

INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO

Entidad: Atlántida Vida, Sociedad Anónima, Seguros de Personas

Período Informado: enero-diciembre 2020

Tabla de contenido

I.	INFORMACION GENERAL	3
1.	Conglomerado Financiero	3
2.	Entidades miembros del Conglomerado financiero local y su principal negocio	3
II.	ACCIONISTAS	4
1.	Principales Accionistas de Atlántida Vida y Participación	4
2.	Número de Juntas Ordinarias celebradas en el período informado.	4
3.	Número de Juntas Extraordinarias celebradas durante el período informado.....	4
III.	JUNTA DIRECTIVA	5
1.	Miembros de la Junta Directiva.	5
2.	Sesiones de Junta Directiva celebradas durante el período informado.....	5
3.	Política de nombramiento de los miembros de la Junta Directiva.....	6
4.	Operaciones realizadas por los miembros de la Junta Directiva con otras partes vinculadas de acuerdo con el marco legal aplicable a la entidad.....	6
5.	Política sobre la rotación o permanencia de miembros, en el caso que aplique.....	6
6.	Capacitaciones recibidas en temas de gobierno corporativo o en materias afines	6
7.	Política de remuneración de la Junta Directiva.....	7
IV.	ALTA GERENCIA	7
1.	Miembros de la Alta Gerencia.....	7
2.	Política de selección de la Alta Gerencia.....	8
3.	Informe de cumplimiento de las políticas y controles internos aprobados por la Junta Directiva	8
V.	COMITÉ DE AUDITORÍA	9
1.	Miembros del Comité de Auditoría.....	9
2.	Número de sesiones en el período informado	9
3.	Detalle de principales funciones del Comité de Auditoría	9
4.	Temas corporativos conocidos en el período	10
VI.	COMITÉ DE RIESGO	11

1.	Miembros del Comité de Riesgo	11
2.	Número de Sesiones en el período informado	11
3.	Detalle de principales funciones del Comité de Riesgos	12
4.	Temas corporativos conocidos en el período	13
VII.	GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS	13
1.	Descripción de los cambios al Código de Gobierno Corporativo durante el período.	13
2.	Descripción de los cambios al Código de Ética o de Conducta durante el período ...	13
3.	Informe del cumplimiento de las políticas de Gestión y Control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas	14
VIII.	TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN	14
1.	Mecanismos de atención a clientes	14
2.	Mecanismos de Atención de quejas y reclamos	15
3.	Hechos Relevantes	15
IX.	OTROS	16

I. INFORMACION GENERAL

1. Conglomerado Financiero

Atlántida Vida se incorporó al Conglomerado Financiero Atlántida, autorizado por la Superintendencia del Sistema Financiero en el mes de diciembre de 2018.

El Conglomerado Financiero está integrado por las siguientes sociedades: Inversiones Financieras Atlántida S.A., como Sociedad Contralora de Finalidad Exclusiva, y las sociedades subsidiarias: Banco Atlántida El Salvador, S.A., Atlántida Securities, S.A. de C.V., Casa Corredora de Bolsa; Atlántida Capital, S.A., Gestora de Fondos de Inversión; Atlántida Vida, S.A., Seguros de Personas, y la Administradora de Fondos de pensiones (AFP Confía).



2. Entidades miembros del Conglomerado financiero local y su principal negocio

Sociedad	Principal Negocio
Inversiones Financieras Atlántida S.A.	Sociedad Contralora que tiene por finalidad la inversión de capital en las sociedades de giro financiero.
Banco Atlántida El Salvador S.A.	Banco Atlántida El Salvador es una Institución Bancaria, la cual actúa de manera habitual en el mercado financiero, intermediación financiera y otorgamiento de créditos, llamamientos al público para obtener fondos a través de depósitos, emisión y colocación de títulos valores o cualquier otra operación pasiva, activa y demás actividades que la ley de bancos permite.
Atlántida Securities S.A. de C.V.	Atlántida Securities es una Empresa dedicada a ofrecer servicios de intermediación en la compra y venta de títulos valores en representación de sus clientes dentro de la Bolsa de Valores.

Atlántida Capital S.A.	Atlántida Capital Gestora de Fondos de Inversión: Empresa dedicada a la administración de Fondos de Inversión.
Atlántida Vida S.A. Seguros de Personas	Atlántida Vida Seguros de Personas, empresa dedicada a la comercialización y administración de pólizas de seguros en el ramo vida.
AFP Confía, S.A.	Es una Administradora de Fondos de Pensiones, cuyo objeto social único y exclusivo es la administración de un fondo de pensiones, así como el otorgamiento de las prestaciones por vejez, invalidez y sobrevivencia a sus afiliados

II. ACCIONISTAS

1. Principales Accionistas de Atlántida Vida y Participación

Accionistas	Participación %
Inversiones Financieras Atlántida, S.A. (IFA, S.A.)	99.99998
Guillermo Bueso Anduray	0.00002

2. Número de Juntas Ordinarias celebradas en el período informado.

Fecha de sesión	Quorum
14 de febrero de 2020	100%

3. Número de Juntas Extraordinarias celebradas durante el período informado.

Fecha de sesión	Quorum
14 de febrero	100%
27 de noviembre	100%

III. JUNTA DIRECTIVA

1. Miembros de la Junta Directiva.

Según Junta General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas, celebrada en la ciudad de San Salvador, a las dieciséis horas con treinta minutos del día quince de febrero de dos mil diecinueve, se eligió nueva Junta Directiva, la cual entro en funciones a partir de la inscripción en el Registro de comercio el día 14 de marzo de 2019, la cual se conformó de la siguiente manera:

Directores Propietarios

- **Director Presidente:** Lic. Arturo Herman Medrano Castañeda.
- **Director Vicepresidente:** Lic. Guillermo Bueso Anduray.
- **Director Secretario:** Lic. Franco Edmundo Jovel Carrillo.
- **Primer Director:** Lic. José Faustino Laínez Mejía.
- **Segundo Director:** Lic. Fernando Luis de Mergelina Alonso de Velasco.

Directores Suplentes

- **Director Suplente** Licda. Ilduara Augusta Guerra Levi.
- **Director Suplente** Lic. Manuel Santos Alvarado Flores.
- **Director Suplente** Lic. Manuel Enrique Dávila Lázarus.
- **Director Suplente** Lic. Gabriel Eduardo Delgado Suazo.
- **Director Suplente** Lic. Carlos Javier Herrera Alcántara.

2. Sesiones de Junta Directiva celebradas durante el período informado.

Durante el año 2020 se celebraron 13 sesiones de Junta Directiva las cuales se realizaron en las siguientes fechas:

1. JD- 01/2020 el día 16 de enero de 2020
2. JD- 02/2020 el día 13 de febrero de 2020
3. JD- 03/2020 el día 19 de marzo de 2020
4. JD- 04/2020 el día 14 de abril de 2020
5. JD- 05/2020 el día 21 de mayo de 2020
6. JD- 06/2020 el día 18 de junio de 2020
7. JD- 07/2020 el día 09 de julio de 2020
8. JD- 08/2020 el día 24 de julio de 2020
9. JD- 09/2020 el día 20 de agosto de 2020
10. JD- 10/2020 el día 17 de septiembre de 2020
11. JD-11/2020 el día 14 de octubre de 2020

12. JD-12/2020 el día 19 de noviembre de 2020

13. JD-13/2020 el día 17 de diciembre de 2020

3. Política de nombramiento de los miembros de la Junta Directiva

Los directores, deben cumplir con requisitos relacionados a buena reputación, competencia profesional, objetividad, experiencia relacionada al campo de las finanzas, banca, seguros o fianzas; y disponibilidad de tiempo para ejercer sus funciones, además la aseguradora ha establecido los mecanismos y medios de control para acreditar el cumplimiento de los requisitos previos a su nombramiento y durante el ejercicio de sus funciones, los cuales están contenidos y desarrollados dentro de Reglamento de Junta Directiva

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

Durante el período informado no se realizó ninguna operación de miembros de Junta Directiva con partes vinculantes.

5. Política sobre la rotación o permanencia de miembros, en el caso que aplique

En cuanto a la política de permanencia y rotación de miembros, con base en el Pacto Social vigente y al Código de Gobierno Corporativo los miembros de la Junta Directiva durarán en sus funciones **TRES AÑOS**, pudiendo ser reelectos. En caso de transcurrido el plazo y no se hubiere electo los sustitutos, continuarán en el desempeño de sus funciones hasta que no se elijan éstos y tomen posesión de su cargo.

6. Capacitaciones recibidas en temas de gobierno corporativo o en materias afines

Capacitaciones recibidas por los Directores dentro del período de enero a diciembre de 2020:

Nombre	Capacitación
Arturo Herman Medrano Castañeda	Gestión Integral de Riesgos
Guillermo Bueso Anduray	Gestión Integral de Riesgos
	Capacitación Anual de Gobierno Corporativo
Franco Edmundo Jovel Carrillo	Gestión Integral de Riesgos
	Capacitación Anual de Gobierno Corporativo
	Prevención de Lavado de Dinero

José Faustino Laínez Mejía	Gestión Integral de Riesgos
	Capacitación Anual de Gobierno Corporativo
Fernando Luis De Mergelina Alonso De Velasco	Gestión Integral de Riesgos
	Capacitación Anual de Gobierno Corporativo
Ilduara Augusta Guerra Leví	Gestión Integral de Riesgos
	Capacitación Anual de Gobierno Corporativo
Gabriel Eduardo Delgado Suazo	Gestión Integral de Riesgos
Manuel Enrique Dávila Lázarus	Gestión Integral de Riesgos
	Capacitación Anual de Gobierno Corporativo
Manuel Santos Alvarado Flores	Gestión Integral de Riesgos
	Capacitación Anual de Gobierno Corporativo
Carlos Javier Herrera Alcántara	Gestión Integral de Riesgos

7. Política de remuneración de la Junta Directiva

De acuerdo con lo dispuesto en el Pacto Social de Atlántida Vida, le corresponde a la Junta General de Accionistas determinar los emolumentos de los miembros de la Junta Directiva.

IV. ALTA GERENCIA

1. Miembros de la Alta Gerencia

La administración directa de la Aseguradora está asignada a la Gerencia General, facultada para representar a la Aseguradora, realizando los negocios y actividades del mismo, con las más amplias facultades y de acuerdo con las disposiciones y normas dictadas por la Junta Directiva y el Pacto Social.

La Alta Gerencia en Atlántida Vida corresponde al Gerente General y los cargos ejecutivos que le reportan directamente al Gerente General, quienes reúnen los requisitos señalados por la Ley de Sociedades de Seguros.

Miembros Alta Gerencia:

Gerente General: Lic. Carlos Marcelo Olano Romero

Gerente Comercial: Lic. Luis José Noyola Palucha

Durante el período informado no existieron cambios dentro de la Alta Gerencia

2. Política de selección de la Alta Gerencia

En base al Pacto Social vigente es atribución de la Junta Directiva nombrar al Gerente General y demás miembros de la Alta Gerencia, fijarle su sueldo y remuneración extraordinaria, sus atribuciones y obligaciones.

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

Manuales	Manual Integral de Riesgos
	Manual de Procesos de Gestión Integral de Riesgos
	Manual del Sistema de organización
	Manual de Procesos Continuo para medir las etapas de la Gestión del Riesgo Operacional
Políticas	Política de Comunicación en Información para Clientes y Público General
	Política de Participación y Comunicación de Accionistas
	Política de Pago de Comisiones para Agentes Corredores
	Política de Distribución de Riesgos de Reaseguro
	Política transitoria de Gestión de Riesgo no pago de primas para clientes afectados
	Política de Revelación y Acceso a la Información
	Política de Gestión Integral de Riesgos de la Aseguradora
	Política para gestionar los factores de riesgo
	Política para medir los eventos del riesgo operacional
	Política de Riesgo Operacional
	Política y controles específicos para el Riesgo Legal
	Política de Seguridad de la Información de Atlántida Vida, S.A. Seguros de Personas
	Política de Contingencia y Continuidad del negocio de Atlántida Vida, S.A. Seguros de Personas

V. COMITÉ DE AUDITORÍA

1. Miembros del Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría tiene como finalidad darles un adecuado seguimiento a las instrucciones de la Superintendencia del Sistema Financiero y a las observaciones de auditoría, externa o interna. Este comité juega un papel central en el sistema de supervisión mediante el cual se monitorea el cumplimiento de los estándares y parámetros definidos por las leyes y normativas, para dirigir las operaciones de la aseguradora.

Los miembros del Comité de Auditoría durante el período informado son:

Presidente: José Faustino Laínez Mejía

Director: Gabriel Eduardo Delgado Suazo

Ejecutivo: Carlos Marcelo Olano Romero

Externo: Tito Ernesto Linares

Durante el período informado no existieron cambios.

2. Número de sesiones en el período informado

En el período informado, el mencionado comité realizó cuatro sesiones; a continuación se detalla las fechas de las sesiones y los puntos destacados en cada una:

- a. S 01-2020 el día 14 de febrero de 2020
- b. S 02-2020 el día 17 de septiembre de 2020
- c. S 03-2020 el día 28 de octubre de 2020
- d. S 04-2020 el día 17 de diciembre de 2020

3. Detalle de principales funciones del Comité de Auditoría

- a. Velar por el cumplimiento de los acuerdos de la Junta General de Accionistas, Junta Directiva y de las disposiciones de la Superintendencia, del Banco Central de Reserva y de otras instituciones públicas cuando corresponda.
- b. Dar seguimiento a las observaciones que se formulen en los informes del Auditor Interno, del Auditor Externo, de la Superintendencia y de otras instituciones públicas, para corregirlas o para contribuir a su desvanecimiento, lo cual deberá ser informado oportunamente a la Superintendencia.
- c. Informar con regularidad a la Junta Directiva del seguimiento a las observaciones de los informes listados en el literal b) del presente artículo.

- d. Colaborar en el diseño y aplicación del control interno proponiendo las medidas correctivas pertinentes.
- e. Supervisar el cumplimiento del contrato de auditoría externa, monitorear el proceso de respuesta a las observaciones incluidas por el auditor externo en su carta de Gerencia
- f. Opinar ante la Junta Directiva:
 - i. Cualquier diferencia de criterio entre la gerencia y los Auditores Externos, respecto a políticas y prácticas contables;
 - ii. El informe final de los Auditores Externos, especialmente en lo referente a las salvedades o cualquier calificación de la opinión; y
 - iii. El análisis realizado desde el punto de vista técnico para contratar al mismo auditor para el período siguiente o de sustituirlo en su caso.
- g. Evaluar la labor de Auditoria Interna, así como el cumplimiento de su plan anual de trabajo y demás obligaciones contenidas en la normativa y leyes aplicables.
- h. Proponer a la Junta Directiva y esta a su vez a la Junta General de Accionistas el nombramiento de los Auditores Externos y del Auditor Fiscal. En la contratación de los Auditores Externos deberá considerarse su independencia, respecto de los otros servicios profesionales proporcionados.
- i. Conocer y evaluar los procesos relacionados con información financiera y los sistemas de control interno de la entidad; y
- j. Cerciorarse que los estados financieros intermedios y de cierre de ejercicio sean elaborados cumpliendo los lineamientos normativos.
- k. Otras que disponga la Junta Directiva y la Superintendencia del Sistema Financiero.

Será responsabilidad del Comité mantener un archivo de correspondencia que contenga:

- i. La correspondencia recibida de la Superintendencia sobre las auditorías integrales, los exámenes y evaluaciones de cuentas;
- ii. La correspondencia e informes recibidos de los auditores externos sobre el desarrollo de la auditoría;
- iii. Las respuestas emitidas por la entidad auditada a la Superintendencia y los auditores externos; y
- iv. Copia de los informes de auditoría interna y de las respuestas que hayan dado las diferentes unidades sobre esos informes.

4. Temas corporativos conocidos en el período

- a. Se presentó y aprobó el Plan de Trabajo para el año 2020
- b. Se hizo modificaciones al Plan de Trabajo

- c. Se emitió el informe de Gestión de Reaseguros
- d. Se realizó un reporte acerca del cumplimiento de las Normas Técnicas para la Transparencia y Divulgación de la Información de las Sociedades de Seguro (NCM-03)
- e. Se presentó el informe de Seguridad de la Información
- f. Se emitió el informe de Riesgo Operacional
- g. Se realizó un informe sobre Prevención de Lavado de Dinero
- h. Se realizó la presentación Plan Trabajo 2021

VI. COMITÉ DE RIESGO

1. Miembros del Comité de Riesgo

El Comité de Riesgos tiene como finalidad evaluar las políticas, mecanismos y procedimientos de riesgos implementados por la aseguradora, así como recomendar las medidas o ajustes necesarios. Tiene autoridad sobre las áreas operativas para apoyar las labores realizadas por el departamento de Riesgo y será el enlace entre este último y la Junta Directiva, así como recomendar las medidas o ajustes necesarios para el adecuado manejo del riesgo.

Los miembros del Comité de Riesgo durante el período informado fueron:

Presidente: Arturo Herman Medrano Castañeda

Director: Ilduara Augusta Guerra Leví

Ejecutivo: Carlos Marcelo Olano Romero

Externo: Carlos Eduardo Rosales Castro

Secretario: Luis Edgardo Rodríguez Leiva

Durante el período informado hubo una incorporación a este comité en la sesión 02-2020 de fecha 29 de octubre de 2020 en la cual se presentó al Licenciado Luis Edgardo Rodríguez Leiva, Jefe de Riesgos de la sociedad, como miembro del comité y que fungiría como secretario del mismo.

2. Número de Sesiones en el período informado

En el período informado, el mencionado comité realizó cuatro sesiones; a continuación, se detalla las fechas de las sesiones y los puntos destacados en cada una:

- a. S 01-2020 el día 21 de mayo de 2020
- b. S 02-2020 el día 29 de octubre de 2020
- c. S 03-2020 el día 17 de diciembre de 2020
- d. S 04-2020 el día 21 de enero de 2021

3. Detalle de principales funciones del Comité de Riesgos

- a. Informar a la Junta Directiva sobre los riesgos asumidos por la entidad, su evolución, sus efectos en los niveles patrimoniales y las necesidades adicionales de mitigación.
- b. Velar por que la entidad cuente con la adecuada estructura organizacional, estrategias, políticas y recursos para la gestión integral de riesgos;
- c. Proponer a la Junta Directiva los límites de tolerancia a la exposición para cada tipo de riesgo;
- d. Aprobar las metodologías de gestión de cada uno de los riesgos;
- e. Requerir y dar seguimiento a los planes correctivos para normalizar incumplimientos a los límites de exposición o deficiencias reportadas.
- f. Discutir y aprobar las políticas, metodologías y procedimientos para identificar, medir, controlar/mitigar y monitorear el riesgo asumido por la sociedad en sus operaciones.
- g. Asegurar la correcta implementación y ejecución de políticas, metodologías, y procedimientos para la Gestión Integral de Riesgos e informar a la Junta Directiva la correcta ejecución de las estrategias y políticas aprobadas.
- h. Velar permanentemente por la actualización de las políticas, metodologías y procedimientos, que permitan una eficiente administración del riesgo e implantar medidas correctivas en caso de que éstas no se cumplan.
- i. Analizar y discutir los aspectos del perfil del riesgo de la aseguradora, el grado de exposición, su evolución, así como la estimación de las pérdidas potenciales relacionado a este tipo de riesgo.
- j. Discutir y aprobar propuestas del departamento de Riesgos relacionadas a mitigar la exposición a los distintos tipos de riesgos, compatibles con las actividades, estrategias y objetivos institucionales y que permitan una eficaz reacción frente a situaciones adversas.
- k. Proponer a la Junta Directiva los límites de tolerancia a la exposición para cada tipo de riesgo.
- l. Requerir y dar seguimiento a los planes correctivos y preventivos para evitar incumplimientos a los límites de exposición o deficiencias en los procesos.
- m. Analizar y aprobar la incursión de la aseguradora en nuevos negocios, operaciones y actividades acorde con las estrategias del negocio, con sujeción a las disposiciones legales, normativas y estatutarias.
- n. Velar por que la entidad cuente con la adecuada estructura organizacional y recursos para la gestión integral de riesgos.
- o. Informar semestralmente a Junta Directiva sobre los acuerdos tomados en el Comité de Riesgos.

- p. Dar cumplimiento a las atribuciones del comité específicas para los diferentes riesgos asumidos por la institución; detallados en la NPB4-50 “Normas para la gestión del riesgo operacional de las entidades financieras”

4. Temas corporativos conocidos en el período

- a. El Comité de Riesgos coordinó la metodología para la elaboración de las normativas internas siguientes:
 - i. Manual de Riesgos Operativos
 - ii. Manual de Riesgos de Liquidez e Inversiones
 - iii. Manual de Riesgos de Mercado
 - iv. Manual de Riesgos Técnico
 - v. Manual de Riesgos Reputación
- b. Se presentó al Licenciado Luis Rodríguez, Jefe de Riesgos, como nuevo miembro del comité y que asumiría el cargo de secretario del mismo.
- c. Se presentó el Plan de Trabajo a diciembre 2020
- d. Fue presentada la calificación del ambiente de control de Atlántida Vida en los que se tratan las revisiones hechas por auditoría interna y externa, y el cumplimiento de las normativas
- e. Se presentó el Plan de Adecuación a las Normativas Técnicas, específicamente las referidas a la Seguridad de la Información y Ciberseguridad (NRP-23), y la de Continuidad del Negocio (NRP-24).
- f. Se aprobó la modificación al Manual de Riesgo Operacional para cambiar la periodicidad con la que se presentan los informes de temas de riesgos.
- g. Se presentó el Reporte de Correspondencia Regulatoria que tiene el objetivo de dar cumplimiento con los requerimientos de instituciones oficiales.

VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS

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

Atlántida Vida, según sesión de Junta Directiva 13/2019 celebrada en la ciudad de San Salvador a las quince horas con treinta minutos del día doce de diciembre de dos mil diecinueve, los miembros de la Junta Directiva en el punto número cinco aprobaron el Código de Gobierno Corporativo, por lo que en el período reportado no hay cambios que reportar.

2. Descripción de los cambios al Código de Ética o de Conducta durante el período

Atlántida Vida, según sesión de Junta Directiva 13/2019 celebrada en la ciudad de San Salvador a las quince horas con treinta minutos del día doce de diciembre de dos mil

diecinueve, los miembros de la Junta Directiva en el punto número cinco aprobaron el Código de Gobierno Corporativo, por lo que en el período reportado no hay cambios que reportar

3. Informe del cumplimiento de las políticas de Gestión y Control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas

En el período informado no se ha suscitado ningún conflicto de interés ni dentro de la aseguradora, ni en operaciones con partes vinculadas. Sin embargo, Atlántida Vida, se encuentra preparada para cualquier situación de este tipo, ya que cuenta con una política de gestión de manejo de conflictos de intereses la cual se encuentra desarrollada dentro del Código de Conducta estipulando los mecanismos que permiten prevenir, identificar, gestionar, mitigar, informar y registrar los conflictos de interés que puedan surgir por operaciones con partes relacionadas.

VIII. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN

1. Mecanismos de atención a clientes

- **Página Web:** Plataforma digital por medio de la cual se publica información sobre tasas de interés, comisiones o recargos, estados financieros trimestrales y los cobros por cuenta de terceros además de novedades noticias e lo relacionado a nuestros servicios, productos y otras iniciativas para clientes y grupos de interés en general por medio de la dirección de web de Atlántida Vida, la cual es actualizada de forma permanente para favorecer las consultas que puedan genera los clientes
- **Contact Center:** plataforma telefónica habilitada por Atlántida Vida la cual corresponde al número telefónico +503 2267-4500, donde se atenderá de forma específica las consultas que puedan generar los clientes.
- **Correo Institucional:** Es la dirección de correo electrónica la cual corresponde a aseguradoatlantida@seatlan.sv, habilitada por Atlántida Vida para la recepción de cualquier tipo de comunicación vía electrónica de los clientes o grupos de interés.
- **Redes Sociales:** Canales de comunicación utilizados de manera sistemática por medio de los perfiles corporativos oficiales de Atlántida Vida en redes sociales y cualquier otro establecido en la página web como canal oficial de la Aseguradora en los cuales se divulga periódicamente información oficial para los grupos de interés y procuran la comunicación efectiva en el desarrollo de eventos y novedades relevantes para la organización y atención al cliente.

2. Mecanismos de Atención de quejas y reclamos

La recepción de reclamos y quejas por parte de los clientes se podrá recibir físicamente en las oficinas de Atlántida Vida ubicadas en Calle El Mirador y 87 Avenida Norte, Edificio Torre Quattro, Oficina 10-02, Complejo World Trade Center en la Colonia Escalón, San Salvador, en la cual el cliente llenará un formulario en cual será trasladado al personal encargado de atender las quejas o el reclamo por parte del cliente. También lo podrá hacer vía telefónica al número +503 2267-4500. El personal encargado será el responsable de darle seguimiento y respuesta al cliente, asegurando una atención oportuna y una respuesta en un tiempo razonable. Finalmente, también el cliente lo podrá hacer por medio de correo electrónico.

3. Hechos Relevantes

- a. En fecha 16 de enero de 2020, la Junta Directiva de Atlántida Vida, S. A. Seguros de Personas acordó la Convocatoria a Junta General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas;
- b. En fecha 16 de enero 2020, la Junta Directiva de Atlántida Vida, S. A. Seguros de Personas, aprobó el presupuesto para el año 2020;
- c. En fecha 13 de febrero de 2020, se aprobó la Publicación de los Estados Financieros al cierre de diciembre de 2019, sus notas e Informe del Auditor Externo;
- d. En fecha 13 de febrero de 2020, la junta Directiva le aprobó al Gerente General de Atlántida Vida, tramitar un crédito en representación de Atlántida Vida con Banco Atlántida.
- e. En fecha 19 de marzo de 2020, la Junta Directiva de Atlántida Vida, S. A. Seguros de Personas, aprobó el informe de Gobierno Corporativo;
- f. En fecha 19 de marzo de 2020, la Junta Directiva de Atlántida Vida, S. A. Seguros de Personas se nombró al oficial de cumplimiento de Atlántida Vida;
- g. En fecha 19 de marzo de 2020, la Junta Directiva de Atlántida Vida, S. A. Seguros de Personas, se dio a conocer el plan de contingencia por COVID-19;
- h. En fecha 21 de mayo de 2020, la Junta Directiva de Atlántida Vida, S. A. Seguros de Personas, se aprobó la Política de Pago de Comisiones Para Agentes Corredores, la Política de distribución de riesgos de reaseguro y Manual integral de riesgos.

- i. En fecha 18 de junio de 2020, la Junta Directiva de Atlántida Vida, S. A. Seguros de Personas la Política transitoria de Gestión de Riesgo no pago de primas para clientes afectados por pandemia COVID-19.
- j. En fecha 24 de julio de 2020, la Junta Directiva de Atlántida Vida, S. A. Seguros de Personas aprobó la publicación de Estados Financieros, sus notas e informe del Auditor Externo;
- k. En fecha 19 de noviembre de 2020, la Junta Directiva de Atlántida Vida, S. A. Seguros de Personas la Junta Directiva Convocó a Junta General Extraordinaria de Accionista en la cual se tratará en su punto extraordinario el Aumento de Capital Social por un monto de cuatro millones de Dólares de los Estados Unidos de América (US\$4, 000,000.00);
- l. En fecha 27 de noviembre de 2020, La Junta General Extraordinaria de Accionistas autorizó aumentar el capital social de Atlántida Vida, S. A. Seguros de Personas en la suma de **CUATRO MILLONES DE DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (US\$4,000,000)**, con la emisión de cuatro millones de acciones comunes y nominativas de un valor de UN DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (US\$1.00).

IX. OTROS

Atlántida Vida reconoce la importancia de contar con un Sistema de Gobierno Corporativo que oriente la estructura y funcionamiento de sus órganos sociales en interés de la sociedad y de sus accionistas; es por ello por lo que el mismo se concibe como un ente dinámico en función de la evolución de la sociedad, los resultados de su desarrollo, la normativa que pueda establecerse y de las recomendaciones que se hagan sobre las mejores prácticas del mercado, adaptadas a su realidad social.

En tal sentido, la institución da cumplimiento a lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo y el Pacto Social, que comprenden las normas, funciones, derechos y deberes en el desempeño de sus cometidos; así como a los manuales de organización y funcionamiento de los diferentes Comités que rigen a la institución, incluyendo además, el seguimiento a las normas de comportamiento internas contenidas en el Código de Conducta, donde están establecidos los principios éticos relacionados con las actuaciones de sus directivos, administradores y empleados.