

Manual de Gobierno Corporativo

VIVIR

Contenido

I. Introducción	2
II. Perfil Corporativo.....	3
III. Políticas de Gobierno Corporativo y Administración	4
A. Política Corporativa	4
B. Trato con los Clientes	4
C. Trato con los Accionistas.....	5
D. Junta General de Accionistas.....	5
1. Agenda, Dirección y Continuidad de las Juntas Generales	5
2. Junta General Ordinaria	6
3. Quórum de presencia y toma de decisiones Junta General Ordinaria.....	6
4. Junta General Extraordinaria	6
5. Quórum de presencia y toma de decisiones Junta General Extraordinaria	7
6. Asuntos Relevantes de La Junta de Accionistas	7
E. Junta Directiva.....	7
F. Representación Legal.....	8
G. Gerente General.....	8
H. Comités de apoyo de Junta Directiva	8
1. Comité de Auditoría Interna.....	9
2. Comité de Riesgos.....	9
3. Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Activos	10
I. Comités de apoyo.....	10

I. Introducción

Aseguradora Vivir, S.A. Seguros de Personas, forma parte de una iniciativa de expansión en Centroamérica de los principales accionistas de la Aseguradora líder en la República Dominicana, dedicada exclusivamente al ramo de salud, con una facturación anual superior a los US\$400k anual.

La empresa cuenta a su vez con el respaldo del Grupo Zablah, prestigioso consorcio empresarial con más de 100 años de tradición en los sectores Comercial, Industrial y Financiero de nuestro país.

Aseguradora Vivir, S.A., Seguros de Personas, es una sociedad de seguros debidamente autorizada por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador para operar en los ramos de seguros de personas, en el mercado salvadoreño.

Contamos con una amplia experiencia y especialización en el manejo de programas de salud, y estamos orientados principalmente en los ramos de persona: Seguros de Gastos Médicos individuales y colectivos, Vida Colectiva y Accidentes Personales.

Aseguradora Vivir, S.A., Seguros de Personas, en apego a las normas dictadas por la Superintendencia del Sistema Financiero, ha elaborado el presente Manual/Código de Gobierno Corporativo, el cual ha sido debidamente aprobado por su Junta Directiva.

El presente Manual fue elaborado en julio 2011 y actualizado con base a lo estipulado por el pacto social de la empresa, así como por las normativas y disposiciones legales vigentes. El propósito del mismo es establecer las políticas bajo las cuales deberá actuar Aseguradora Vivir, S.A., Seguros de Personas. Las modificaciones al presente, fueron aprobadas por la Junta Directiva en **Acta No.158** con fecha del **30/05/2018**.

Visión

Ser la aseguradora líder en salud de El Salvador.

Misión

Elevar la calidad de vida de nuestros clientes, brindando coberturas de salud con productos innovadores, a través de una red de atención médica de alta calidad y un servicio confiable.

Valores

- Innovación
- Integridad
- Servicio
- Confianza
- Positivismo
- Compromiso

II. Perfil Corporativo

Aseguradora Vivir, S.A. Seguros de Personas, es una empresa multinacional con operaciones en Centroamérica y República Dominicana, que viene a ofrecer una mejor calidad de vida a sus clientes, brindando coberturas de salud con productos innovadores, a través de una red de atención médica de alta calidad y un servicio confiable.

La empresa ofrece planes de salud innovadores y flexibles, con elementos diferenciadores basados en el servicio, las coberturas y la accesibilidad, con tarifas competitivas y una amplia variedad de opciones, disponibles para todos los niveles y posibilidades del cliente. En la actualidad se dedica exclusivamente a los ramos de personas: Seguros de Gastos Médicos individuales y colectivos, Accidentes Personales y Vida Colectivo.

Aseguradora Vivir, S.A., Seguros de Personas, es una empresa innovadora, especializada en los ramos de personas, que ofrece importantes ventajas y valores agregados a sus clientes, entre los que cabe mencionar:

- **Personal altamente capacitado.** Para ofrecer la más completa asesoría personalizada a clientes y prestadores.
- **Amplia red de prestadores.** La mayor red de médicos, hospitales, clínicas, laboratorios, farmacias y centros de diagnóstico a nivel nacional.
- **Sistema automatizado para autorizaciones FONOVIVIR.** Que permite a los prestadores afiliados validar las coberturas de nuestros asegurados y registrar o autorizar reclamos, sin necesidad de agotar un proceso presencial.
- **Pago expreso de reembolsos.** Al utilizar servicios fuera de la red, los clientes con cobertura de reembolso podrán recibir sus pagos por gastos médicos de hasta un valor máximo de US\$300, en menos de 30 minutos.
- **Primas niveladas.** Ofrecemos la misma prima para cada miembro familiar, independientemente de la edad o sexo que pueda tener cada persona en un grupo o familia.
- **Coberturas sin límite vitalicio.** La cobertura del seguro es para toda la vida.
- **Sin cobro de deducible.** Las coberturas que no están sujetas a período de espera, están disponibles desde el primer día de vigencia.
- **Cobertura 100% para hospitalizaciones y emergencias.** Sin copagos ni coaseguros, hasta el límite por caso y por año seleccionado en tu plan.
- **Cobertura para Gastos Médicos Mayores al 100%.** La cobertura opcional para el tratamiento de las enfermedades de alto costo está exenta de deducibles, copagos y coaseguros, tanto en ambulatorio como en hospitalización.

III. Políticas de Gobierno Corporativo y Administración

A. Política Corporativa

La Junta Directiva de Aseguradora Vivir, S.A. Seguros de Personas, aprobará el Manual de Gobierno Corporativo, así como las demás políticas y manuales que deberán ser de acatamiento obligatorio para los colaboradores de la empresa.

B. Trato con los Clientes

La Aseguradora brindará a sus clientes y a sus clientes potenciales un trato equitativo y un acceso transparente a la información de la Aseguradora; para ello, deberán seguirse las siguientes medidas:

- **Igualdad de trato:** Los clientes de la Aseguradora, sin discriminación alguna, tendrán acceso a la información necesaria en relación con los productos y servicios ofrecidos por la Aseguradora, todo con el objetivo de facilitar que la decisión que tome sea en un ambiente de transparencia y comprensión.
- **Revelación de tarifas:** La Aseguradora dará al cliente toda la información relativa a las tarifas aplicables para los servicios y productos contratados, los cuales estarán acordes a las pólizas y a la documentación depositada en la Superintendencia del Sistema Financiero.
- **Posibles conflictos de Interés con los clientes:** La Compañía tiene como principio, operar con los más altos estándares éticos y morales por lo que espera que su personal guarde dichos estándares en su trato con los clientes, proveedores, intermediarios de seguros, compañeros de trabajo y Gobierno. Los posibles conflictos de interés con los clientes, así como las respectivas sanciones a las que se puedan hacer acreedores los funcionarios de la Aseguradora, serán tratados de conformidad a lo establecido en el Código de Ética de la Empresa.
- **Suministro de información al cliente:** La Aseguradora brindará al cliente información correcta y oportuna sobre todas las transacciones que éste haya realizado con la Aseguradora. La información relacionada con las operaciones de la Aseguradora será resguardada de conformidad a lo establecido en las leyes y normativas vigentes.
- **Confidencialidad de la información de los clientes:** Los empleados de la Aseguradora deberán guardar la confidencialidad de la información a ellos confiada con motivo de la realización de sus funciones. Al momento de ingresar la Aseguradora todo colaborador debe firmar un acuerdo de confidencialidad en el que acepta que todo desarrollo que realice como producto directo de su trabajo en la empresa es propiedad de la misma, Así mismo deberá comprometerse a no divulgar ninguna información confidencial de la empresa, lo que incluye lógicamente la información de sus clientes. Los anteriores compromisos deberán continuar incluso después que el empleado se haya retirado de la Aseguradora.

- **Atención de Consultas y Reclamos:** Las consultas y reclamos de los clientes deberán canalizarse y resolverse oportunamente.

C. Trato con los Accionistas

La relación con el accionista estará regida a lo establecido por las leyes y normativas vigentes, el pacto social, lo dispuesto en este Manual de Gobierno Corporativo, así como en el Reglamento de Junta General de Accionistas, garantizando siempre un trato justo y el acceso a la información.

D. Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas constituye la autoridad suprema de la Aseguradora y estará constituida por todos los accionistas presentes o debidamente representados.

Cada acción da derecho a un voto en todas las clases de Juntas de Accionistas. Las resoluciones legalmente adoptadas por la Junta General son obligatorias para todos los accionistas, aún los no presentes.

Las actas de la Junta General se asentarán en el libro respectivo y deberán ser firmadas por el Presidente y el Secretario, o por dos accionistas a quienes la Junta haya comisionado al efecto.

Las Juntas Generales, ya sean Ordinarias o Extraordinarias, serán convocadas por los Administradores o, en caso de ser necesario, por el Auditor Externo. La convocatoria deberá ser publicada en forma alterna, tres veces en el Diario Oficial y en uno de los diarios de mayor circulación nacional, con por lo menos quince (15) días de anticipación a la fecha señalada. No obstante, no será necesaria la convocatoria a Junta General, si hallándose reunidos los accionistas o representantes de todas las acciones en que esté dividido el capital social, acuerdan instalar la Junta y aprueban por unanimidad la agenda.

A la hora indicada en la convocatoria se levantará acta que contenga la lista de los accionistas presentes o representados y de los representantes de los accionistas, con indicación de su nombre y número de acciones representadas por cada uno. Antes de la primera votación, se exhibirá la lista, la cual será firmada por el Presidente, el Secretario y demás concurrentes a la Junta General.

1. Agenda, Dirección y Continuidad de las Juntas Generales

La agenda deberá contener la relación de los asuntos que serán sometidos a discusión y aprobación de la Junta General. Además de los asuntos incluidos en la agenda, podrá tratarse cualquier otro, siempre que, estando representadas todas las acciones, se acuerde su discusión por unanimidad. Una misma Junta podrá tratar

asuntos de carácter ordinario y extraordinario, si su convocatoria así lo expresa. Las Juntas Generales serán presididas por un Presidente de Debates, que al igual que el secretario de la sesión, serán designados por los accionistas presentes.

A partir de la fecha de publicación de la convocatoria, los libros y documentos relacionados con los fines de la Junta estarán en las oficinas principales de la Sociedad a disposición de los accionistas.

La Junta General podrá acordar su continuación en los días inmediatos siguientes, hasta la conclusión de la agenda. De igual manera podrá aplazar la sesión por una sola vez y por el término improrrogable de tres días, en cuyo caso la Junta se reanudará, como se acuerde.

2. Junta General Ordinaria

La Junta General Ordinaria se reunirá por lo menos una vez al año y podrá conocer de los siguientes asuntos:

- a. Memoria de la Junta Directiva, el balance general, el estado de resultados, el estado de cambios del patrimonio y el informe del Auditor Externo;
- b. Nombramiento y remoción de los Administradores y de los Auditores Externo y Fiscal;
- c. Emolumentos correspondientes a los Administradores y a los Auditores Externo y Fiscal; y
- d. La aplicación de resultados.

3. Quórum de presencia y toma de decisiones Junta General Ordinaria

Para que la Junta General Ordinaria se considere legalmente reunida en la primera fecha de la convocatoria, deberán estar representada por lo menos, la mitad más una de las acciones en las que se divide el capital social. Si la Junta General Ordinaria se reúne en segunda convocatoria, se considerará válidamente constituida cualquiera que sea el número de acciones representadas. Las resoluciones se tomarán por mayoría de votos de las acciones presentes.

4. Junta General Extraordinaria

Corresponderá a la Junta General Extraordinaria, conocer y deliberar sobre los siguientes asuntos:

- a. Modificación del pacto social;
- b. Aumento o disminución del capital de la Sociedad;
- c. Amortización de acciones con recursos propios de la Sociedad;
- d. Disolución y liquidación de la Sociedad;
- e. Fusión de la Sociedad con otra u otras sociedades;
- f. Venta de la empresa, ya sea por la venta de la empresa propiamente dicha o por la venta de activos; y
- g. En general, los demás asuntos que de conformidad con la Ley y el pacto social deban ser conocidos y resueltos en Junta General Extraordinaria

5. Quórum de presencia y toma de decisiones Junta General Extraordinaria

La Junta General Extraordinaria que tenga por objeto resolver sobre la amortización de acciones con recursos propios de la Sociedad, se regirán en lo que respecta al quórum y toma de decisiones, por las disposiciones referentes a las Juntas Generales Ordinarias. La Junta General Extraordinaria que tenga por objeto resolver cualquier otro asunto que no sea el anteriormente citado, se regirá por las siguientes reglas:

- a. En primera convocatoria, será del 80% de todas las acciones de la Sociedad y para tomar resolución se necesitará igual proporción;
- b. En segunda convocatoria, será de las dos terceras partes de las acciones que componen el capital social. El número de votos necesarios para tomar resolución en estos casos será las tres cuartas partes de las acciones presentes; y
- c. En tercera convocatoria, cualquiera que sea el número de las acciones representadas. En este caso habrá resolución con la simple mayoría de votos de las acciones presentes.

6. Asuntos Relevantes de La Junta de Accionistas

Se establece que se requerirá el voto favorable de al menos el 80% de las acciones con derecho a voto en la Sociedad, para los siguientes asuntos:

- a. Aumento o disminución del capital social de la Aseguradora;
- b. Establecimiento y modificación a la política de dividendos de la Aseguradora;
- c. Modificación a los Estatutos, Convenio y/o Acuerdos de Accionistas de la Aseguradora;
- d. Remoción o cambio de auditores externos de la Aseguradora; y
- e. Fusión, venta, disolución o liquidación de la Aseguradora; cambio del giro del Negocio; o venta del Negocio, y la constitución de subsidiarias o la realización de inversiones o asociaciones de cualquier naturaleza en otras sociedades o entidades.

E. Junta Directiva

La administración y dirección de la Sociedad estará confiada a una Junta Directiva. La Junta Directiva estará integrada por cinco Directores Propietarios. Habrá igual número de Directores Suplentes electos en iguales condiciones que los Directores Propietarios, asistirán a las sesiones, pero no podrán votar, salvo cuando sustituyeren a un Director Propietario. Habrá como mínimo una reunión ordinaria de Junta Directiva al mes y extraordinariamente cuando sea necesario. Los miembros de la Junta Directiva durarán en sus funciones un período de dos años, pudiendo ser reelectos.

La Junta Directiva tendrá a su cargo la dirección de los negocios de la Sociedad. Le corresponde cumplir y hacer cumplir las disposiciones del pacto social y los acuerdos de la Junta General de Accionistas, y en general aprobar todos los actos, contratos, gestiones, diligencias y ejercitar todas las acciones que sean necesarias para cumplir los fines de la Sociedad. Adicionalmente conocerá de los siguientes asuntos, los cuales requerirán de al menos un ochenta por ciento (80%) de los votos favorables de la Junta Directiva:

- a. Aprobación de los estados financieros anuales a ser presentados a la Junta General Ordinaria de Accionistas;

- b. Aprobación del plan de negocios y presupuesto anual de la Sociedad;
- c. Disposición o compra de activos, o la realización de inversiones de capital por parte de la Sociedad;
- d. Endeudamiento de la Sociedad; y
- e. La celebración u otorgamiento de cualquier tipo de contrato o garantía por parte de la Sociedad que no sea de su giro ordinario. Se requerirá la aprobación de la Junta Directiva para los asuntos indicados en las letras c, d y e, cuando en una operación o en una serie de operaciones simultáneas o sucesivas, exceda en un solo ejercicio social, del equivalente de US\$100,000.00.

F. Representación Legal

Corresponderá al Director Presidente y al Director Secretario, conjunta o separadamente, representar a la Sociedad judicial o extrajudicialmente y hacer uso de la firma social, quienes previo acuerdo de la Junta Directiva podrán ejecutar las actuaciones indicadas en el Pacto Social.

G. Gerente General

El Gerente General será nombrado por la Junta Directiva y durará en sus funciones un plazo indefinido. Puede ser una persona extraña a la Sociedad o miembro de la Junta Directiva.

Tendrá a su cargo la ejecución directa y cotidiana del día a día de los negocios de la Sociedad. Dentro de las principales funciones, deberes y obligaciones del Gerente General, pueden citarse las siguientes:

- a. Administrar los bienes de la sociedad;
- b. Recibir pagos de cualquier índole a nombre de la aseguradora;
- c. Apertura y cierre de cuentas bancarias;
- d. Firmar documentos negociables;
- e. Girar sobre depósitos en cuenta;
- f. Firmar contratos; y
- g. Iniciar, seguir y fenecer juicios o diligencias.

H. Comités de apoyo de Junta Directiva

Con el Fin de dar seguimiento y control al funcionamiento interno y gestión de la Dirección de la Aseguradora, la Junta Directiva conformará los comités de apoyo que considere necesarios, pudiendo, de conformidad a lo establecido en el pacto social, delegar algunas de las funciones de Junta Directiva, en favor de una mejor administración de acuerdo a un conjunto de políticas, procedimientos y mecanismo que deben de proporcionar un grado de seguridad razonable en el cumplimiento de la estrategia y la consecución de los siguientes objetivos:

- i. Mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones.

- ii. Prevenir y mitigar la ocurrencia de fraudes.
 - iii. Realizar una gestión adecuada de los riesgos.
 - iv. Aumentar la confiabilidad y oportunidad en la Información.
 - v. Dar un adecuado cumplimiento de la normativa y regulaciones aplicables.
- Sin perjuicio de los comités que se puedan crear en el futuro, Junta Directiva creará los siguientes comités:

1. Comité de Auditoría.
2. Comité de Riesgos.
3. Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Activos

1. Comité de Auditoría Interna

Presidido por el Director Presidente. Sus principales funciones son:

- Verificar el cumplimiento de las instrucciones recibidas de la Superintendencia, en asuntos relacionados con los estados financieros; así como de las observaciones y comentarios del auditor externo e interno.
- Responder al auditor externo e interno, sobre las medidas correctivas a las observaciones y recomendaciones formuladas.
- Opinar ante la junta directiva sobre cualquier diferencia de criterio, entre la gerencia y los auditores externos, respecto a las políticas y prácticas contables.
- Opinar ante la junta directiva, sobre el informe final de los auditores externos, especialmente en lo referente a las salvedades o cualquier calificación de la opinión.
- Opinar ante la junta directiva, sobre la conveniencia, desde el punto de vista técnico de contratar al mismo auditor para el período siguiente o de sustituirlo.
- Informar con regularidad a la junta directiva sobre las principales instrucciones recibidas de la Superintendencia, así como de las observaciones y comentarios del auditor externo y del interno.

Se reúne mensualmente.

2. Comité de Riesgos

Presidido por el Director Presidente. Sus principales funciones son:

- Informar a la Junta Directiva sobre los riesgos prioritarios asumidos
- Velar por la adecuada estructura organizacional, estrategias, políticas y recursos para la gestión integral de riesgos.
- Asegurar e informar a la Junta Directiva la correcta ejecución de las estrategias y políticas aprobadas.
- Proponer a la Junta Directiva los límites de tolerancia a la exposición de los diferentes tipos de riesgo.
- Aprobar y apoyar a la Gerencia de Riesgos en la definición de metodologías que conformen el Sistema de Gestión Integral de Riesgos de la Compañía.

- Requerir y dar seguimiento a los planes correctivos para normalizar incumplimientos a los límites de exposición o deficiencias reportadas

Se reúne trimestralmente.

3. Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Activos

Presidido por el Director Presidente. Sus principales funciones son:

- El propósito del comité es proporcionar una estructura de gobierno para la identificación, evaluación, seguimiento, control y presentación de informes de la Ley contra Lavado de Dinero y Activos y Financiamiento al Terrorismo, reglamento, Normativa e Instructivos relacionados al tema y prevención de riesgo y la implementación.
- 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 Financiamiento al Terrorismo

Se reúne trimestralmente.

I. Comités de apoyo

La Junta Directiva, el Director Ejecutivo o Presidente Ejecutivo, la Alta Dirección u órgano equivalente, según corresponda, de las Entidades supervisadas pueden establecer los Comités de Apoyo que se requieran para la ejecución de las operaciones de la Entidad, y que el Director Ejecutivo o Presidente Ejecutivo determine para la observancia de las normativas aplicables y el ejercicio de las normas de gobierno corporativo.

Dichos Comités son creados por lineamientos corporativos y no regulatorios, y su funcionabilidad sigue los lineamientos o políticas internas de cada Entidad. Los miembros de los Comités de Apoyo deben contar con el conocimiento o experiencia de acuerdo con la normativa especial aplicable y con los requisitos aprobados por la Junta Directiva, la Dirección Ejecutiva, o Presidencia Ejecutiva, la Alta Dirección u órgano equivalente.

Vivir, la aseguradora que cuida tu salud