

Atlántida Vida S.A, Seguros de personas Gobierno Corporativo		
Informe Anual Gobierno Corporativo En cumplimiento al art.28 de Normas Técnicas de Gobierno Corporativo NRP-17	Período	2023
	Página	1

I. INFORMACIÓN GENERAL	3
1. Conglomerado Financiero local al que pertenece.	3
2. Entidades miembros del Conglomerado Financiero local.	3
3. Grupo Financiero Internacional al que pertenece.	5
4. Estructura de la propiedad accionaria de la entidad.	5
II. ACCIONISTAS	5
1. Número de Juntas Ordinarias celebradas durante el período y quórum.	5
2. Número de Juntas Extraordinarias celebradas durante el período y quórum.	5
III. JUNTA DIRECTIVA	5
1. Miembros de la Junta Directiva y cambios en el período informado.	5
2. Cantidad de sesiones celebradas durante el período informado, detallando las fechas de las mismas.	6
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.	7
5. Descripción de la política sobre la rotación o permanencia de miembros, en el caso que aplique.	7
6. Capacitaciones recibidas en temas de gobierno corporativo o en materias afines.	7
7. Política de remuneración de la Junta Directiva.	7
IV. ALTA GERENCIA	8
8. Miembros de la Alta Gerencia y los cambios durante el período informado.	8
9. Política de selección de la Alta Gerencia.	9
10. Informe de cumplimiento de las políticas y controles internos aprobados por la Junta Directiva.	9
V. COMITÉ DE AUDITORÍA	9
1. Miembros del Comité de Auditoría.	9
2. Número de sesiones en el período informado.	10

Atlántida Vida S.A, Seguros de personas Gobierno Corporativo		
Informe Anual Gobierno Corporativo En cumplimiento al art.28 de Normas Técnicas de Gobierno Corporativo NRP-17	Período	2023
	Página	2

3. Detalle de principales funciones del Comité de Auditoría.....	10
4. Temas corporativos conocidos en el período.	12
VI. COMITÉ DE RIESGO	12
1. Miembros del Comité de Riesgo.....	12
2. Número de Sesiones en el período informado.	12
3. Detalle de principales funciones del Comité de Riesgos.....	13
4. Temas corporativos conocidos en el período.	14
VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS	14
1. Descripción de los cambios al Código de Gobierno Corporativo durante el período.....	14
2. Descripción de los cambios al Código de Ética o de Conducta durante el período.	14
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	15
1. Atención de los clientes: se deberá indicar los mecanismos con los que la entidad cuenta para atención de los clientes así como de la atención de quejas y reclamos.	15
2. Detalle de los principales hechos relevantes de la entidad, de conformidad a la normativa aplicable, durante el período del informe anual.	16
IX. OTROS	17

Atlántida Vida S.A, Seguros de personas Gobierno Corporativo		
Informe Anual Gobierno Corporativo	Período	2023
En cumplimiento al art.28 de Normas Técnicas de Gobierno Corporativo NRP-17	Página	3

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Conglomerado Financiero local al que pertenece.

Atlántida Vida, S.A., Seguros de Personas, 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: Titularizadora Atlántida, 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, Administradora de Fondos de pensiones (AFP Confía) y Seguros Atlántida, S.A.



2. Entidades miembros del Conglomerado Financiero local.

Sociedad	Principal Negocio
Inversiones Financieras Atlántida S.A.	Sociedad Contralora que tiene por finalidad la inversión de capital en las sociedades de giro financiero.
Titularizadora Atlántida S.A	Sociedad especializada en la constitución, integración y administración de fondos de titularización, con el propósito de complementar y diversificar la disponibilidad de instrumentos financieros en inversión que contribuyan a la economía.

Atlántida Vida S.A, Seguros de personas Gobierno Corporativo		
Informe Anual Gobierno Corporativo En cumplimiento al art.28 de Normas Técnicas de Gobierno Corporativo NRP-17	Período	2023
	Página	4

Sociedad	Principal Negocio
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
Seguros Atlántida, S.A.	Seguros Atlántida, empresa dedicada a realizar operaciones de seguros, fianzas, reafianzamientos, garantías y préstamos; y toda clase de negocios que le sean autorizados.

Atlántida Vida S.A, Seguros de personas Gobierno Corporativo		
Informe Anual Gobierno Corporativo En cumplimiento al art.28 de Normas Técnicas de Gobierno Corporativo NRP-17	Período	2023
	Página	5

3. Grupo Financiero Internacional al que pertenece.
- Grupo Financiero Atlántida.

4. Estructura de la propiedad accionaria de la entidad.

Accionistas	Participación %
Inversiones Financieras Atlántida, S.A. (IFA, S.A.)	99.99999%
Guillermo Bueso Anduray	00.00001%

II. ACCIONISTAS

1. Número de Juntas Ordinarias celebradas durante el período y quórum.

Fecha de sesión	Quorum
17 de febrero de 2023	100%

2. Número de Juntas Extraordinarias celebradas durante el período y quórum.

No se reportan Juntas Extraordinarias durante el período informado.

III. JUNTA DIRECTIVA

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

La Junta Directiva está compuesta de la siguiente forma:

Miembros	
Director Presidente	Arturo Herman Medrano Castañeda
Director Vicepresidente	Guillermo Bueso Anduray
Director Secretario	Franco Edmundo Jovel Carrillo

Atlántida Vida S.A, Seguros de personas Gobierno Corporativo		
Informe Anual Gobierno Corporativo En cumplimiento al art.28 de Normas Técnicas de Gobierno Corporativo NRP-17	Período	2023
	Página	6

Miembros	
Primer Director	Ilduara Augusta Guerra Levi
Director Suplente	Gabriel Eduardo Delgado Suazo
Director Suplente	Manuel Santos Alvarado Flores
Director Suplente	Enrique Antonio García Dubón
Director Suplente	Francisco Rodolfo Bertrand Galindo

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

Durante el año 2023 se celebraron 12 sesiones de Junta Directiva las cuales se realizaron en las siguientes fechas:

Sesiones de Junta Directiva	
JD - 01/2023	18 de enero del 2023
JD- 02/2023	16 de febrero del 2023
JD- 03/2023	16 de marzo del 2023
JD- 04/2023	13 de abril del 2023
JD- 05/2023	18 de mayo del 2023
JD- 06/2023	15 de junio del 2023
JD- 07/2023	13 de julio del 2023
JD- 08/2023	17 de agosto 2023
JD- 09/2023	20 de septiembre 2023
JD- 10/2023	11 de octubre 2023
JD- 11/2023	15 de noviembre 2023
JD- 12/2023	13 de diciembre 2023

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.

Atlántida Vida S.A, Seguros de personas Gobierno Corporativo		
Informe Anual Gobierno Corporativo En cumplimiento al art.28 de Normas Técnicas de Gobierno Corporativo NRP-17	Período	2023
	Página	7

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. Descripción de la 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.

Dentro del período informado de enero a diciembre de 2023 se realizaron las siguientes capacitaciones para miembros de Junta:

- Gobierno Corporativo en Instituciones Financieras.

7. Política de remuneración de la Junta Directiva.

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

Atlántida Vida S.A, Seguros de personas Gobierno Corporativo		
Informe Anual Gobierno Corporativo En cumplimiento al art.28 de Normas Técnicas de Gobierno Corporativo NRP-17	Período	2023
	Página	8

IV. ALTA GERENCIA

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

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, S.A., Seguros de Personas, 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.

Los miembros de la Alta Gerencia al inicio del período informado son:

Miembros	
Gerente General	Carlos Marcelo Olano Romero
Gerente Comercial	Luis José Noyola Palucha

Durante el período se informan los siguientes cambios:

Miembros	
Gerente General	Carlos Marcelo Olano Romero
Gerente Comercial	Luis José Noyola Palucha
Gerente Legal	Ronald Humberto Barrera
Gerente Técnico	Guillermo Ernesto Álvarez
Gerente Financiero	Carlos Fidel Torres Rivera
Gerente de Tecnología	Omar Contreras
Gerente de Administración, RRH y Fianzas	José Alexander Aguiluz
Gerente de Reaseguro	Jeanneth del Milagro Posada
Gerente de Riesgos	Luis Edgardo Rodríguez

Atlántida Vida S.A, Seguros de personas Gobierno Corporativo		
Informe Anual Gobierno Corporativo En cumplimiento al art.28 de Normas Técnicas de Gobierno Corporativo NRP-17	Período	2023
	Página	9

9. 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.

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

Políticas	Política de Seguridad de la Información
	Política de Externalización
	Política de Pago de Comisiones Para Agentes Corredores de Persona Natural y Jurídica
	Política de Mercadeo
Manuales	Actualización anual de Manual PLDA/FT/FPADM

V. COMITÉ DE AUDITORÍA

1. Miembros del Comité de Auditoría.

El Comité de Auditoría, su finalidad es dar a conocer las actividades realizadas por la Unidad de Auditoría Interna, y pronunciarse sobre los informes de las áreas auditadas, filtrando los hallazgos que serán presentados a Junta Directiva para tomar los acuerdos pertinentes ya sea estableciendo controles, procedimientos, políticas, o cualquier otra instrucción enfocada a superar las situaciones reportadas en la operatividad de la aseguradora.

Los miembros del Comité de Auditoría al inicio del período informado son:

Miembros	
Presidente:	José Faustino Laínez Mejía
Director:	Gabriel Eduardo Delgado Suazo
Ejecutivo:	Carlos Marcelo Olano Romero
Externo:	Tito Ernesto Linares

Atlántida Vida S.A, Seguros de personas Gobierno Corporativo		
Informe Anual Gobierno Corporativo En cumplimiento al art.28 de Normas Técnicas de Gobierno Corporativo NRP-17	Período	2023
	Página	10

Durante el período se informan los siguientes cambios:

Miembros	
Presidente:	Enrique García Dubón
Director:	Gabriel Eduardo Delgado Suazo
Ejecutivo:	Carlos Marcelo Olano Romero
Secretario	Miguel Ángel Molina Mendoza
Externo:	Tito Ernesto Linares

2. Número de sesiones en el período informado.

En el período informado, el mencionado comité realizó cinco sesiones; en las siguientes fechas:



3. Detalle de principales funciones del Comité de Auditoría.

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.

- a. 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.
- b. Informar con regularidad a la Junta Directiva del seguimiento a las observaciones de los informes listados en el literal b) del presente artículo.
- c. Colaborar en el diseño y aplicación del control interno proponiendo las medidas correctivas pertinentes.

Atlántida Vida S.A, Seguros de personas Gobierno Corporativo		
Informe Anual Gobierno Corporativo En cumplimiento al art.28 de Normas Técnicas de Gobierno Corporativo NRP-17	Período	2023
	Página	11

- d. 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
- e. 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.
- f. Evaluar la labor de Auditoría Interna, así como el cumplimiento de su plan anual de trabajo y demás obligaciones contenidas en la normativa y leyes aplicables.
- g. 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.
- h. Conocer y evaluar los procesos relacionados con información financiera y los sistemas de control interno de la entidad; y
- i. Cerciorarse que los estados financieros intermedios y de cierre de ejercicio sean elaborados cumpliendo los lineamientos normativos.
- j. 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.

Atlántida Vida S.A, Seguros de personas Gobierno Corporativo		
Informe Anual Gobierno Corporativo En cumplimiento al art.28 de Normas Técnicas de Gobierno Corporativo NRP-17	Período	2023
	Página	12

4. Temas corporativos conocidos en el período.

De forma corporativa de parte de Auditoría Interna, se sugirió al Comité de Auditoría, dar cumplimiento a literal h) de art. 23 de (NRP-17), Norma Técnica de Gobierno Corporativo.

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 Riesgos durante el período informado son:

Miembros	
Presidente:	Arturo Herman Medrano Castañeda
Director:	Ilduara Augusta Guerra Levi
Ejecutivo:	Carlos Marcelo Olano Romero
Secretario	Luis Edgardo Rodríguez Leiva
Externo:	Carlos Eduardo Rosales Castro

2. Número de Sesiones en el período informado.

En el período informado, el mencionado comité realizó cuatro sesiones; en las siguientes fechas:



Atlántida Vida S.A, Seguros de personas Gobierno Corporativo		
Informe Anual Gobierno Corporativo En cumplimiento al art.28 de Normas Técnicas de Gobierno Corporativo NRP-17	Período	2023
	Página	13

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.

Atlántida Vida S.A, Seguros de personas Gobierno Corporativo		
Informe Anual Gobierno Corporativo En cumplimiento al art.28 de Normas Técnicas de Gobierno Corporativo NRP-17	Período	2023
	Página	14

- 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 NRP-42 “Normas para la gestión del riesgo operacional de las entidades financieras” y NRP-20 “Normas para la gestión integral de riesgo.”

4. Temas corporativos conocidos en el período.

El Comité de Riesgos sometió a aprobación e informo lo siguiente:

- Aprobación del Plan de Trabajo de la Unidad de Riesgos año 2023.
- Calificación ambiente de control de forma trimestral.
- Dar a conocer pruebas de tensión, riesgo de mercado de forma trimestral.
- Dar a conocer prueba de tensión, riesgo de crédito de forma trimestral.
- Dar a conocer el riesgo legal de forma trimestral.
- Presentación de pruebas de continuidad de negocio.
- Incidentes de Seguridad de la Información e indicadores de forma trimestral.
- Aprobación de Políticas y Manuales.

VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS

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

Dentro del período informado, no se presentaron cambios al Código de Gobierno Corporativo.

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

Dentro del período informado, no se presentaron cambios al Código de Conducta.

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

Atlántida Vida S.A, Seguros de personas Gobierno Corporativo		
Informe Anual Gobierno Corporativo En cumplimiento al art.28 de Normas Técnicas de Gobierno Corporativo NRP-17	Período	2023
	Página	15

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. Atención de los clientes: se deberá indicar los mecanismos con los que la entidad cuenta para atención de los clientes así como de la atención de quejas y reclamos.

- Página Web: Plataforma digital por medio de la cual se publica información sobre productos, gobierno corporativo, educación financiera, formularios, cotizadores, preguntas frecuentes y contactos, en la página web <https://www.segurosatlantida.com.sv/index>; la cuál es actualizada de forma permanente para favorecer las consultas que puedan genera los clientes.
- Contact Center: Plataforma telefónica habilitada por Atlántida Vida, S.A., Seguros de Personas; la cual corresponde al número telefónico +503 2283-0800, 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, 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, S.A., Seguros de Personas 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.

Atlántida Vida S.A, Seguros de personas Gobierno Corporativo		
Informe Anual Gobierno Corporativo En cumplimiento al art.28 de Normas Técnicas de Gobierno Corporativo NRP-17	Período	2023
	Página	16

Mecanismos de Atención de quejas y reclamos.

La recepción de reclamos y quejas por parte de los clientes se podrán recibir físicamente en las oficinas de Atlántida Vida S.A., Seguros de Personas, ubicadas en Calle La Mascota #930, Colonia Maquilishuat, 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 2283-0800. 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: aseguradoatlantida@seatlan.sv.

2. Detalle de los principales hechos relevantes de la entidad, de conformidad a la normativa aplicable, durante el período del informe anual.

- 1) En fecha 18 de enero del año 2023, la Junta Directiva acordó la Convocatoria a Junta General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas;
- 2) En fecha 16 de febrero del año 2023, la Junta Directiva aprobó la Publicación de los Estados Financieros al cierre de diciembre de 2022, sus notas e Informe del Auditor Externo;
- 3) En fecha 17 de febrero del año 2023, la Junta General de accionistas los Estados Financieros al cierre de diciembre de 2022, sus notas e Informe del Auditor Externo;
- 4) En fecha 17 de febrero del año 2023, la Junta General de Accionistas eligió Auditor externo a Auditores y Consultores de Negocios, S.A de C.V. y Auditor externo suplente a BDO Figueroa Jiménez & Co., S.A.;
- 5) En fecha 17 de febrero del año 2023, la Junta General de Accionistas eligió Auditor Fiscal a Auditores y Consultores de Negocios, S.A. DE C.V. y Auditor fiscal suplente a BDO Figueroa Jiménez & Co., S.A.;
- 6) En fecha 17 de febrero del año 2023, la Junta General de Accionistas eligió a la Junta Directiva de la sociedad.;
- 7) En fecha 16 de marzo del año 2023, la Junta Directiva eligió y nombró al Gerente General de la sociedad.;

Atlántida Vida S.A, Seguros de personas Gobierno Corporativo		
Informe Anual Gobierno Corporativo En cumplimiento al art.28 de Normas Técnicas de Gobierno Corporativo NRP-17	Período	2023
	Página	17

8) En fecha 13 de julio 2023, la Junta Directiva aprobó la publicación de los Estados Financieros correspondientes al 30 de junio 2023.

9) En fecha 20 de septiembre del año 2023, la Junta Directiva nombro Auditor Interno de la Sociedad;

10) El día 13 de diciembre de 2023, la Junta Directiva, convoco a Junta Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas.

IX. OTROS

Atlántida Vida, S.A., Seguros de Personas, 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.