS.

1. Miembros del Comité de Riesgos y nombramientos durante el período en referencia.

NOMBRE	CARGO
Isaí Arnoldo Romero Gutiérrez	Director Propietario
Mario Andrés López Amaya	Presidente Ejecutivo
Mario Ernesto Ramírez Alvarado	Gerente General
Diana Cecilia Rosales Portillo	Gerente de Administración y Finanzas
Alberto Iraheta Serrano	Gerente de Riesgos (Secretario)

- Durante el período no hubo cambios.

2. Número de sesiones del Comité de Riesgos en el período.

Se celebraron diez sesiones del Comité de Riesgos según correlativo de actas desde la CR 001-24 en enero hasta CR 010-24 en diciembre 2024.

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

- 3.1 Informar a la Junta Directiva sobre la gestión de riesgos en la Aseguradora.
- 3.2 Velar por que la Aseguradora cuente con políticas y recursos para la gestión de riesgos.
- 3.3 Proponer para aprobación de la Junta Directiva, las modificaciones y actualizaciones de las políticas y manuales para la gestión de los riesgos a los que se encuentra expuesta la Aseguradora.
- 3.4 Informar a la Junta Directiva sobre la implementación de estrategias y políticas para la gestión de seguridad de información y continuidad de negocio.
- 3.5 Informar trimestralmente sobre eventos de riesgo identificados y gestionados.
- 3.6 Informar sobre los riesgos asumidos por la Aseguradora.

3.7 Requerir y dar seguimiento a los planes correctivos para normalizar incumplimientos a los límites de exposición o desviaciones reportadas.

4. Temas corporativos conocidos por el Comité de Riesgos en el período.

En cumplimiento a las normativas de riesgos emitidas por el Banco Central de Reserva de El Salvador, el Comité de Riesgos de Seguros Fedecredito, S. A., consideró validar y presentar para su aprobación a la Junta Directiva, los documentos siguientes:

- 4.1 Plan de Trabajo de la Unidad de Riesgos para el año 2025.
- 4.2 Plan de Trabajo 2025 de Responsable de Continuidad de Negocio, Control Interno, Cumplimiento Normativo
- 4.3 Plan de Trabajo 2025 de Responsable de Seguridad de la Información.
- 4.4 Informe anual sobre Gobierno Corporativo del año 2023.
- 4.5 Informe anual de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos del año 2023.
- 4.6 Informe anual de Gestión de Riesgo Operacional 2023.
- 4.7 Modificaciones y actualizaciones de los manuales y políticas para la gestión de los riesgos, tales como: Código de Gobierno Corporativo, Código de Ética, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio, Controles de seguridad de la información y ciberseguridad, Métricas de seguridad de la información y ciberseguridad y Estatus del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio.
- 4.8 Elaboración de informes semestrales de gestión de comités, según Norma NRP-17.
- 4.9 Respuesta a informes de visitas de supervisión realizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero.
- 4.10 Informe de riesgos asumidos por la Aseguradora.

VII. COMITÉ DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y DE ACTIVOS.

1. Miembros del Comité.

NOMBRE	CARGO
Janeth Esther Alegría de Galicia	Director Externo
Mario Andrés Lopez Amaya	Presidente Ejecutivo (Presidente)
Mario Ernesto Ramírez Alvarado	Gerente General
Alberto Iraheta Serrano	Gerente de Riesgos
Ada Raquel Vigil Hernández	Oficial de Cumplimiento (Secretaria)

- Durante el período no hubo cambios.

2. Número de sesiones celebradas por el Comité durante el período y las fechas en que las mismas se realizaron.

Se celebraron cinco sesiones del Comité según actas números OC-001-2024 hasta OC-005-2024, según las fechas siguientes:

Fecha informe	16/01/2024	11/04/2024	17/07/2024	11/10/2024	11/12/2024
Referencia	OC-001-2024	OC-002-2024	OC-003-2024	OC-004-2024	OC-005-2024

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas por el Comité durante el período.

- 3.1 Validar los informes relacionados a la gestión y prevención de lavado de dinero por las operaciones de la Compañía presentados por la Gerencia de Cumplimiento, recomendando su presentación a la Junta Directiva.
- 3.2 Validar el cumplimiento de las actividades del Plan de Trabajo del 2023 presentado por la Gerencia de Cumplimiento.
- 3.3 Proponer para aprobación de la Junta Directiva, las modificaciones de las políticas del Manual de Prevención de Lavado de Dinero y de Activos, Financiación del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva para la gestión de los riesgos a los que se encuentra expuesta la Aseguradora.
- 3.4 Requerir y dar seguimiento a los planes correctivos para el cumplimiento de la normativa relacionada a la prevención de lavado de dinero y de activos, financiamiento al terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masivo.

4. Temas conocidos por el Comité de Prevención de Lavado de Dinero y de Activos, en el período.

El Comité de Prevención de Lavado de Dinero y de Activos de Seguros Fedecrédito, S. A., validó y consideró revisar y presentar para su conocimiento y aprobación a la Junta Directiva, los documentos siguientes:

- 4.1 Plan de Trabajo de la Gerencia de Cumplimiento para el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2025.
- 4.2 Plan de Capacitación en prevención de lavado de dinero para los empleados para el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2025.
- 4.3 Matriz de Prevención de Lavado de Dinero y de Activos 2024.
- 4.4 Modificaciones al Manual de Prevención de Lavado de Dinero y de Activos, Financiación del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
- 4.5 Informes trimestrales y cumplimiento del Plan de Trabajo de la Gerencia de Cumplimiento para el período 2024.
- 4.6 Informar a la Junta Directiva sobre las principales observaciones y comentarios del Auditor Externo y Auditor Fiscal.

VIII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS.

1. Descripción de los cambios al Código de Gobierno Corporativo durante el período.

El Código de Gobierno Corporativo fue actualizado según acuerdo #1441 de sesión JD 135-04 celebrada el 19 de abril de 2024.

2. Descripción de los cambios al Código de Ética durante el período en referencia

El Código de Ética fue actualizado según acuerdo #1442 de sesión JD 135-04 celebrada el 19 de abril de 2024.

3. Informe del cumplimiento de las políticas de gestión y control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas

En atención al artículo 19 del Código de Ética, la Aseguradora ha dado cumplimiento a las políticas de gestión y control de conflictos de interés y operaciones relacionadas. Durante el año 2024, no se han identificado posibles conflictos de interés que pudieran surgir entre los miembros de la Junta Directiva, Alta Gerencia, demás empleados de la Aseguradora y grupos de interés derivados de sus funciones.

IX. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN.

1. Mecanismos para atención de accionistas, clientes, así como de la atención de quejas y reclamos

La Aseguradora ha puesto a disposición los mecanismos de comunicación exclusivos y accesibles a los accionistas, a través de una línea telefónica y un correo electrónico para recibir comentarios y atender sus consultas.

Para la atención de clientes, usuarios y beneficiarios, se cuenta con Chat Center y un número de asistencia vial y residencial con horario de atención 24/7.

Se ha nombrado un Oficial de Atención a Clientes, para denuncias, reclamos e inconformidades y se ha puesto en funcionamiento el sistema de transparencia y divulgación de información de seguros, según lo requerido por las Normas para la Transparencia y Divulgación de la Información de las Sociedades de Seguros (NCM-03), a través de dicho sistema, las áreas de apoyo y de negocios reciben las denuncias, reclamos e inconformidades, directamente de clientes, las registran y luego entrega un número de gestión a los usuarios.

En el sitio web se ha colocado un enlace con su respectivo formulario para que los usuarios y clientes registren sus consultas, denuncias, reclamos o inconformidades, las que son gestionadas y resueltas por las áreas de negocio y operativas bajo el control y monitoreo de la persona responsable de la Oficina de Atención a Clientes.

Asimismo, trimestralmente el sitio web se actualiza con el resumen estadístico sobre los casos atendidos y resueltos por la Oficina de Atención a Clientes.

2. Principales hechos relevantes durante el período informado.

Durante los días seis y diez de mayo de 2024, se detectó alerta de seguridad por un evento de intrusión a los sistemas informáticos que detuvo el servicio de correo electrónico, ocasionado por la apertura de phishing por medio de correo electrónico. El impacto ocasionado en los servicios a clientes fue mínimo debido a que se aplicaron las acciones necesarias para mantener los servicios al cliente activos y no hubo necesidad de activar los planes de continuidad de negocio, lo cual fue informado oportunamente a la Superintendencia del Sistema Financiero los días 07 y 10 de mayo de 2024.

F  
Gerente de Riesgos