



SEGUROS DEL PACÍFICO, S.A.

CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO

Ratificó

Sesión de Junta Directiva No.414, punto No. 12 de fecha 20/03/2020

**Contenido**

HISTORIAL DEL DOCUMENTO.....	4
INTRODUCCIÓN	5
I. TÉRMINOS	6
II. PRESENTACIÓN DE SEGUROS DEL PACÍFICO	8
III. JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS Y DERECHOS DE LOS ACCIONISTAS	9
3.1. Junta General de Accionistas	9
3.2. Derechos de los Accionistas	10
3.3. Responsabilidad de los Accionistas	12
3.4. Responsabilidades de la Junta Directiva	12
3.5. Tratamiento equitativo de los accionistas	14
3.6. Representación de los Accionistas	14
3.7. Relaciones de los Accionistas con la Aseguradora	15
IV. ADMINISTRADORES Y FUNCIONARIOS EJECUTIVOS	15
4.1. Junta Directiva.....	15
4.2. Presidente	21
4.3. Director Secretario	22
4.4. Comités de apoyo a la gestión de la Junta Directiva.....	22
4.5. Comités Técnicos.....	24
4.6. El Gerente General y la Alta Gerencia.....	25
4.7. Gerente General.....	26
4.8. Mecanismos de evaluación de los Directores, Gerente General y Ejecutivos	26
4.9. Plana Gerencial (Principales Ejecutivos)	26
4.10. Organigrama de Seguros del Pacífico, S.A.....	27
V. TRANSPARENCIA, FLUIDEZ, CONFIDENCIALIDAD E INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN	28
5.1. Revelación de Información Financiera, de Riesgos, de Control Interno y otra relevante	28
5.2. Calificadoras de Riesgo.....	29
5.3. Canales de información para accionistas, inversionistas y el mercado en general	29
5.4. Confidencialidad.....	30
VI. MECANISMOS DE CONTROL.....	30
6.1. Externos.....	30
6.2. Internos	31
VII. CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA	32

Ratificó

Sesión de Junta Directiva No.414, punto No. 12 de fecha 20/03/2020
--



VIII. CONFLICTOS DE INTERÉS E INFORMACIÓN PRIVILEGIADA32

8.1. Definición de conflicto de interés32

8.2. Situaciones que pueden presentar conflicto de interés32

8.3. Reglas de conducta33

8.4. Procedimientos para la prevención, manejo y resolución de conflictos de interés34

8.5. Situaciones irresolubles de conflicto de interés35

IX. GRUPOS DE INTERÉS, RELACIONES CON EMPLEADOS, CLIENTES, PROVEEDORES Y LA COMUNIDAD.35

9.1. Principios generales en relación con los grupos de interés36

9.2. Relaciones con empleados36

9.3. Relaciones con los clientes37

9.4. Relaciones con proveedores37

9.5. Relaciones con la comunidad38

X. RECLAMACIONES Y SANCIONES38

10.1. Reclamaciones relacionadas con el Código de Gobierno Corporativo38

10.2. Sanciones38



HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Versión	Descripción	Autor
1.0	Versión inicial y aprobado por junta directiva.	Elaborado por: Auditoría Interna Revisado por: Junta Directiva.
2.0	Versión reformada conforme norma NRP-17	Oficialía de Riesgos Revisado por: Junta Directiva.

Ratificó

Sesión de Junta Directiva No.414, punto No. 12 de fecha 20/03/2020



INTRODUCCIÓN

La Junta Directiva de Seguros del Pacífico, S.A. en cumplimiento al artículo 35, literal k) de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero y a las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo (NRP-17), ha aprobado el presente Código de Gobierno Corporativo, con el fin de asegurar la adopción de sanas prácticas de gobierno corporativo y la adopción de un marco adecuado de transparencia y protección de los intereses de los accionistas, clientes de la entidad, de conformidad a las Leyes aplicables y las mejores prácticas internacionales en la materia, acorde con la naturaleza y escala de sus actividades.

El presente Código de Gobierno Corporativo contiene las políticas relacionadas con el cumplimiento de principios, reglas y estándares en el manejo de los negocios que se establecen para alcanzar los objetivos corporativos. Se enuncian y desarrollan las políticas y prácticas relativas a:

- a) Políticas sobre las relaciones con accionistas, las cuales tienen como objetivo asegurar un trato equitativo y un acceso transparente a la información sobre la Aseguradora. Dichas políticas contienen lineamientos para el acceso a la información de la Aseguradora y participación de los accionistas y la administración de los conflictos de interés en la aprobación de transacciones que afecten a la misma.
- b) Responsabilidades de la administración; y
- c) Mecanismos para la elección y sustitución de los miembros de la Alta Gerencia.

Asimismo, describe la conformación de la Junta Directiva, su funcionamiento de conformidad a lo regulado en las Leyes aplicables y lo establecido en el Pacto Social. Estableciendo en el mismo Código, requisitos relacionados a la buena reputación, competencia profesional, objetividad y experiencia en gestión de riesgos o finanzas a los miembros de la Junta Directiva.

También detalla los principios y lineamientos generales mínimos para la adopción e implementación de las prácticas de gobierno corporativo contenidas en la Norma antes enunciada, así como las propias de nuestra Aseguradora y los mecanismos para verificar que se cumplan.

El presente Código de Gobierno Corporativo en ningún caso contradice las obligaciones contenidas en el marco legal aplicable.

Ratificó

Sesión de Junta Directiva No.414, punto No. 12 de fecha 20/03/2020



I. TÉRMINOS

Para efectos del presente Código, los términos que se indican a continuación tienen el significado siguiente:

- a) **Accionista:** propietarios de las acciones que componen el Capital Social;
- b) **Alta Gerencia:** el Gerente General o quien haga sus veces y los cargos ejecutivos que le reporten al mismo;
- c) **Aseguradora:** Se refiere a la entidad o Seguros del Pacífico, S.A. o SEPASA
- d) **Banco Central:** Banco Central de Reserva de El Salvador;
- e) **Ciente:** persona natural o jurídica que mantiene una relación contractual con la Seguros del Pacífico, S.A. para la prestación de servicios o productos financieros que esta ofrece, el cual en el presente Código puede hacer referencia a: asegurados, deudores, afianzados, fiados, entre otros;
- f) **Código de Ética o de Conducta:** documento que debe contener el sistema o conjunto de valores conductuales, políticas y mecanismos para su cumplimiento que la Aseguradora establece mediante la adopción de pautas éticas y morales aplicables a la administración de la Junta Directiva, Alta Gerencia y en general a todos los miembros de la organización;
- g) **Código de Gobierno Corporativo:** documento que debe contener la filosofía de la entidad como su visión, misión, valores, prácticas y políticas que en materia de Buen Gobierno sean adoptadas para conducir la Aseguradora, especialmente en lo concerniente a las funciones, responsabilidades de los accionistas, Junta Directiva, Alta Gerencia y demás instancias u órganos de control, desarrollando a la vez el manejo de las relaciones con los entes o personas interesadas en el buen desempeño de la entidad;
- h) **Comités de Apoyo:** comités integrados por miembros de Junta Directiva, y personal ejecutivo;
- i) **Comités de Junta Directiva:** comités integrados exclusivamente por miembros de la Junta Directiva,
- j) **Conflicto de Interés:** cualquier situación en la que se pueda percibir que un beneficio o interés personal o de un tercero que pueda influir en el juicio o decisión profesional de un miembro de la entidad relativo al cumplimiento de sus obligaciones;
- k) **Director Externo:** es aquel que no es empleado ni ostenta cargo ejecutivo en la entidad;
- l) **Gobierno corporativo:** es el sistema por el cual la Aseguradora es administrada y controlada; su estructura deberá establecer las atribuciones y obligaciones de los que participan en su administración, supervisión y control, tales como la Junta General de accionistas, la Junta Directiva, miembros de la Alta Gerencia, Comités y Unidades de control; asimismo, debe proporcionar un marco adecuado de transparencia de la organización y la protección de los intereses de los clientes de la Aseguradora;
- m) **Grupo de interés:** son personas o grupos de personas que persiguen objetivos diferentes a los fines de los propietarios y administradores, pero son afectados o pueden ser afectados por las decisiones y actividades de la entidad. Se consideran grupos de interés los empleados de la entidad, los tenedores de valores negociables, los órganos de regulación, control y



vigilancia, los competidores, proveedores, acreedores y otros grupos que tienen relaciones diversas con la entidad;

- n) **Junta Directiva:** órgano colegiado encargado de la administración de la entidad, con funciones de supervisión, dirección y control;
- o) **Pacto Social:** instrumento constitutivo y organizativo de la entidad;
- p) **Superintendencia:** Superintendencia del Sistema Financiero

Ratificó

Sesión de Junta Directiva No.414, punto No. 12 de fecha 20/03/2020



II. PRESENTACIÓN DE SEGUROS DEL PACÍFICO

SEGUROS DEL PACÍFICO, S.A. quien también puede girar bajo el nombre comercial "SEGUROS DEL PACÍFICO", en adelante SEGUROS DEL PACÍFICO, SEPASA o la Aseguradora, es una Sociedad de Seguros con domicilio principal en la ciudad de San Salvador, República de El Salvador, siendo su giro principal la venta de Seguros destacándose principalmente en el otorgamiento de FIANZAS a nivel nacional.

Como entidad del Sistema Financiero, la Aseguradora se encuentra sometida a la vigilancia y control de la Superintendencia del Sistema Financiero y demás Autoridades, conforme a la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero.

Ratificó

Sesión de Junta Directiva No.414, punto No. 12 de fecha 20/03/2020



III. JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS Y DERECHOS DE LOS ACCIONISTAS

SEGUROS DEL PACÍFICO, tiene muy en alto la consideración hacia sus accionistas, en reciprocidad a la confianza que éstos demuestran al invertir su dinero en la Aseguradora, razón por la cual:

- Reconoce y defiende los derechos de sus accionistas.
- Les suministra la información relevante para sus decisiones.
- Planea y ejecuta las reuniones de la Junta General de Accionistas de forma que todos sus accionistas puedan participar.
- Brinda un trato equitativo e igualitario a todos sus accionistas.

Todo accionista contará, entre otros, con la posibilidad de ejercer sus derechos, hacer observaciones a la administración y proponer las modificaciones o formular las propuestas que sean pertinentes y legales para el mejor desempeño de la Aseguradora.

3.1. Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas es la autoridad máxima de Aseguradora. En el Pacto Social se reconoce esta atribución al igual que sus funciones fundamentales y competencias para adoptar toda clase de acuerdos referentes a su gobierno y en general, a todas las medidas que reclamen el cumplimiento del Pacto Social y el interés común de los accionistas.

La Junta tendrá su reunión ordinaria cada año, dentro de los primeros sesenta (60) días que sigan a la finalización del ejercicio social, para examinar la situación de la Aseguradora, conocer la memoria de la Junta Directiva, el Balance General, el Estado de Resultados, Estado de Cambios en el Patrimonio y el Informe del Auditor Externo, a fin de aprobar o improbar los cuatro primeros y tomar las medidas que juzgue oportunas, nombramiento y remoción de los administradores y de los Auditores Externo y Fiscal, en su caso, los emolumentos correspondientes a los administradores y los Auditores Externo y Fiscal, la aplicación de resultados y acordar todas las providencias que se consideren adecuadas para asegurar el cumplimiento del objeto social.

La Junta se reunirá extraordinariamente cuando así lo exijan las necesidades imprevistas o urgentes de la Aseguradora, por convocatoria de la Junta Directiva, del Presidente o del Auditor Externo, bien a iniciativa propia o por solicitud de un número plural de accionistas que representen no menos del cinco por ciento (5%) de las acciones suscritas y pagadas. En estas reuniones la Junta no podrá ocuparse de temas diferentes de los indicados en la agenda, expresados en el aviso de convocatoria, salvo por decisión del número de accionistas exigido por la Ley y una vez agotada la agenda.

La solicitud de los accionistas deberá formularse por escrito e indicar claramente el objeto de la convocatoria.

Dentro del término de la convocatoria, tratándose de reuniones ordinarias o extraordinarias de la Junta, se pondrá a disposición de los accionistas la documentación necesaria para la debida información de los mismos sobre los temas por tratar y, asimismo, la información financiera de la Aseguradora y de sus sociedades subordinadas, que sea material para las decisiones que han de

Ratificó

Sesión de Junta Directiva No.414, punto No. 12 de fecha 20/03/2020



adoptar en la respectiva reunión.

En la agenda que se propone a consideración de los accionistas al inicio de las reuniones ordinarias o extraordinarias de la Junta General de Accionistas, y sin perjuicio del derecho que les asiste para presentar sus propuestas en los términos de la Ley, se desagregarán los diferentes asuntos por tratar, de modo que no se confundan con otros, con una secuencia lógica de temas, salvo aquellos puntos que deban discutirse conjuntamente por tener conexidad entre sí, hecho que será advertido.

En adición a aquellos aspectos respecto de los cuales esta exigencia opera por disposición legal, los siguientes asuntos o decisiones sólo podrán ser analizados y evacuados por la Junta General Extraordinaria de Accionistas únicamente en el evento en que hayan sido incluidos expresamente en la convocatoria a la reunión respectiva, tales como Ley de Sociedades de Seguros, Código de Comercio, Pacto Social, y otros que prescriban las demás Leyes aplicables.

Por regla general, las decisiones de la Junta Ordinaria se adoptarán por la mayoría de los votos correspondientes a las acciones ordinarias presentes en la reunión, teniendo en cuenta que cada acción dará derecho a un voto, con las excepciones que determinan la Ley y los estatutos sociales de la Aseguradora.

Los accionistas podrán hacerse representar ante la Aseguradora para deliberar y votar en la Junta, para el cobro de dividendos y para cualquier otro efecto, mediante poder otorgado por escrito, de conformidad con la Ley y dentro de los términos y condiciones señalados por los estatutos.

Las decisiones adoptadas en la Junta obligarán a todos los accionistas.

Atribuciones adicionales

Además de las funciones reconocidas en el Pacto Social, deberán someterse a aprobación de la referida Junta las operaciones que impliquen en particular, lo siguiente:

- a) Cualquier operación corporativa que suponga la modificación forzosa de la participación de los accionistas en el capital de la entidad;
- b) La adquisición o enajenación de activos o pasivos que limiten o impidan el normal desarrollo de la actividad principal de la entidad;
- c) Cuando implique una modificación del objeto social, Pacto Social, o genere los efectos equivalentes a una modificación estructural de la entidad; y
- d) Las operaciones cuyo efecto conlleven a la liquidación de la entidad.

Los accionistas podrán hacer recomendaciones sobre el buen gobierno corporativo de la entidad.

3.2. Derechos de los Accionistas

Además de otros contenidos en la Ley y en los estatutos, los accionistas tendrán los siguientes derechos básicos:

- a. Participar de los dividendos de la Aseguradora, siempre que, de acuerdo con lo establecido por la Junta, haya lugar a la distribución de éstos.

Ratificó

Sesión de Junta Directiva No.414, punto No. 12 de fecha 20/03/2020



- b. Participar y votar en las Juntas Generales de Accionistas para la toma de las decisiones que corresponden a la misma, incluyendo la designación de los Órganos y personas que de acuerdo con la Ley y los estatutos le corresponda elegir. Asimismo, contar con mecanismos efectivos para ser representados en dichas Juntas.
- c. Transferir o enajenar sus acciones, según lo establecido por la Ley, los estatutos sociales y los acuerdos de accionistas en caso de que los hubiere; así como conocer los métodos de registro de las acciones y la identidad de los principales accionistas de la Aseguradora, de conformidad con la Ley.
- d. Tener acceso a la información pública de la Aseguradora en tiempo oportuno y en forma integral.
- e. Hacer recomendaciones sobre el Gobierno Corporativo de la Aseguradora.
- f. Siempre que individualmente o con otros accionistas tengan una participación igual o superior al cinco por ciento (5%) del capital de la Aseguradora, porcentaje que se considera suficientemente representativo y a partir del cual la legislación financiera reconoce ciertos derechos a los accionistas, solicitar en la unidad de atención a los Accionistas e Inversionistas de la Aseguradora, autorización para encargar, a costa y bajo responsabilidad del accionista o grupo de accionistas, auditorías especializadas dentro de los siguientes términos:
 - Las auditorías especializadas se podrán llevar a cabo durante los quince (15) días anteriores a la celebración de la Junta General Ordinaria de Accionistas, dentro del derecho de inspección a los libros y papeles de la Aseguradora que consagra el Código de Comercio y sobre los documentos que autorizan las Leyes.
 - Por ningún motivo, so pretexto de las auditorías especializadas, se permitirá la violación de los derechos de la Aseguradora, de su información, de los contratos que constituyen ventajas competitivas y en general, de todos aquellos documentos que se consideren privilegiados o reservados o de terceros de conformidad con las Leyes correspondientes.
 - Las auditorías especializadas no podrán adelantarse sobre secretos industriales ni respecto de materias cobijadas por la legislación sobre derechos de propiedad intelectual.
 - En ningún caso las auditorías especializadas podrán implicar una afectación de las autonomías de los administradores, según las facultades legales y estatutarias.
 - La solicitud para realizar auditorías especializadas deberá ser por escrito, indicando en forma detallada las razones y los hechos en que se funda para llevarla a cabo, los asuntos específicos objeto de auditoría, los cuales deberán ser congruentes con la motivación invocada, y el tiempo de duración. Las firmas o profesionales que se contraten para realizar tales auditorías deberán tener, como mínimo, las calidades de la Auditoría Fiscal que haya designado la Junta General de Accionistas para el período correspondiente.

Ratificó

Sesión de Junta Directiva No.414, punto No. 12 de fecha 20/03/2020



- Los papeles de trabajo del auditor especial estarán sujetos a reserva y deberán conservarse por un tiempo no inferior a cinco (5) años, contados a partir de la fecha de su elaboración.

g. Asociarse para ejercer sus derechos.

Solicitar, en unión con otros accionistas, la convocatoria a reunión de Juntas Generales, conforme a lo establecido en el artículo 231 del Código de Comercio.

h. Ejercer el derecho de retiro de conformidad con lo dispuesto en el artículo 320 del Código de Comercio.

En este caso los accionistas que no convengan en la nueva relación tendrán el derecho a retirarse dentro del plazo de noventa (90) días después de la última publicación a que se refieren los artículos 317 y 318 del Código de Comercio. Si un accionista de la Aseguradora opta por ejercer este derecho, la Aseguradora pagará las acciones en dinero dentro del mes siguiente a la fecha de la presentación de su derecho de retiro; tales adquisiciones se efectuarán con cargo al patrimonio de la Aseguradora, como reducción del capital o como adquisición de acciones propias, en los términos y condiciones que señale el instructivo que al efecto emita la Superintendencia del Sistema Financiero. El precio de tales acciones será igual al precio por acción que haya servido de base para la relación de intercambio propuesta en el estudio técnico.

En todo caso, el derecho de retiro quedará sujeto a lo dispuesto en la normatividad vigente.

3.3. Responsabilidad de los Accionistas

Es responsabilidad de los accionistas elegir diligentemente a los Directores que integrarán la Junta Directiva, procurando que estos cumplan los requisitos de idoneidad y disponibilidad para dirigir la entidad con honestidad y eficiencia, de conformidad a lo establecido más adelante. Además, los accionistas deben conocer sus derechos, requisitos e inhabilidades contenidos en el Pacto Social, Estatutos, leyes y normas, a efecto de darle cumplimiento cuando así lo requiera.

3.4. Responsabilidades de la Junta Directiva

La Junta Directiva deberá supervisar y controlar que la Alta Gerencia cumpla con los objetivos establecidos por la misma, respete los lineamientos estratégicos, los niveles de riesgos aprobados y se mantenga el interés general de la entidad.

Aun considerando los deberes que expresamente le ordenan las leyes y demás normativa, la Junta Directiva deberá:

- a) Aprobar el plan estratégico de la entidad y el presupuesto anual, cuando corresponda;
- b) Aprobar, instruir y verificar que se difunda el Código de Gobierno Corporativo;
- c) Aprobar como mínimo las siguientes políticas:
 - i. Política de gestión de riesgos;
 - ii. Política de operaciones vinculadas;

Ratificó

Sesión de Junta Directiva No.414, punto No. 12 de fecha 20/03/2020



- iii. Política de retribución y evaluación del desempeño. En caso de existir retribución variable debe considerar que se otorgue con base a resultados de gestión de mediano y largo plazo; y
 - iv. Política para el desarrollo de procedimientos y sistemas de control interno.
- d) Nombrar, retribuir y destituir al Gerente General de la entidad, así como sus cláusulas de indemnización, considerando para ello la política establecida al respecto. Cuando corresponda;
 - e) Ratificar el nombramiento, retribución y destitución de los demás miembros de la Alta Gerencia de la entidad, así como sus cláusulas de indemnización, cuando corresponda;
 - f) Nombrar a los miembros del Comité de Auditoría y demás Comités de Apoyo, necesarios para el cumplimiento eficiente de los objetivos asignados a dichos Comités, cuando corresponda;
 - g) Presentar a la Junta General de Accionistas las propuestas de retribuciones y beneficios de sus miembros, cuando no hayan sido fijados en el Pacto Social o Estatutos;
 - h) Conocer los informes que les remitan los Comités de Apoyo, Comités de Junta Directiva y las auditorías internas y externas, cuando corresponda, y tomar las decisiones que se consideren procedentes;
 - i) Aprobar el manual de organización y funciones de la entidad, definiendo líneas claras de responsabilidad;
 - j) Velar por la integridad y actualización de los sistemas contables y de información financiera garantizando la adecuación de estos sistemas a las leyes y a las normas aplicables;
 - k) Presentar a la Junta General de Accionistas a cada uno de los miembros de la Junta Directiva propuestos para la elección o ratificación de los mismos;
 - l) Velar porque la auditoría externa cumpla con los requerimientos establecidos por ley en cuanto a independencia y definir una política de rotación de la auditoría en forma periódica, considerando para ello las respectivas leyes aplicables;
 - m) Aprobar las políticas sobre estándares éticos de conducta, las cuales pueden ser reunidas en un Código de Ética o de Conducta, el cual deberá contener como mínimo lo relativo a la confidencialidad, reserva y la utilización de información privilegiada, normas generales y particulares de conducta, manipulación del mercado, la divulgación de información, divulgación del código de ética, gestión de delegaciones y segregación de funciones, gestión y control de conflictos de interés en la aprobación de transacciones que afecten a la entidad, manejo de relaciones con terceros y las responsabilidades en su cumplimiento. Las que deberán incluir las actualizaciones o modificaciones totales o parciales que sean necesarias;
 - n) Evaluar periódicamente sus propias prácticas de gobierno corporativo respecto a los mejores estándares de la materia, identificando brechas y oportunidades de mejora a fin de actualizarlas;
 - o) Capacitarse por lo menos una vez al año en temas relativos a gobierno corporativo, considerando para ello las mejores prácticas al respecto;
 - p) Velar porque la cultura de gobierno corporativo llegue a todos los niveles de la entidad; y
 - q) Velar por que se establezca una estructura que fomente la transparencia y la confiabilidad en el suministro y acceso a la información.

Las atribuciones anteriores solo podrán delegarse en Comités de Junta Directiva o Comités de Apoyo. La designación y el cumplimiento de estas atribuciones deberá quedar evidenciada en los

Ratificó

Sesión de Junta Directiva No.414, punto No. 12 de fecha 20/03/2020



acuerdos que tome la Junta Directiva y la documentación probatoria estará a disposición de la Superintendencia cuando sea requerida.

Cuando tome posesión una nueva Junta Directiva, las facultades delegadas deberán ratificarse.

3.5. Tratamiento equitativo de los accionistas

Seguros del Pacífico S.A. está organizada y opera en forma de Sociedad Anónima de Capital Fijo, con un capital de 102,700 de acciones comunes y nominativas, con un valor individual de US\$120.00, totalizando un capital social pagado de US\$12,324,000.00. Al 31 de diciembre de 2019, se muestra la siguiente nómina de accionistas:

COMPOSICIÓN ACCIONARIA

Accionista	No. Acciones	Participación
Corporación TS, S.A. de C.V.	98,251	95.67%
Karen Patricia Safie de Sorkar	2,395	2.33%
Rodrigo Antonio Safie Hasbún	2,054	2.00%
Total	102,700	100.00%

Todos los accionistas de la Aseguradora serán tratados con equidad, teniendo en cuenta que cada accionista tiene los mismos derechos.

3.6. Representación de los Accionistas

Las siguientes son prohibiciones dirigidas a directivos, gerentes, empleados, y colaboradores de SEGUROS DEL PACÍFICO, con la finalidad de asegurar que éstos den un trato equitativo a todos los accionistas:

- Incentivar, promover o sugerir a los accionistas el otorgamiento de poderes en blanco, donde no aparezca claramente definido el nombre del representante para las juntas de accionistas.
- Recibir de los accionistas poderes para las reuniones de la junta, donde no aparezca claramente definido el nombre del respectivo representante.
- Admitir como válidos poderes conferidos por los accionistas, sin el llenado de los requisitos legales. Es decir, que los poderes deberán otorgarse por escrito, indicando el nombre del apoderado, la persona en quien éste puede sustituirlo, si es del caso, y la fecha de la reunión. Las personas jurídicas que otorguen poder, deberán acompañar certificado reciente que acredite su existencia y representación de conformidad con la Ley.
- Sugerir o determinar el nombre de quienes actuarán como apoderados en las juntas de accionistas.
- Recomendar a los accionistas que voten por determinada lista.
- Sugerir, coordinar o convenir con cualquier accionista o con cualquier representante de accionistas, la presentación en la junta de propuestas que hayan de someterse a su consideración.

Ratificó

Sesión de Junta Directiva No.414, punto No. 12 de fecha 20/03/2020



- g. Sugerir, coordinar o convenir con cualquier accionista o con cualquier representante de accionistas, la votación a favor o en contra de cualquier proposición que se presente en la misma.

También estarán prohibidas las conductas descritas cuando las mismas se realicen a través de apoderado, intermediario o por interpuesta persona.

3.7. Relaciones de los Accionistas con la Aseguradora

Los accionistas deberán actuar con lealtad frente a la Aseguradora, absteniéndose de participar en actos o conductas respecto de las cuales exista conflicto de intereses, lesionen los intereses de la Aseguradora o impliquen la divulgación de información privilegiada de la Aseguradora.

Las relaciones comerciales de la Aseguradora con sus principales accionistas se llevarán a cabo dentro de las limitaciones y condiciones establecidas por las normas pertinentes, y en todo caso, dentro de condiciones de mercado. Estas relaciones se divulgarán en las notas a los estados financieros de Seguros del Pacífico.

IV. ADMINISTRADORES Y FUNCIONARIOS EJECUTIVOS

Los administradores deberán obrar de buena fe, con lealtad y con la diligencia de un buen hombre de negocios. Sus actuaciones se cumplirán en interés de la Aseguradora, teniendo en cuenta los intereses de sus accionistas.

En el cumplimiento de su función, los administradores deberán:

- a. Realizar los esfuerzos conducentes al adecuado desarrollo del objeto social de la Aseguradora.
- b. Velar por el estricto cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias.
- c. Velar porque se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a la Auditoría Externa y Fiscal.
- d. Guardar y proteger la reserva comercial e industrial de la Aseguradora y de los negocios con los clientes.
- e. Abstenerse de utilizar indebidamente información privilegiada.
- f. Dar un trato equitativo a todos los accionistas y respetar el ejercicio del derecho de inspección de todos ellos, de conformidad con la Ley.
- g. Abstenerse de participar por si o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la Aseguradora o en actos respecto de los cuales exista conflicto de interés.

4.1. Junta Directiva

La actividad de la Junta Directiva, en su calidad de máximo Órgano administrativo, se dirigirá principalmente a definir las políticas generales y los objetivos estratégicos de la Aseguradora, así como hacerle seguimiento a todas aquellas acciones que se tomen para lograrlos, en función

Ratificó

Sesión de Junta Directiva No.414, punto No. 12 de fecha 20/03/2020



permanente de los derechos de los accionistas y de la sostenibilidad y crecimiento de la Aseguradora. Asimismo, velará por el cumplimiento de las disposiciones del Código de Gobierno Corporativo adoptado por la Aseguradora.

Las funciones específicas de la Junta Directiva están establecidas en el pacto social de la Aseguradora y en las Leyes correspondientes.

La Junta Directiva también promoverá el mejor trato y atención a los accionistas, clientes, empleados, proveedores y a la comunidad.

Las atribuciones de la Junta Directiva serán suficientes para ordenar que se ejecute o celebre cualquier acto o contrato comprendido dentro del objeto social y para adoptar las decisiones necesarias para que la Aseguradora cumpla sus fines, de conformidad con la Ley y los estatutos sociales.

4.1.1. Elección, conformación y remuneración de la Junta Directiva

De conformidad con la Ley y el pacto social, la Junta Directiva de la Aseguradora será elegida por la Junta, se compondrá de seis (6) miembros, tres (3) de ellos serán Directores Propietarios que tienen el carácter de Director Presidente, Director Secretario y Director Propietario y los restantes tres (3) serán Directores Suplentes, todos según el orden de su elección.

Los miembros de Junta Directiva en adelante "Directores", ejercerán sus funciones por períodos de tres (3) años, pero permanecerán en sus puestos hasta que los sucesores de ellos sean elegidos y declarados hábiles por la Superintendencia del Sistema Financiero, salvo que antes de esto hayan sido removidos o se hayan inhabilitado.

Los Directores podrán ser reelegidos y removidos libremente por la Junta correspondiente, aún antes del vencimiento de su período. Por su parte, la Junta General Ordinaria de Accionistas, celebrada el 21 de febrero de 2018, acordó la elección de la siguiente Junta Directiva de la sociedad para un período de tres (3) años.

JUNTA DIRECTIVA DE LA SOCIEDAD

Cargo	Nombre
Director Presidente	Lic. Óscar Antonio Safie Hasbún
Director Secretario	Arq. Pedro Emilio Silhy Miguel
Director Propietario	Lic. Alfredo Francisco Ungo Flores
Director Suplente	Sra. Leyla Emilia Hasbún de Safie
Director Suplente	Lic. Alfredo Mena Lagos
Director Suplente	Dr. Armando Antonio Chacón

La Junta de Accionistas para efectos de fijar la remuneración de los Directores deberá tener en cuenta el número y calidad de sus integrantes, responsabilidades y tiempo requerido, en forma tal que dicha remuneración atienda adecuadamente el aporte que la Aseguradora espera de sus Directores.

Ratificó

Sesión de Junta Directiva No.414, punto No. 12 de fecha 20/03/2020



4.1.2. Principios de actuación de los Directores

Con el fin de mantener la mayor objetividad, independencia y conocimiento en la toma de decisiones, los Directores deberán regirse, individualmente y como cuerpo colegiado, por los siguientes principios:

- a. Los Directores, una vez elegidos, representan a todos los accionistas, y por consiguiente no actuarán en interés de accionistas o grupos de accionistas en particular.
- b. Desempejarán sus funciones de buena fe, de manera independiente, con la debida diligencia y cuidado, procurando siempre que sus decisiones sean en el mejor interés de la Aseguradora y de todos los accionistas.
- c. Tratarán en forma equitativa y justa en sus decisiones a todos los accionistas.
- d. Promoverán, en lo que concierne a sus funciones, el cumplimiento de las Leyes aplicables, los estatutos sociales, el Código de Gobierno Corporativo, el Código de Ética y demás normas y reglas acogidas por la Aseguradora.
- e. Ejercerán su cargo en forma objetiva e independiente.
- f. Definirán los planes, estrategias y objetivos de la Aseguradora.
- g. Conocerán la condición financiera y operativa y los segmentos importantes de los negocios de la Aseguradora.
- h. Participarán activamente en las reuniones de Junta y de los Comités a que pertenezcan, conociendo y revisando por adelantado el material de estudio y análisis para las reuniones, material que la administración suministrará de manera adecuada y oportuna.
- i. Evitarán los conflictos de interés con la Aseguradora, informando sobre su presencia a los demás miembros de la Junta Directiva y absteniéndose de votar sobre el asunto.

4.1.3. Principales responsabilidades de la Junta Directiva

En adición a lo establecido en la Ley y los estatutos sociales, los principales deberes y atribuciones de la Junta Directiva son:

a. Gobierno

La Junta Directiva tiene la responsabilidad de velar por su propio desempeño, realizará un estricto seguimiento de las prácticas de Gobierno Corporativo contenidos en el presente código, asegurando su cumplimiento y buscando el desarrollo progresivo de mejores estándares en la materia de conformidad con el desarrollo del tema a nivel nacional e internacional.

b. Alta Gerencia

En relación con la Gerencia General y el Representante Judicial, la Junta Directiva es responsable de su selección, evaluación, remuneración y sustitución; así como de la asignación de sus principales responsabilidades y la supervisión del plan de sucesión.

Ratificó

Sesión de Junta Directiva No.414, punto No. 12 de fecha 20/03/2020



c. Negocio

En lo referente a la operación del negocio, tiene la facultad de aprobar y revisar su estrategia, los principales proyectos, la política de riesgos, los presupuestos, el plan de negocios de la Aseguradora y los productos y servicios nuevos.

d. Control

La Junta Directiva promoverá la integridad de los sistemas contables, de información gerencial, financiera y de auditoría, y velará por el adecuado funcionamiento de los sistemas de control, de seguimiento de riesgos y de cumplimiento legal.

e. Ética

Finalmente, tiene la labor de promover un comportamiento ético en la Aseguradora de conformidad con los principios contenidos en el Código de Ética, el uso apropiado de los activos corporativos y las adecuadas transacciones con partes relacionadas. Dentro del Código de Ética, la Junta establecerá el organismo o comité que tendrá competencia para conocer y aplicar los principios contenidos en dicho código y reglamentará su funcionamiento.

4.1.4. Criterios de selección de los directores

Cuando estén disponibles, los accionistas podrán examinar durante el término de la convocatoria a la Junta General de Accionistas, las propuestas de candidatos a integrar la Junta Directiva.

La Junta tendrá en cuenta, para proceder a la elección de los miembros de la Junta Directiva, los criterios de selección e incompatibilidades establecidos en el artículo 12 de la Ley de Sociedades de Seguros, y en lo posible, los demás aspectos que se describen más adelante, los cuales serán dados a conocer a la misma con la finalidad de que ésta tenga los elementos de juicio adecuados para la designación de los directores.

a. Principios generales

Los cargos de directores se deberán elegir con los mismos criterios. En lo posible, se procurará que cada director aporte alguna especialidad profesional en consonancia con el negocio de la Aseguradora. Cada director deberá disponer de tiempo suficiente para cumplir con sus obligaciones de director.

b. Competencias básicas

Todos los directores deberán contar con habilidades básicas que les permitan ejercer un adecuado desempeño de sus funciones. Dentro de éstas se encuentran habilidades analíticas y gerenciales, una visión estratégica del negocio, objetividad y capacidad para presentar su punto de vista y habilidad para evaluar cuadros gerenciales superiores. Adicionalmente deberán tener la capacidad de entender y poder cuestionar la información financiera y propuestas de negocios y de trabajar en un entorno internacional.



c. Competencias específicas

Además de las competencias básicas, cada miembro de Junta Directiva deberá contar con otras competencias específicas que le permitirán contribuir en una o más dimensiones, por su especial experiencia, conocimientos de la industria, de aspectos financieros o de riesgos, de asuntos jurídicos, de temas comerciales o de manejo de crisis.

SEGUROS DEL PACÍFICO proveerá la mejor forma para lograr que el conocimiento de cada uno de los miembros de Junta Directiva, en relación con sus negocios y el entorno general, sea el más adecuado. Cuando un miembro de la Junta Directiva sea nombrado por primera vez, le será puesta a disposición la información suficiente para que pueda tener un conocimiento específico respecto de la Aseguradora y del sector en que ésta desarrolla su objeto social, así como aquella información relacionada con las responsabilidades, obligaciones y atribuciones que se derivan del cargo.

d. Edad

Los directores no podrán ser menores de veinticinco (25) años, así como en el momento de ser elegidos tengan una edad superior a los setenta (70) años.

e. Independencia

Adicionalmente, la Junta Directiva de la Aseguradora no podrá estar integrada por un número de miembros vinculados laboralmente a SEGUROS DEL PACÍFICO que puedan conformar por sí mismos la mayoría necesaria para adoptar cualquier decisión.

f. Otros criterios

La entidad deberá establecer el perfil de los miembros de la Junta Directiva considerando para ello, lo siguiente: prohibiciones, requisitos e inhabilidades señaladas por la Ley de Sociedades de Seguros y los requerimientos contenidos en el Pacto Social.

Los miembros propietarios y suplentes de la Junta Directiva deberán tener la calidad de Directores Externos y al menos uno de los Directores Externos deberá cumplir como mínimo las condiciones siguientes:

- a) No tener o haber tenido durante los últimos dos años relación de trabajo directa con la entidad, o con los miembros de su Junta Directiva;
- b) No tener propiedad accionaria directa o por interpósita persona en la entidad; y
- c) No ser cónyuge, conviviente o tener parentesco dentro del segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad con otros miembros de la Junta Directiva.

Si se eligiere la Junta Directiva contrariando estas disposiciones, no podrán actuar y continuarán ejerciendo sus funciones la Junta anterior, que convocará inmediatamente a la Junta de Accionistas para nueva elección. Carecerán de toda eficacia las decisiones adoptadas por la Junta Directiva con el voto de una mayoría que contraviniera lo dispuesto en este código.

Adicionalmente, no deberán ser miembros de la Junta Directiva quienes ejerzan o hayan ejercido, dentro del año anterior a su designación, en un cargo directivo, funciones de inspección, vigilancia o control en la Superintendencia del Sistema Financiero; quienes tengan litigio pendiente con la

Ratificó

Sesión de Junta Directiva No.414, punto No. 12 de fecha 20/03/2020



Aseguradora; o quienes se hayan desempeñado como Auditor Externo y Fiscal o Auditor Interno de la entidad durante el año anterior.

4.1.5. Derecho de Información

Para el ejercicio de sus funciones, los miembros de la Junta Directiva dispondrán de información, completa, oportuna y veraz sobre la situación de la entidad y su entorno,. Adicionalmente, los miembros de la Junta Directiva deben obtener y disponer de información acerca de los puntos a tratar en cada sesión, por lo menos con un día de anticipación. Cuando todos los miembros de la Junta Directiva lo acuerden, podrán tratarse puntos de carácter urgente no informados previamente, lo cual deberá constar en acta.

4.1.6. Asesores externos

La Junta Directiva podrá contratar directamente u ordenar a la administración, la contratación de asesores externos para el servicio de la Junta Directiva, independientes de aquellos que contrate la administración, cuando considere que es necesario para el mejor desempeño de sus funciones.

4.1.7. Presupuesto

La Junta Directiva anualmente preparará el presupuesto de gastos que requiera para adelantar su gestión. Este presupuesto considerará especialmente los aspectos relacionados con los honorarios que sean necesarios para contratar asesores externos diferentes de los contratados por la administración cuando las necesidades lo requieran, viajes a nivel nacional e internacional, gastos de representación, asistencia a seminarios y eventos y demás gastos que se requieran para garantizar una adecuada gestión.

4.1.8. Reuniones de la Junta Directiva

De conformidad al art. 16 de las Normas Técnicas de gobierno Corporativo (NRP-17) relacionadas a la convocatoria y frecuencia de las reuniones de la Junta Directiva, éstas se celebran al menos una vez al mes. Sin embargo, cuando las circunstancias especiales lo ameriten, se llevan a cabo reuniones extraordinarias cuando sean citadas de conformidad con el Pacto Social de la Aseguradora.

La Junta Directiva se reúne al menos una vez al año, en sesión especial, para analizar, evaluar y decidir sobre la planeación y estrategias de la Aseguradora. Las actas de las reuniones de la Junta Directiva identificarán los estudios, fundamentos y demás fuentes de información que sirvieron de base para la toma de decisiones, así como las razones a favor y en contra que se tuvieron en cuenta para la toma de las mismas.

4.1.9. Reuniones sin presencia de la administración

La Junta Directiva podrá realizar las reuniones que sean necesarias sin presencia de funcionarios pertenecientes a la administración de la Aseguradora. Las mismas se llevarán a cabo cuando así lo determine la misma Junta Directiva y sus decisiones tendrán plena validez siempre y cuando cumplan con los requisitos exigidos por el Código de Comercio y Pacto Social.

Ratificó

Sesión de Junta Directiva No.414, punto No. 12 de fecha 20/03/2020
--



4.1.10. Intranet o cualquier otro medio de información y comunicación para análisis, discusiones, documentos, etc.

Los miembros de la Junta Directiva tendrán acceso con anticipación a la información que sea relevante para la toma de decisiones, de acuerdo con la agenda o el orden del día incluido en la convocatoria. Para el efecto, esta información será enviada o puesta a disposición de los directores con un término de antelación por cualquier medio, incluyendo el señalado en el párrafo siguiente.

La administración de la Aseguradora pondrá a disposición de los directores un sistema de información y comunicación electrónico que permita llevar a cabo discusiones y análisis entre ellos y con los principales ejecutivos de la entidad, el cual contará con elementos de seguridad, confiabilidad y confidencialidad similares a los demás programas de la Aseguradora.

4.1.11. Causales de remoción

Se podrán definir el procedimiento y las causales de remoción aplicables. Debiendo considerar entre ellas, las actuaciones que vayan en detrimento de la imagen de la entidad. Entre ellas pueden considerarse las faltas graves al Código de Conducta y Ética y si incurre en alguna de las siguientes causales:

- a) Si simultáneamente ejerce como director, funcionario o empleado de cualquier otra sociedad de seguros constituida en El Salvador;
- b) Si cae en estado de insolvencia o es declarado en quiebra, mientras no haya sido rehabilitado y si es calificado judicialmente como responsable de una quiebra culposa o dolosa, en cualquier caso;
- c) Si es condenado por sentencia ejecutoriada, por delito contra el patrimonio o contra la hacienda pública;
- d) Si es deudor del sistema financiero salvadoreño por créditos a los que se les haya constituido una reserva de saneamiento del cincuenta por ciento o más del saldo, mientras persista la irregularidad del crédito. Esto será aplicable también a aquellos directores que posean el veinticinco por ciento o más de las acciones de sociedades que se encuentren en la situación antes mencionada;
- e) Si ha participado directa o indirectamente en infracción grave de las leyes y demás normas que rigen al sistema financiero.

4.2. Presidente

Los principales requisitos, deberes y obligaciones del Presidente conforme la Cláusula Trigésima Segunda del Pacto Social son:

- a) Convocar y presidir las sesiones de la junta Directiva y presidir la Junta General de Accionistas;
- b) Velar porque se ejecuten tanto las resoluciones de la Junta Directiva como las de la Junta General;
- c) Supervisar, vigilar y coordinar las actividades de la Sociedad;

Ratificó

Sesión de Junta Directiva No.414, punto No. 12 de fecha 20/03/2020



- d) Comunicar al Gerente las recomendaciones e instrucciones necesarias para la pronta ejecución de las operaciones sociales;
- e) Desempeñar las atribuciones que la Junta Directiva le delegue; y
- f) Todas las demás que le correspondan de conformidad con el pacto social, los reglamentos de la sociedad y las disposiciones de la Junta Directiva y de la junta General.
- g) Dirigir administrativamente todas las operaciones de la Aseguradora que tiendan al cumplimiento de su finalidad social.
- h) Representar legalmente a la Aseguradora en todos los actos y contratos necesarios para el cumplimiento de su finalidad social, siempre que estos actos y contratos se encuentren comprendidos dentro del mandato que le ha sido conferido por la Junta Directiva de la Aseguradora, documento que deberá estar debidamente inscrito en el Registro de Comercio.
- i) Reunir los requisitos necesarios para ejercer el comercio.
- j) Cumplir con toda la reglamentación prevista en el Código de Comercio, respecto a las facultades de administración, representación y ejecución.

4.3. Director Secretario

Los principales requisitos, deberes y obligaciones del Director Secretario conforme la Cláusula Trigésima Tercera del Pacto Social son: Tendrá a Su cargo el Libro de Actas, asentará las actas de la Junta General y de las sesiones de la Junta Directiva, certificará las copias y los extractos de dichas actas y demás documentos sociales.

4.4. Comités de apoyo a la gestión de la Junta Directiva

Los siguientes comités de apoyo a la labor de la Junta Directiva, constituyen parte de los sistemas de control interno de la Aseguradora; éstos son designados por ella misma y están integrados así:

4.4.1. Comité Ejecutivo

Este comité está integrado por el Gerente General, Gerente Financiero, Gerente Técnico y Gerente Legal.

Este comité tiene como funciones principales darle seguimiento a planes de acción, de estrategia, asegurar el cumplimiento de metas, coordinar el desarrollo de proyectos prioritarios, implementar acciones de gobernabilidad operativa, competencia para el conocimiento y creación de otros comités, así como la aprobación de sus reglamentos.

4.4.2. Comité de Auditoría

Conforme el art. 21 de las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo (NRP-17), la Junta Directiva ha conformado un Comité de Auditoría, como órgano de apoyo para el control y seguimiento de las políticas, procedimientos y controles que se establezcan, formando parte del referido Comité al menos dos Directores Externos.

Ratificó

Sesión de Junta Directiva No.414, punto No. 12 de fecha 20/03/2020



Lo complementan, el Gerente General y el Auditor Interno que hará las veces de secretario, designados por la misma Junta. Los miembros del Comité de Auditoría cuentan con experiencia en auditoría y finanzas.

Asimismo, la Junta Directiva en el nombramiento de los miembros del Comité de Auditoría ha valorado que éstos cuenten con la disponibilidad de tiempo a efectos que participen en las sesiones y cumplan con las responsabilidades establecidas para el referido Comité.

A continuación, se muestra la conformación de este Comité:

Cargo en el Comité	Nombre	Cargo en la empresa
Presidente	Arq. Pedro Emilio Silhy Miguel	Secretario Junta Directiva
Propietario	Lic. Alfredo Mena Lagos	Director Suplente Junta Directiva
Suplente	Lic. Luis A. Rivas Ayala	Gerente General
Secretario	Lic. Miguel Ángel Molina	Auditor Interno

Los integrantes de este comité no deberán participar en las discusiones cuando las deliberaciones se lleven a cabo en torno a su persona. Las principales funciones del comité son:

- a. La correspondencia e informe recibidos de los auditores externos sobre el desarrollo de la auditoría.
- b. Las respuestas emitidas por la entidad auditada a la Superintendencia del Sistema Financiero y los auditores externos y
- c. Copia de los informes de auditoría interna y de las respuestas que hayan dado las diferentes unidades sobre esos informes.
- d. Apoyar a la Junta Directiva en la supervisión de la efectividad del sistema de control interno para la toma de decisiones en relación con el control y mejoramiento de la actividad de la Aseguradora, sus administradores y directores.
- e. Adicionalmente, el comité ordena y vigila que los procedimientos de control interno se ajusten a las necesidades, objetivos, metas y estrategias determinadas de la Aseguradora y que dichos procedimientos se enmarquen dentro de los objetivos del control interno, entre los cuales se encuentran la efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad en los reportes financieros y el cumplimiento de las Leyes y regulaciones aplicables.
- f. Para estos efectos, el comité define los mecanismos para consolidar la información de los órganos de control para la presentación de la misma a la Junta Directiva, y establece las políticas, criterios y prácticas que debe emplear la Aseguradora en la construcción, revelación y divulgación de su información financiera.
- g. Evaluar la aplicación del Código de Ética, así como determinar las acciones necesarias para la divulgación y fortalecimiento de los más elevados estándares de conducta ética dentro de la Aseguradora, velando por la actualización del respectivo código.

Ratificó

Sesión de Junta Directiva No.414, punto No. 12 de fecha 20/03/2020



El comité no sustituye las funciones de la Junta Directiva ni de la administración, sobre la supervisión y ejecución del sistema de control interno de la Aseguradora. Para su funcionamiento, además de lo dispuesto por las normas vigentes que le sean aplicables, el Comité de Auditoría cuenta con un reglamento interno que establece sus objetivos, funciones y responsabilidades.

4.4.3. Comité de Riesgo

Conforme el art. 25 de las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo (NRP-17), la Junta Directiva ha conformado un Comité de Riesgos. Este comité está compuesto por el Director Propietario de Junta Directiva, el Gerente General, el Gerente Financiero, el Gerente Legal y el Oficial de Riesgos, en cumplimiento a dichas Normas, según acuerdo tomado en punto No. 5 de Junta Directiva No. 396/2018 de fecha 9 de diciembre de 2018.

El objetivo del Comité de Riesgo es asegurar que la alta administración de la Aseguradora tenga identificados todos los riesgos significativos, de tal forma que éstos puedan ser administrados apropiadamente. Su responsabilidad es administrar con periodicidad, el Mapa de Riesgos estratégicos de Seguros del Pacífico y los riesgos de las iniciativas de crecimiento con el objeto de validar y monitorear los planes de acción estipulados.

4.4.4. Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo

El Comité estará integrado por un Director de Junta Directiva, el Presidente de la Entidad, el Gerente Financiero, y el Oficial de Cumplimiento y sus principales funciones son:

- a) El propósito del Comité es proporcionar una estructura de gobierno para la identificación, evaluación, seguimiento, control y presentación de informes de la Ley de contra el Lavado de Dinero y Activos y de Financiamiento al Terrorismo, reglamento, Normativa e Instructivos relacionados al tema y prevención de riesgo y la implementación
- b) La evaluación y la mejora de las políticas y procedimientos relacionados con el cumplimiento de las Regulaciones y programas de Prevención de Lavado de Dinero y Activos y de Financiamiento al Terrorismo.

4.5. Comités Técnicos

Dentro de dichos comités se cuentan: Comité de Siniestros, Comité de Suscripción y Comité de Suscripción Fianzas.

El objetivo de estos Comités es analizar periódicamente el desempeño de sus portafolios respecto de su estrategia, considerando hechos relevantes que hayan afectado al portafolio e indicadores claves de suscripción y siniestros, estableciendo planes de acción y monitorear la efectividad de aquellos que están en proceso de implementación.

4.5.1. Comité de Siniestros

Este comité está integrado por el Presidente, Gerente General, Gerente Técnico, Jefe de Reclamos, Coordinador de Reclamos Gastos Médicos y Auditor Médico.

Ratificó

Sesión de Junta Directiva No.414, punto No. 12 de fecha 20/03/2020



Este comité tiene como funciones, entre otras, darles seguimiento a los objetivos definidos en el Reglamento del Comité de Siniestros, discutir los cambios en las políticas de siniestros y las modificaciones al Manual operativo de Siniestros; analizar y reconsiderar casos especiales de reclamos casos sospechosos y/o fraudulentos.

4.5.2. Comité de Suscripción

Este Comité está integrado por el Gerente General, Jefe de Suscripción, Jefe de Reaseguros e Inspector de Riesgo.

Este comité tiene como funciones, entre otras, analizar aquellos casos no contemplados en el Manual de Suscripción, analizar la rentabilidad en la renovación de programas, seguimiento a las políticas definidas en el Manual de Suscripción, proponer y analizar cambios en las políticas de suscripción y velar por la actualización del Manual de Suscripción.

4.5.3. Comité de Suscripción de Fianzas

Este comité está compuesto por Director Secretario, Gerente Financiero, Jefe de Fianzas y Gerente General.

Este comité tiene como funciones, entre otras, analizar aquellos casos no contemplados en el Manual de Suscripción de Fianzas, y los que excedan los límites autorizados.

4.6. El Gerente General y la Alta Gerencia

La Alta Gerencia deberá desarrollar sus funciones conforme a lo establecido en este Código de Gobierno Corporativo, asimismo, es responsable de la implementación de las políticas y controles internos aprobados por la Junta Directiva y de velar por su ejecución e informarlo a la misma al menos de forma anual.

Los miembros de la Alta Gerencia que generan datos financieros, al igual que la Junta Directiva, son responsables que la información financiera refleje la verdadera situación financiera de la entidad, para lo cual deberán establecer los sistemas de control interno necesarios para obtener información financiera confiable.

Corresponde a la Junta Directiva el nombramiento y la libre remoción del Gerente General de la Aseguradora, y de los demás ejecutivos que de acuerdo con la Ley o el Pacto Social, deban ser designados por ella.

La Junta Directiva, para efectos de fijar la remuneración del Gerente General y principales ejecutivos, deberá tener en cuenta sus cualidades, experiencia, responsabilidades, funciones, generación de valor agregado a la entidad y situación financiera de la misma y deberá ser establecida de acuerdo a las políticas de Gestión Humana vigentes.

Para la designación de dichos funcionarios, tendrá en cuenta que los candidatos compartan la visión, misión y valores institucionales, y cuenten con habilidad gerencial, conocimiento técnico, virtudes humanas e idoneidad moral. Las funciones de gobierno y administración a cargo del Gerente General se encuentran establecidas estatutariamente y en este código. Las funciones de los demás ejecutivos serán fijadas conjuntamente por la Junta Directiva y la Gerencia General.

Ratificó

Sesión de Junta Directiva No.414, punto No. 12 de fecha 20/03/2020



4.7. Gerente General

El Gerente General tendrá las atribuciones que se le confieran y dentro de ellas gozará de las más amplias atribuciones de representación y ejecución. El cargo de Gerente es personal y no podrá desempeñarse por medio de apoderado; su ejercicio requiere que la persona nombrada reúna los requisitos establecidos en la cláusula Trigésima Cuarta del Pacto Social y el artículo doscientos setenta y tres del Código de Comercio.

Entre otras funciones el Gerente General dirigirá administrativamente todas las operaciones de la Aseguradora en todos los actos y contratos necesarios para el cumplimiento de su finalidad social, siempre que estos actos y contratos se encuentren comprendidos dentro del mandato que le ha sido conferido por la Junta Directiva de la Aseguradora, documento que deberá de estar debidamente inscrito en el Registro de Comercio. Ser el principal ejecutor de las facultades, atribuciones y obligaciones que la Junta Directiva de la Aseguradora le determine.

El Gerente General deberá de cumplir con toda la reglamentación prevista en el Código de Comercio, así como aquellas que la Junta Directiva le delegue. Se fija la edad de 60 años como la máxima para laborar en los cargos de alta gerencia dentro de la Aseguradora.

4.8. Mecanismos de evaluación de los Directores, Gerente General y Ejecutivos

La Junta Directiva anualmente realizará una evaluación de su gestión, la cual deberá contemplar entre otras, la asistencia de sus miembros a las reuniones, la participación activa de éstos en las decisiones, el seguimiento que realicen a los principales aspectos de la Aseguradora, la evaluación de sus tareas y su contribución a definir las estrategias y proyección de la aseguradora. Asimismo, la Junta Directiva evaluará anualmente al Gerente General de la Aseguradora en relación con su gestión y éste hará lo propio respecto de los ejecutivos que dependan directamente de él.

4.9. Plana Gerencial (Principales Ejecutivos)

Al 31 de diciembre de 2019, Seguros del Pacífico cuenta con el siguiente personal en su plana gerencial:

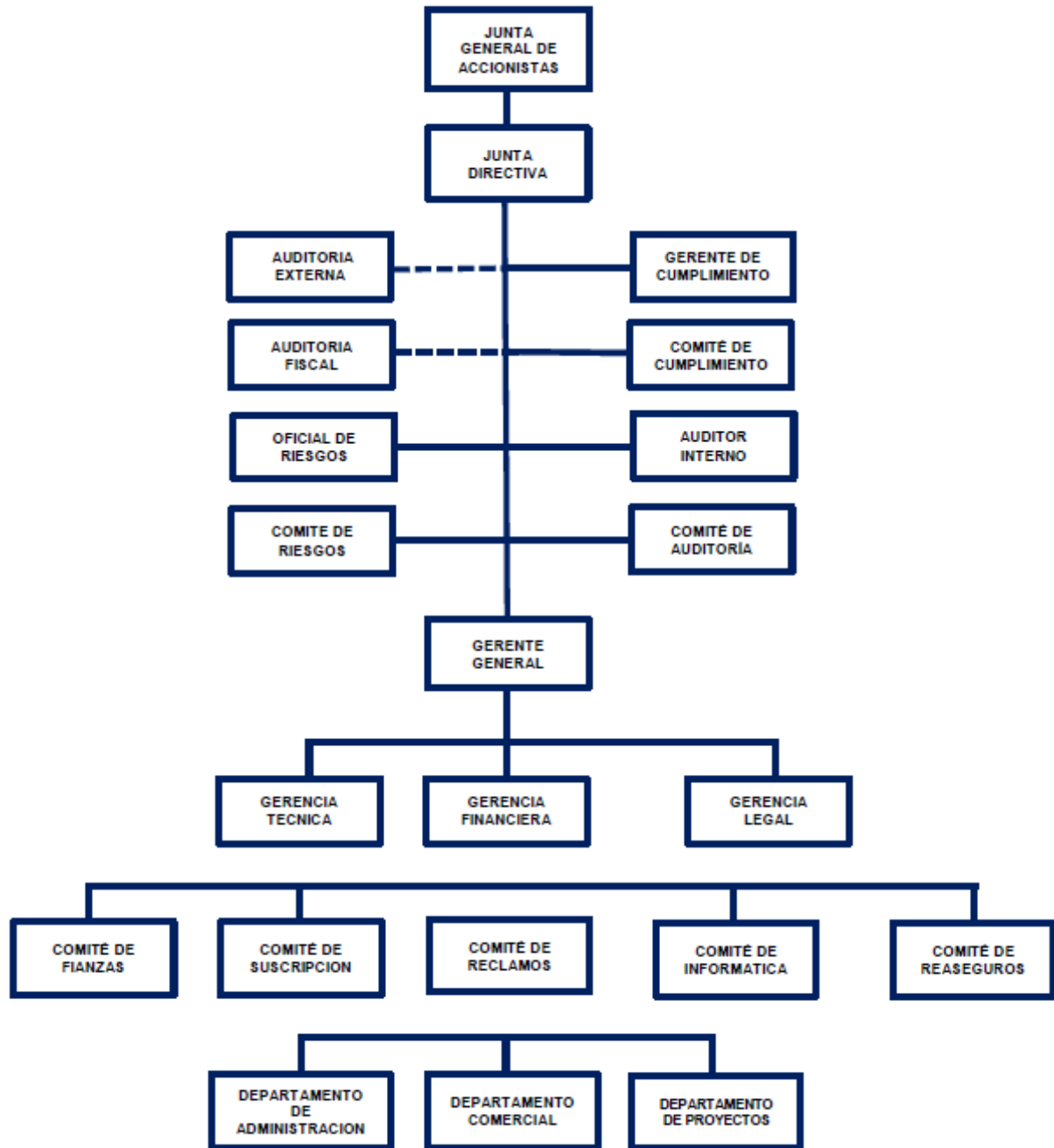
Cargo	Nombre
Gerente General	Luis Rivas Ayala
Gerente Legal	José Luis Grande
Gerente Financiero	Guillermo Noel Lobos
Gerente Técnico	Verónica González Campos
Jefe de Ventas	Erasmus Hernández
Director Médico	Tania Gabriela López Alfaro
Jefe de Administración	Cristela Palma de Benavides
Contador General	José Alexander Aguiluz
PERSONAL DE CONTROL (STAFF)	
Auditor Interno	Miguel Ángel Molina
Gerente de Cumplimiento	Carlos Ernesto Oliva
Oficial de Riesgos	Héctor Saúl Rivas

Ratificó

Sesión de Junta Directiva No.414, punto No. 12 de fecha 20/03/2020



4.10. Organigrama de Seguros del Pacífico, S.A.



Ratificó

Sesión de Junta Directiva No.414, punto No. 12 de fecha 20/03/2020



V. TRANSPARENCIA, FLUIDEZ, CONFIDENCIALIDAD E INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN

5.1. Revelación de Información Financiera, de Riesgos, de Control Interno y otra relevante

La Aseguradora prepara y presenta la información sobre su situación financiera de conformidad con las prescripciones legales y con las normas de contabilidad aplicables. Entre otros asuntos, la Aseguradora debe informar a sus accionistas y al mercado en general cuando proceda sobre:

- a) Los estados financieros, en la periodicidad establecida por la Ley y por lo estipulado en la Cláusula Trigésima Séptima “Ejercicio Contable” del Pacto Social, teniendo en cuenta que los informes de fin de ejercicio serán dictaminados por el Auditor Externo y Fiscal. Los estados incluyen, entre otra información, los flujos de caja históricos de la Aseguradora, las garantías que haya constituido en beneficio de terceros, así como las inversiones realizadas.

Los hallazgos relevantes efectuados por las auditorías externa y fiscal contratadas por la Aseguradora. Los informes que contengan dichos hallazgos, serán divulgados en la medida en que se produzcan, por los medios establecidos por la Ley. De conformidad a lo establecido en la Cláusula Trigésima Quinta “Vigilancia” del Pacto Social.

- b) Los hallazgos sustanciales arrojados por los sistemas de control interno implementados por la Aseguradora, así como los proyectos importantes relativos a dichos sistemas y todo cambio relevante en su estructura.
- c) Las clases y cantidad de acciones emitidas por la sociedad.
- d) Principales accionistas, entendiéndose por éstos los que sean beneficiarios reales de más del 10% de las acciones en circulación de la Aseguradora y todos los cambios relevantes en la participación accionaria y el control.
- e) Acuerdos entre los principales accionistas de la Aseguradora, de los cuales ésta tenga conocimiento y que tengan por objeto las acciones, sus derechos, el ejercicio de tales derechos, la administración de la Aseguradora, etc.
- f) Negocios relevantes suscritos entre la Aseguradora y sus principales accionistas, y con sus directores, administradores, principales ejecutivos y representantes legales, incluyendo sus parientes, socios y demás relacionados. La convocatoria a la Junta General de Accionistas, y cualquier otra información que se considere necesaria para el desarrollo de la misma.
- g) La convocatoria a la Junta General de Accionistas, y cualquier otra información que se considere necesaria para el desarrollo de la misma.
- h) El desarrollo de las reuniones ordinarias y extraordinarias de la Junta General de Accionistas, mientras éstas se adelantan, incluyendo las decisiones que se van adoptando o rechazando.
- i) Demás informes de los hechos relevantes que se presenten en materia financiera, de riesgo, de control interno que puedan afectar materialmente a la aseguradora. Estos hechos serán divulgados en la medida en que se presenten, por el canal de información que se considere adecuado para cada caso concreto, de conformidad con las opciones disponibles descritas en el presente Código.

Ratificó

Sesión de Junta Directiva No.414, punto No. 12 de fecha 20/03/2020



5.2. Calificadoras de Riesgo

De acuerdo a lo establecido en las leyes vigentes, las Compañías de Seguros deben contratar a lo menos dos clasificadores de riesgos distintos e independientes entre sí, para que clasifiquen de forma continua e ininterrumpidamente las obligaciones con sus aseguradores.

SEGUROS DEL PACÍFICO ha contratado los servicios de la sociedad calificadora de riesgo internacional Pacific Credit Rating (PCR), quien evalúa la situación de la Aseguradora y publica los reportes en forma independiente. Las calificaciones se encuentran a disposición de los interesados en la página web de la Aseguradora (<https://www.pacifico.com.sv>) y en la página web de PCR <https://www.ratingspcr.com>

5.3. Canales de información para accionistas, inversionistas y el mercado en general

SEGUROS DEL PACÍFICO mantendrá los siguientes canales de información con sus accionistas, inversionistas y el mercado en general:

5.3.1. Oficina de atención a los accionistas e inversionistas

La oficina de atención de accionistas e inversionistas tiene por objetivo principal brindar información clara y objetiva sobre SEGUROS DEL PACÍFICO y sus actividades, que permita a los accionistas e inversionistas tomar decisiones informadas en relación con sus inversiones en la Aseguradora. Dicha unidad mantendrá un contacto permanente con la comunidad de accionistas.

Cuando en criterio de la Aseguradora, la respuesta dada a un inversionista pueda colocarlo en ventaja, dará acceso a dicha respuesta a los demás inversionistas de manera inmediata en las mismas condiciones económicas y de acuerdo con los mecanismos establecidos.

5.3.2. informe de gestión

La Aseguradora prepara anualmente un documento denominado Memoria de Labores, el cual compila el informe de la Junta Directiva y del Presidente a los accionistas, los estados financieros individuales y consolidados, los dictámenes del Auditor Externo y Fiscal y las notas a los estados financieros.

La Memoria de Labores incluirá, además, los resultados de la evaluación anual que realiza la Junta Directiva en cumplimiento de los estándares de Gobierno Corporativo adoptados por la Aseguradora conforme al presente código.

5.3.3. Información relevante

Los accionistas, podrán consultar en cualquier tiempo la información relevante de la Aseguradora a través del área designada por la Compañía.

La Aseguradora tiene definidos los procedimientos, los responsables, los plazos y en general las estructuras necesarias para divulgar completa y oportunamente la información relevante que puede ser de interés del mercado, así como para actualizar la información básica de la Aseguradora.

Ratificó

Sesión de Junta Directiva No.414, punto No. 12 de fecha 20/03/2020



5.3.4. Información al público

La Aseguradora publica informes anualmente información sobre el desempeño, los cuales son puestos a disposición a través del sitio WEB.

5.4. Confidencialidad

De conformidad con lo establecido por el Código de Ética de la Aseguradora, los directivos, funcionarios y empleados de SEGUROS DEL PACÍFICO deberán mantener la debida reserva sobre los documentos de trabajo y la información confidencial que esté a su cuidado. Por lo tanto, deberán controlar y evitar que en cualquiera de las instancias o dependencias de la Aseguradora se haga uso indebido de dicha información o que la misma sea conocida por personas que no tengan autorización para ello o no laboren en el área respectiva.

Asimismo, no revelarán ni transferirán a otros empleados o a terceras personas las tecnologías, metodologías, know how¹, y secretos comerciales o estratégicos que pertenezcan a la Aseguradora, sus clientes o proveedores, a los que haya tenido acceso con ocasión de su cargo.

VI. MECANISMOS DE CONTROL

6.1. Externos

6.1.1. Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador

La Aseguradora es vigilada por la Superintendencia del Sistema Financiero, que es una institución integrada al Banco Central de Reserva de El Salvador, que cuenta con autonomía en el ejercicio de las atribuciones que le confiere la Ley. Dentro de estas atribuciones vigila y hace cumplir las Leyes, reglamentos y demás disposiciones legales aplicables a la Aseguradora, dictan las normas para el funcionamiento de las entidades bajo su control; y realiza las demás funciones de inspección y vigilancia que le corresponde de acuerdo a la Ley.

6.1.2. Auditoría Externa y Fiscal

La Aseguradora cuenta con un Auditor Externo y Fiscal, principal y un suplente, que cumple con las funciones previstas en los artículos 362, 363 y 364 del Código de Comercio, Código Fiscal y Ley

¹ Know How proviene del inglés y significa: "Saber hacer". Consiste en las capacidades y habilidades que un individuo o una organización poseen en cuanto a la realización de una tarea específica.

Estas capacidades dan valor a la empresa al ir un paso por delante en cuanto al resto del mercado. Tiene una relación directa con la innovación tecnológica. Los poseedores del Know How son los que desarrollan la tecnología en primer lugar y, por tanto, dominan el procedimiento. Con el Know How se obtiene exclusividad para utilizar y mantener la propiedad industrial sobre un proceso u objeto. De esta forma, se usa como una gran ventaja competitiva al hacer el producto más valioso. Es importante considerar que el proceso en cuestión ha de ser algo novedoso y distinto. La información ha de ser guardada para mantener el secreto frente a terceros fuera de la compañía. La empresa ha de ofrecer todas las herramientas posibles para mantener el carácter secreto de la información. El procedimiento (o elemento) denominado como Know How ha de tener atractivo comercial, es decir, el resto de competidores han de tener interés real por adquirir ese Know How.



Reguladora del Ejercicio de la Contaduría, y se sujeta a lo allí dispuesto, sin perjuicio de lo previsto por el pacto social.

El Auditor Externo y Fiscal es elegido por la Junta para períodos de un (1) año. El mismo órgano es el responsable de fijar sus emolumentos, así como de removerlo libremente cuando así lo considere necesario.

La elección de Auditor Externo y Fiscal se llevará a cabo con base en una evaluación objetiva y pública adelantada por el Comité de Auditoría de la Aseguradora, y con total transparencia, previo análisis de por lo menos dos alternativas en aspectos tales como servicios ofrecidos, costos y honorarios, experiencia, conocimiento del sector, etc.

El Auditor Externo y Fiscal, en su informe a la Junta de Accionistas incluirá, además de los requisitos exigidos por la Ley, los hallazgos relevantes que efectúe, con el fin de que los accionistas y demás inversionistas, cuenten con la información necesaria para tomar decisiones sobre los correspondientes valores.

La Aseguradora no designará como Auditor Externo y Fiscal a personas o firmas que hayan recibido ingresos de la compañía y/o de su grupo económico, que representen el veinticinco por ciento (25%) o más de sus últimos ingresos anuales.

Ni la Aseguradora ni las empresas de su mismo grupo económico contratarán con el Auditor Externo y Fiscal servicios distintos a aquellos relacionados directa o indirectamente con los de auditoría.

En caso de tratarse de una firma, ésta rotará a las personas naturales que al interior adelantan dicha función con por lo menos una periodicidad de cinco (5) años. La persona que ha sido rotada solamente puede retomar la auditoría de la misma compañía luego de un período de dos (2) años. Los mismos períodos aplicarán cuando el Auditor Externo y Fiscal sea una persona natural.

6.2. Internos

La Aseguradora cuenta con una adecuada estructura de control interno, la cual constituye objeto de permanente revisión por parte de la administración y la Junta Directiva, con el fin de desarrollar los correctivos y mejoras que determinen los resultados de tal revisión y los nuevos estándares nacionales e internacionales.

De esta manera, la administración de la Aseguradora velará porque el sistema de control interno cumpla no solamente con las normas y prácticas que le son aplicables en El Salvador, sino con las normas de los Estados Unidos, tales como la Ley Sarbanes-Oxley, las exigencias y recomendaciones de la NYSE y demás normas y principios que regulen el control interno y su divulgación en ambos mercados.

La Junta Directiva de la Aseguradora realiza una gestión activa en relación con los sistemas de control interno implementados en el mismo, de manera directa y a través de los diferentes comités de apoyo.



6.2.1. Auditoría Interna

La Aseguradora cuenta con un área de auditoría, encargada de evaluar el sistema de control interno, la gestión de riesgo y la gobernabilidad corporativa, contribuyendo a mejorar su eficiencia.

La Aseguradora podrá contratar auditores externos de reconocida reputación y trayectoria, para evaluar la calidad y efectividad de su sistema de control interno, y para que la asesoren con el fin de agregar valor en el control de la ejecución de las operaciones de la Aseguradora.

6.2.2. Sistema Integral de Prevención y Control del Lavado de Activos

De conformidad con lo exigido por el Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera para la Prevención del Lavado de dinero y Activos emitido por la Fiscalía General de la República, la Aseguradora cuenta con un sistema integral para la prevención y control del lavado de dinero y activos y otros ilícitos, que tiene por principios básicos el conocimiento del cliente, la determinación de movimientos por usuario y cliente, el conocimiento del mercado, la detección y análisis de operaciones inusuales y la determinación y reporte de operaciones sospechosas. Para verificar el cumplimiento del mencionado sistema integral, la Aseguradora ha designado un Oficial de Cumplimiento y cuenta con un manual de prevención y control de lavado de activos que recoge las normas y políticas que deben seguirse en esta materia.

VII. CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

La Aseguradora tiene un Código de Conducta y Ética, el cual recoge los principios y normas de conducta que buscan guiar la actitud y el comportamiento de sus directivos, funcionarios y empleados.

Los principios contenidos en dicho código deberán ser tenidos en cuenta por los directivos y funcionarios de la Aseguradora en desarrollo de sus funciones, y complementarán lo establecido en el presente Código de Gobierno Corporativo.

VIII. CONFLICTOS DE INTERÉS E INFORMACIÓN PRIVILEGIADA

8.1. Definición de conflicto de interés

Se entiende por conflicto de interés, la situación en virtud de la cual, un director, administrador o funcionario de la Aseguradora que deba tomar una decisión, o realizar u omitir una acción, en razón de sus funciones, tenga la opción de escoger entre el interés de la Aseguradora, cliente, usuario, o proveedores, y su interés propio o el de un tercero, de forma tal que eligiendo uno de estos dos últimos, se beneficiaría patrimonial o extra patrimonialmente para sí o para el tercero, desconociendo un deber legal, contractual o estatutario y obteniendo un provecho que de otra forma no recibiría.

8.2. Situaciones que pueden presentar conflicto de interés

A continuación, se enumeran a modo enunciativo, algunas situaciones que pueden generar conflicto de interés:

Ratificó

Sesión de Junta Directiva No.414, punto No. 12 de fecha 20/03/2020



- 8.2.1. Las decisiones sobre inversiones, cuando la persona que las adopta es representante legal, directivo, administrador o socio con una participación igual o superior al diez por ciento (10%) de la entidad emisora o que transa los documentos o títulos correspondientes.
- 8.2.2. La adquisición o contratación por parte de la Aseguradora de activos fijos a directivos, administradores o empleados de la Aseguradora que participen en el análisis o toma de decisión respectiva, o a quienes tengan la calidad de cónyuges, compañeros permanentes o parientes hasta dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil de aquellos. En todo caso existirá conflicto de interés si el negocio se realiza en condiciones sustancialmente diferentes a las del mercado.
- 8.2.3. La adquisición o contratación por parte de la Aseguradora de activos fijos a personas jurídicas, respecto de las cuales un directivo, administrador o empleado de la Aseguradora que participe en el análisis o toma de la decisión, o quien tenga la calidad de cónyuge, compañero permanente o pariente hasta el segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil de aquel, sea socio en porcentaje de participación superior al cinco por ciento (5%) en el capital social de dicha persona jurídica.
- 8.2.4. En general, toda operación que se realice en condiciones más favorables que las del mercado para el respectivo director, administrador o funcionario, que contenga los elementos para la definición de conflicto de interés establecida en este código y de conformidad con los parámetros establecidos en el Código de Ética, salvo las excepciones que de manera previa y por vía general haya determinado la Junta Directiva.

8.3. Reglas de conducta

8.3.1. Prohibiciones

De acuerdo con la legislación vigente, los administradores deberán abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la Aseguradora o en actos respecto de los cuales se configure un conflicto de interés, salvo autorización expresa de la Junta Directiva. En estos casos, el administrador suministrará a la Junta toda la información que sea relevante para la toma de la decisión. De la respectiva determinación deberá excluirse el voto del administrador. En todo caso, la autorización sólo podrá otorgarse cuando el acto no perjudique los intereses de la Aseguradora.

Adicionalmente, de conformidad con los principios y normas de conducta establecidos por el Código de Ética de la Aseguradora, el reglamento interno de trabajo, así como por la legislación vigente, los directores, administradores y funcionarios de la Aseguradora deberán abstenerse de:

- a. Participar en actividades, negocios u operaciones contrarios a la Ley, los intereses de la Aseguradora o que puedan perjudicar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades o afectar el buen nombre de la Aseguradora.

Ratificó

Sesión de Junta Directiva No.414, punto No. 12 de fecha 20/03/2020



- b. Realizar cualquier negocio u operación con fundamento en sentimientos de amistad o enemistad.
- c. Abusar de su condición de directivo, empleado o funcionario de la Aseguradora para obtener beneficios, para sí o para terceros, relacionados con los productos o servicios que presta la Aseguradora, o para obtener beneficios personales de proveedores, contratistas, clientes o usuarios.
- d. Otorgar a los accionistas mayoritarios cualquier tipo de preferencia económica que esté por fuera de los parámetros y políticas establecidos por la Aseguradora para los diferentes negocios que realice.

De otra parte, todo director, administrador, empleado, auditor y en general, todo funcionario con acceso a información privilegiada, tiene el deber legal de abstenerse de realizar cualquier operación que de lugar a conflicto de interés en razón de tal información.

8.3.2. Regalos e invitaciones

De conformidad con el Código de Ética, los directivos, empleados y funcionarios de la Aseguradora no podrán dar, ofrecer o aceptar, en forma directa o indirecta, regalos, favores, donaciones, invitaciones, viajes o pagos en desarrollo de las actividades realizadas en la Aseguradora que puedan influir en sus decisiones para facilitar negocios u operaciones en beneficio propio o de terceros.

8.4. Procedimientos para la prevención, manejo y resolución de conflictos de interés

Todos los directores, administradores y funcionarios que se encuentren frente a un posible conflicto de interés o consideren que pueden encontrarse frente a uno, deben proceder de conformidad con lo establecido en este capítulo.

Ante toda situación que presente duda en relación con la posible existencia de un conflicto de interés, el director, administrador o funcionario estará obligado a proceder como si éste existiera.

8.4.1. Directores

Cuando un Director encuentre que en el ejercicio de sus funciones puede verse enfrentado a un conflicto de interés, éste lo informará de inmediato a los demás miembros de la Junta y se abstendrá en todo caso de participar en la discusión y decisión del asunto que genere la situación de conflicto de interés.

En el evento en que la mayoría de los Directores se encuentren en una situación que potencialmente presente un conflicto de interés, dicho órgano deberá abstenerse de realizar la operación o celebrar el acto o contrato que genera dicha situación, salvo autorización expresa de la Junta, en los términos del Art. 275 Código de Comercio.

8.4.2. Administradores y funcionarios

En el evento en que un administrador o funcionario de la Aseguradora encuentre que en el ejercicio de sus funciones pueda verse enfrentado a un conflicto de interés, éste informará de tal situación, en forma inmediata y por escrito a su superior jerárquico, quien llevará el asunto ante el Comité

Ratificó

Sesión de Junta Directiva No.414, punto No. 12 de fecha 20/03/2020



Ejecutivo de la Aseguradora con el fin de que éste determine en cada caso concreto la manera de evitar este conflicto.

Las consideraciones hechas por el comité y las decisiones que éste adopte en la materia, constarán en documento suscrito por todos los miembros de dicho comité.

8.4.3. Accionistas

8.4.3.1. Diferencias de Criterio entre accionistas

Las diferencias de criterio que se presenten entre los accionistas en relación con la marcha general de la sociedad, sus operaciones, proyectos y negocios, serán discutidas y resueltas por la Junta General de Accionistas, de conformidad con lo establecido en la Ley y los estatutos sociales.

8.4.3.2. Conflictos

Los conflictos individuales que se presenten entre la Aseguradora y los accionistas, o entre éstos entre sí, se intentarán solucionar: en primera instancia por la vía del acuerdo directo, en segunda instancia por amigables componedores, en tercera instancia por la intervención de conciliadores de los centros de conciliación y arbitraje de la Cámara de Comercio de El Salvador; y en última instancia, por un Tribunal de Arbitramento que funcionará en la ciudad de San Salvador, El Salvador, y estará integrado por tres (3) ciudadanos salvadoreños en ejercicio de sus derechos civiles y abogados, los cuales fallarán en derecho, de conformidad con lo dispuesto en la cláusula de arbitramento contenida en los estatutos de la Aseguradora.

8.5. Situaciones irresolubles de conflicto de interés

En toda situación en la cual sea imposible evitar un conflicto de interés con respecto a la Aseguradora, los funcionarios o directores a quienes corresponda adoptar la respectiva decisión, deberán abstenerse de celebrar el respectivo acto o contrato o de realizar la operación que genera dicha situación, salvo autorización expresa de la Junta en los términos del Art. 275 del Código de Comercio.

IX. GRUPOS DE INTERÉS, RELACIONES CON EMPLEADOS, CLIENTES, PROVEEDORES Y LA COMUNIDAD.

En la Aseguradora cada una de las relaciones con los grupos de personas o entes relacionados con la Aseguradora, se fundamenta en una filosofía y unos lineamientos generales de manejo y coordinación, con el fin de otorgarles plenas garantías y una adecuada protección de sus derechos.

Los objetivos del manejo de cada grupo de interés son:

- a. Reconocer y asegurar sus derechos.
- b. Fomentar una activa participación y cooperación para la creación de valor.
- c. Desarrollar mecanismos de mejoras de desempeño que los involucren.
- d. Compartir la información relevante para los temas en los que éstos participan, según la normatividad y las Leyes vigentes.

Ratificó

Sesión de Junta Directiva No.414, punto No. 12 de fecha 20/03/2020



- e. Buscar el mutuo beneficio entre las partes y garantizar que se encuentren enmarcadas dentro de la debida transparencia y formalidad que éstas ameritan.

9.1. Principios generales en relación con los grupos de interés

Los directivos, funcionarios y empleados de la Aseguradora tendrán en cuenta en todas sus actuaciones, en relación con los grupos de interés, los siguientes principios:

- a. No se realizarán negocios con personas naturales o jurídicas de las cuales se tenga conocimiento que observan un comportamiento empresarial contrario a las Leyes.
- b. Se informará de manera clara las condiciones de las operaciones que realiza la Aseguradora, de tal forma que sea posible que los clientes conozcan en su integridad los productos y servicios, así como las obligaciones recíprocas que se generan en toda relación comercial.
- c. Todos los aspectos legales sobre prácticas comerciales restrictivas se acatarán, según los principios de la sana competencia.
- d. Las solicitudes, reclamaciones y requerimientos deberán ser atendidos de manera oportuna y precisa, conforme a la Ley y a los contratos respectivos.
- e. Se seleccionará a clientes y proveedores de la Aseguradora, según su capacidad, experiencia, probidad y moralidad, de conformidad con las normas pertinentes y los reglamentos internos.
- f. Se buscará establecer, con los proveedores, relaciones de beneficio mutuo basadas en la calidad, buena fe, transparencia, responsabilidad, eficiencia, respeto y la búsqueda constante del bien común.
- g. Las relaciones de la Aseguradora con el gobierno y con las entidades gubernamentales y demás autoridades públicas, se manejarán siempre dentro del marco de la Ley y bajo normas éticas.

9.2. Relaciones con empleados

La gestión humana en la Aseguradora se deberá dirigir a liderar la cultura organizacional y la gestión del talento humano en un ambiente de respeto y equidad, con el fin de contribuir a la generación de valor para accionistas, clientes y colaboradores. La gestión humana en la Aseguradora se deberá basar en las siguientes premisas:

- a. Las únicas ventajas competitivas sostenibles provienen de las personas y de la cultura organizacional.
- b. El modelo de gestión humana en la Aseguradora proporciona a los jefes un papel principal en la administración y dirección de las personas.
- c. La primera responsabilidad de todo jefe es el conocimiento adecuado de sus empleados, en todo momento de la relación laboral.
- d. En este modelo, los empleados, con su compromiso y desempeño, son los gestores de su desarrollo profesional.

Ratificó

Sesión de Junta Directiva No.414, punto No. 12 de fecha 20/03/2020



9.3. Relaciones con los clientes

El cliente es la razón de ser de la Aseguradora y merece su más alta consideración, aprecio y respeto.

Toda la estrategia de negocios de la Aseguradora está enfocada a ofrecer una atención integral al cliente, basada en un servicio personalizado, una actitud cercana y amable y los valores agregados que garantizan la calidad en el servicio y que, en definitiva, propician el desarrollo del país.

La Aseguradora deberá mantener una adecuada y permanente comunicación con sus clientes, no sólo porque a través de la misma logra mantenerlos informados, sino porque se constituye en un mecanismo de retroalimentación sobre sus necesidades y expectativas, paso fundamental para el desarrollo de nuestros planes de trabajo.

La Aseguradora establecerá medios permanentes que tendrán como objetivo no sólo orientar e informar al cliente sobre nuevos productos o servicios y las ventajas que éstos le brindan, sino ofrecerles una real asesoría y formación en temas de su interés específico.

Los derechos de los clientes deberán ser reconocidos sin dilaciones.

Con el fin de dar cumplimiento a lo anterior, la Aseguradora cuenta con la oficina de Servicio al Cliente, además de los mecanismos de atención de quejas y reclamos especialmente diseñados para brindar respuesta completa, justa, adecuada y oportuna a los clientes.

9.4. Relaciones con proveedores

La Aseguradora ha establecido unas normas, políticas y procedimientos para la ejecución de todos los procesos de contratación, compras y uso apropiado de los recursos, con el fin de lograr que sean ágiles, racionales y eficientes, garantizando el mejor apoyo en la atención de las necesidades de bienes y servicios que ayudarán al logro de los objetivos corporativos de la Aseguradora y sus filiales.

Las actuaciones de quienes intervengan en los procesos de contratación y compras deberán regirse por los principios éticos, de buena fe, transparencia, economía, responsabilidad y calidad y de conformidad con las medidas de control y prevención establecidas en el Código de Ética, Manual para la Prevención de Lavado de Activos, Código de Gobierno Corporativo, Reglamento Interno de Trabajo, mecanismos de control y demás procedimientos establecidos por la Aseguradora.

Para la selección de los proveedores se analizarán, entre otros, los siguientes aspectos: capacidad técnica y patrimonial, idoneidad y trayectoria en el mercado, infraestructura operativa, estabilidad financiera, precio ofrecido y valor agregado.

Con la finalidad de manejar procesos de contratación de manera transparente, la Aseguradora estableció las siguientes prácticas como no autorizadas:

- a. No se podrán contratar proveedores que se encuentren en la lista de clientes "no objetivo" de la Aseguradora.
- b. En general, toda contratación con los proveedores deberá realizarse de buena fe, procurando la calidad, equidad, transparencia y seguridad del bien o servicio contratado y siempre que el precio ofrecido se encuentre dentro de las condiciones del mercado. En aquellos casos en que un proveedor cumpla con los requisitos a que se refiere este código

Ratificó

Sesión de Junta Directiva No.414, punto No. 12 de fecha 20/03/2020



y de acuerdo a ellos se determinare la conveniencia para la Aseguradora de la contratación de los bienes o servicios, pero si existiere algún inconveniente en su selección personal, expresado por el proveedor o por algún funcionario de la Aseguradora, se someterá la contratación al conocimiento y aprobación del Comité Ejecutivo.

La contratación se llevará a cabo cumpliendo a cabalidad las normas, políticas y procedimientos para la contratación y compras de la Aseguradora, en cuanto a atribuciones, competencias, etc.

9.5. Relaciones con la comunidad

En la Aseguradora se hace un aporte a la comunidad en general, reflejado en una actuación empresarial con principios éticos, estricta atención a las normas legales y con la disposición por hacer de sus empleados, ciudadanos con valores morales, sociales y profesionales.

Como parte de esta filosofía, la Aseguradora tiene entre sus objetivos contribuir al progreso económico, social y cultural del país.

Adicionalmente, año tras año se analizan y definen apoyos a campañas cívicas de amplia cobertura, que generen y propicien una mejor calidad de vida entre la comunidad y cuyos resultados permitan ver reflejado nuestro compromiso institucional.

X. RECLAMACIONES Y SANCIONES

10.1. Reclamaciones relacionadas con el Código de Gobierno Corporativo

Los accionistas e inversionistas de la Aseguradora podrán presentar solicitudes ante la oficina de Atención de Accionistas de la Aseguradora, cuando consideren que ha habido incumplimiento de lo previsto en el Código de Gobierno Corporativo, y en estos casos, la administración de la Aseguradora a través de dicha oficina, dará respuesta clara y suficiente al solicitante, con la mayor diligencia y oportunidad.

Los accionistas e inversionistas de la Aseguradora podrán, por el mismo medio, presentar quejas y reclamaciones ante el Auditor Externo, por el incumplimiento de lo previsto en el Código de Gobierno Corporativo. Para estos efectos, la Aseguradora dará cumplida y oportuna respuesta a los requerimientos que con ocasión de la queja efectúe el Auditor Externo, y atenderá las observaciones que señale el mismo sobre el particular, cuando se establezca la existencia del mencionado incumplimiento. Cualquier enmienda, cambio o complementación que se haga al presente código será informado a través de los medios correspondientes.

10.2. Sanciones

Toda violación a los procedimientos y normas contenidas en el presente código, así como en el Código de Ética de la Aseguradora, acarreará para el director, gerente, administrador o funcionario que las infringe, la imposición de las sanciones que correspondan en cada caso, de conformidad con lo dispuesto en el Código de Trabajo, el Reglamento Interno de Trabajo, Ley de la Supervisión y Regulación del Sistema Financiero y la normativa aplicable vigente, sin perjuicio de las acciones de responsabilidad de carácter civil o penal a que haya lugar, las cuales serán adelantadas por los representantes de la Aseguradora cuando ésta sea la afectada.

Ratificó

Sesión de Junta Directiva No.414, punto No. 12 de fecha 20/03/2020