



ASEGURADORA
GENERAL

INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO 2021



www.aseguradorageneral.com

10 calle 3-17 zona 10, Guatemala, Centro América

+502 2210-7474 ☎ 1757 📞 2210-7373





CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. SOBRE NOSOTROS	3
2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	4
3. GOBIERNO CORPORATIVO	4
4. ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO	5
5. ÓRGANOS DE DIRECCIÓN	5
5.1 ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS	5
5.2 CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	6
5.3 GERENTE GENERAL Y FUNCIONARIOS QUE REPORTAN A ÉSTE	6
6. COMITÉS DE APOYO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	7
6.1 COMITÉ DE AUDITORÍA INTERNA	7
6.1.1 FUNCIONES DEL COMITÉ DE AUDITORÍA INTERNA	7
6.2 COMITÉ DE RIESGOS Y CUMPLIMIENTO	8
6.2.1 FUNCIONES DEL COMITÉ DE RIESGOS Y CUMPLIMIENTO	8
7. MARCO NORMATIVO INSTITUCIONAL	9
8. TRANSPARENCIA	9
9. ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS	10
9.1 SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE RIESGOS	10
9.2 ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS	11
9.3 GESTIÓN DE RIESGOS	11
i. RIESGO DE SUSCRIPCIÓN	11
ii. RIESGO DE CRÉDITO	12
iii. RIESGO DE LIQUIDEZ	12
iv. RIESGO DE MERCADO	12
v. RIESGO OPERACIONAL	13
vi. RIESGO DE LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO	13
9.4 PERFIL DE RIESGO	14
10. OPERACIONES VINCULADAS	14

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento con la Resolución de Junta Monetaria JM-3-2018 “Reglamento de Gobierno Corporativo para Aseguradoras y Reaseguradoras”, Aseguradora General, S.A. (en adelante la Aseguradora) ha trabajado en implementar un modelo de administración basado en Gobierno Corporativo; que promueve el desarrollo, la implementación y supervisión efectiva de políticas que definen claramente y respaldan los objetivos de la Aseguradora.

El Gobierno Corporativo también suele denominarse sistema de “pesos y contrapesos”. Este sistema de control reconoce que las aseguradoras deben ser flexibles y adaptarse a circunstancias que afecten sus operaciones, mediante la toma de decisiones oportunas. Además, promueve la transparencia y permite mantener sistemas, controles y límites adecuados, que garantizan que el poder no se concentra de manera indebida, y que éste se utilice para el bien de la aseguradora en su conjunto y los grupos o partes interesadas.

Un Gobierno Corporativo eficaz apoya y mejora la capacidad del Consejo de Administración, la alta gerencia y del personal clave que desempeña funciones de control. De esta manera, se administra la actividad de la aseguradora de manera adecuada y prudente; generando mayor confianza para los grupos de interés.

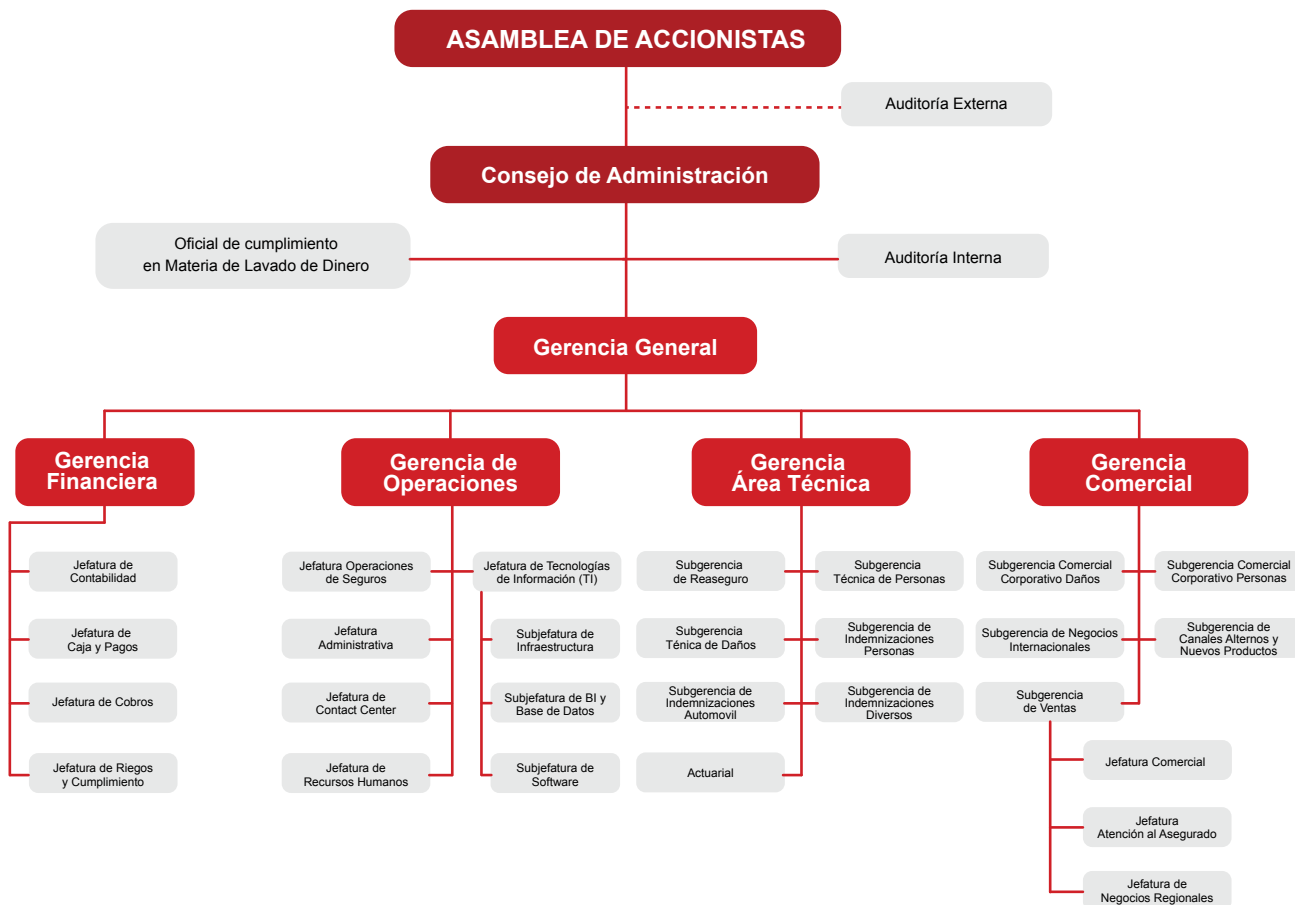
1. SOBRE NOSOTROS

En el año de 1950 Don Alfredo Neutze Monteros, obtuvo la representación de Assicurazioni Generali en Guatemala, iniciando operaciones en 1951 como Sociedad Aycinena y Neutze, S.C. En 1965 cambió de razón social a Alfredo Neutze e Hijo, S.C., formada por Don Alfredo y como socio su hijo Enrique Neutze Aycinena, quien fue nuestro Director durante muchos años y actualmente posee la Presidencia de la Asamblea General de Accionistas.

Con la promulgación del Decreto Ley 473 del 04 de mayo de 1966 que prohíbe el funcionamiento en el país de agencias o sucursales de empresas de seguros extranjeras se realizaron los trámites para transformar la Agencia Generali en **ASEGURADORA GENERAL, S. A.**; dejando así una trayectoria de 55 años en el sector asegurador de Guatemala.

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Al 31 de diciembre de 2021, la estructura organizacional de la Aseguradora es la siguiente:

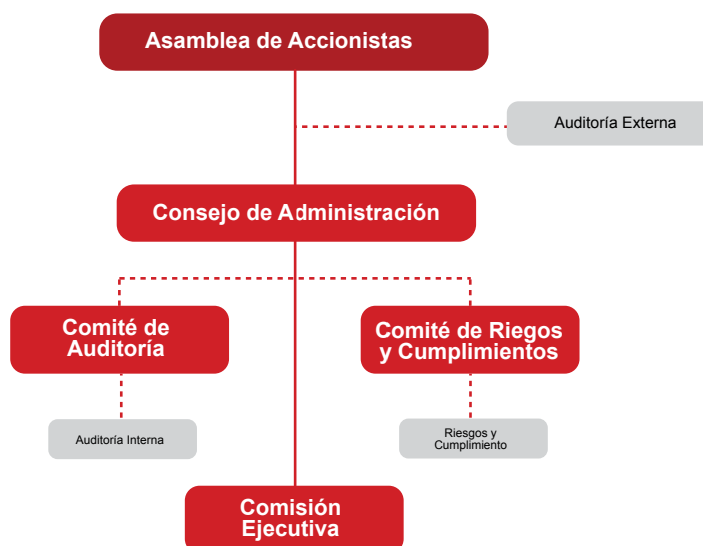


Fuente: Elaboración propia, Aseguradora General, S.A.

3. GOBIERNO CORPORATIVO

Es el conjunto de normas y políticas que regulan la relación entre los accionistas, Consejo de Administración, gerentes y grupos de interés que, proporcionan la estructura a través de la cual se establecen los objetivos de la aseguradora, los medios para alcanzarlos y el mecanismo para su monitoreo, así como la delegación de autoridad y responsabilidad dentro de la organización.

4. ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO



Fuente: Elaboración propia, Aseguradora General, S.A.

5. ÓRGANOS DE DIRECCIÓN

De conformidad con el Pacto Social de la sociedad, se definen como órganos de la sociedad que tendrán a su cargo lo concerniente a la misma, según sus atribuciones, los siguientes: ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS, CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA.

5.1 ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

La Asamblea General de Accionistas, legalmente reunida en forma ordinaria o extraordinaria es la autoridad suprema de la sociedad, con las atribuciones que le corresponden de conformidad con las leyes, la escritura de constitución de la sociedad y sus estatutos.

La Asamblea General de Accionistas, puede ser ordinaria o extraordinaria, según lo requiera el caso, y está conformada por los accionistas.

La Asamblea General de Accionistas, es presidida por el presidente del Consejo de Administración o por el accionista o miembro del Consejo de Administración que para el efecto se elija.

5.2 CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

La Dirección y Administración de la sociedad está a cargo del Consejo de Administración, compuesto por directores consejeros en calidad de propietarios y suplentes. Los miembros que conforman el Consejo de Administración de la Aseguradora; al 31 de diciembre de 2021, fueron los siguientes:

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	
Nombre	Cargo
Enrique Juan Neutze Aycinena	Presidente
Enrique Neutze Toriello	Vicepresidente
Gustavo Armando Aystas Escobar	Director Consejero Propietario y Secretario
Diana Canella Neutze de Luna	Director Consejero Propietario
Luis Pedro Chávez Blanco	Director Consejero Propietario
Roberto Degl'Innocenti	Director Consejero Suplente

Fuente: Elaboración propia, Aseguradora General, S.A.

5.3 GERENTE GENERAL Y FUNCIONARIOS QUE REPORTAN A ÉSTE

La Dirección y Administración de Aseguradora General, S.A., está confiada al Gerente General; quién por mandato del Consejo de Administración posee la representación de la compañía. A su vez el Gerente General es apoyado por un grupo de personas altamente calificadas, sobre las cuales este designa ciertas facultades de administración dentro de la compañía; quienes le reportan directamente.

A continuación, se presenta el esquema Gerencial de Aseguradora General, S.A.:



Fuente: Elaboración propia, Aseguradora General, S.A.

6. COMITÉS DE APOYO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración cuenta con el apoyo del Comité de Auditoría Interna y del Comité de Riesgos y Cumplimiento, estructurado de la forma en que se muestra a continuación:



Fuente: Elaboración propia, Aseguradora General, S.A.

6.1 COMITÉ DE AUDITORÍA INTERNA

Este comité está instituido por el Consejo de Administración e integrado de conformidad con lo que establece su reglamento. Se encarga de velar porque se cumpla con las políticas y procedimientos del gobierno corporativo y del sistema de control interno, así como del adecuado funcionamiento de la auditoría interna y auditoría externa.

El comité está conformado de la siguiente manera:

COMITÉ DE AUDITORÍA INTERNA	
Puesto	Cargo
Miembro del Consejo de Administración	Presidente
Gerente General	Vicepresidente
Auditor Interno	Secretario
Gerente Financiero	Vocal
Gerente de Operaciones	Vocal

Fuente: Elaboración propia, Aseguradora General, S.A.

6.1.1 FUNCIONES DEL COMITÉ DE AUDITORÍA INTERNA

El Comité de Auditoría Interna tiene las siguientes funciones:

- Reportar al Consejo de Administración, al menos una vez al año, y cuando la situación lo amerite, sobre el resultado de su labor;
- Proponer al Consejo de Administración, para su aprobación, el sistema de control interno;
- Supervisar la función y actividades de auditoría interna

- d) Conocer los informes de auditoría interna, entre otros, sobre los registros contables y los reportes financieros, la efectividad del sistema de control interno y el cumplimiento de las políticas y procedimientos aprobados por el Consejo de Administración; así como, velar porque se adopten las medidas que tiendan a regularizar los casos de incumplimiento de dichas políticas y dar seguimiento a las mismas;
- e) Conocer los informes de la auditoría externa y, en su caso, dar seguimiento al proceso de atención a las observaciones y recomendaciones emitidas por el auditor externo, conforme las instrucciones que para el efecto emita el Consejo de Administración; y,
- f) Otras que le asigne el Consejo de Administración.

6.2 COMITÉ DE RIESGOS Y CUMPLIMIENTO

Este comité de apoyo al Consejo de Administración esta instituido para velar por la implementación de un sistema para la administración integral de riesgos, considerando la naturaleza, complejidad y volumen de las operaciones de la Aseguradora. Asimismo, como parte de sus atribuciones de cumplimiento; este comité tiene conocimiento sobre el cumplimiento de las leyes y disposiciones aplicables y sobre las medidas adoptadas en caso de incumplimiento y en su caso proponer medidas correctivas, de ser necesario.

Este comité está integrado de la siguiente manera:

COMITÉ DE RIESGOS Y CUMPLIMIENTO	
Puesto	Cargo
Miembro del Consejo de Administración	Presidente
Gerente de Operaciones	Vicepresidente
Jefe de Riesgos y Cumplimiento	Secretario
Auditor Interno	Vocal
Gerente Técnico	Vocal
Gerente Financiero	Vocal

Fuente: Elaboración propia, Aseguradora General, S.A.

6.2.1 FUNCIONES DEL COMITÉ DE RIESGOS Y CUMPLIMIENTO

El Comité de Riesgos y Cumplimiento tiene las funciones siguientes:

- a) Proponer al Consejo de Administración, para su aprobación, las políticas, procedimientos y sistemas para la administración integral de riesgos; así como sus modificaciones;
- b) Proponer al Consejo de Administración, el manual integral para la administración de riesgos o los manuales específicos para cada tipo de riesgo y sus correspondientes modificaciones;

- c) Definir la estrategia general para la implementación de las políticas, procedimientos y sistemas aprobados para la administración integral de riesgos y su adecuado cumplimiento;
- d) Verificar que las herramientas, metodologías y modelos de medición de los riesgos, tanto las desarrolladas internamente como las provistas por terceros, se hallan debidamente documentadas, corresponden y se adecúan a la naturaleza, complejidad y volumen de las operaciones de la Aseguradora;
- e) Conocer los reportes que le remita la Unidad de Administración de Riesgos; así como velar porque se adopten las medidas correctivas correspondientes;
- f) Conocer los reportes que le remita la Unidad Administrativa de Cumplimiento, así como velar porque se adopten las medidas correctivas correspondientes;
- g) Evaluar la información de los reportes para determinar el cumplimiento del Plan Estratégico, las políticas y procedimientos aprobados;
- h) Presentar su informe y sus recomendaciones, según su reglamento interno, al Consejo de Administración; y,
- i) Otras que le asigne el Consejo de Administración.

7. MARCO NORMATIVO INSTITUCIONAL

El Marco Normativo de Gobierno de la Aseguradora está compuesto por el conjunto de normas, políticas y prácticas que regulan las relaciones entre los accionistas, Consejo de Administración, Gerentes y otros grupos de interés.

Este marco normativo (manual y políticas de Gobierno Corporativo) fue aprobado por el Consejo de Administración en mayo de 2019 e implementado en enero de 2020; siendo las siguientes:

- a) Manual de Gobierno Corporativo;
- b) Política de Conflicto de Interés;
- c) Política de Aprobación, Control y Revelación de Operaciones con Personas Vinculadas;
- d) Política de Perfiles del Gerente General y de Funcionarios y Planes de Sucesión;
- e) Política de Remuneración y Evaluación del desempeño del Gerente General y Funcionarios;
- f) Política de Remuneración de Miembros del Consejo de Administración;
- g) Política de Evaluación de Calidades del Gerente General, Funcionarios y Auditor Interno;
- h) Política de Evaluación de Calidades de Miembros del Consejo de Administración;
- i) Política de Aplicación de Procedimientos de Corrección y Sanción; y
- j) Reglamento Interno del Consejo de Administración.

8. TRANSPARENCIA

Aseguradora General, S.A., se ha caracterizado por su cultura de transparencia; por lo que nuestra página web provee a todos los interesados, lo relacionado a Gobierno Corporativo, a través del siguiente enlace: <https://www.aseguradorageneral.com/gobierno-corporativo>

En el apartado de Gobierno Corporativo se podrá encontrar lo siguiente:

- a) Manual de Gobierno Corporativo
- b) Estructura Organizacional
- c) Informe Anual de Gobierno Corporativo

9. ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Aseguradora General, S.A., a lo largo de su trayectoria ha logrado implementar un Sistema de Administración Integral de Riesgos, mismo que se ha fortalecido con la participación del Consejo de Administración, Auditoría Interna y cada una de las áreas involucradas en el desarrollo de los procesos para poder cumplir el objetivo de claridad en la toma de decisiones.

9.1 SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE RIESGOS

El sistema de control interno de la Aseguradora se fundamenta en el modelo de gestión y control denominado “el modelo de las Tres Líneas de Defensa”¹

En el modelo de las Tres Líneas de Defensa, el control de la alta Gerencia es la primera línea de defensa en la gestión de riesgos; las funciones de supervisión de riesgos, controles y cumplimiento establecidas por la administración componen la segunda línea de defensa; y el aseguramiento independiente, es la tercera línea de defensa. Cada una de estas líneas juegan un papel distinto dentro del marco amplio de la Gobernanza de la Aseguradora. En conclusión, este modelo distingue tres grupos o líneas que participan en una efectiva gestión de riesgos:

- Las áreas propietarias de los riesgos que los gestionan. (Áreas clave y de apoyo)
- Las áreas que supervisan los riesgos. (Áreas de dirección y control)
- Las áreas que proporcionan aseguramiento independiente. (Auditoría Interna)

1 ^{RA} LÍNEA DE DEFENSA	2 ^{DA} LÍNEA DE DEFENSA	3 ^{RA} LÍNEA DE DEFENSA
Propietarios y gestores de los riesgos	Control y gestión de riesgos y cumplimiento	Aseguramiento de riesgos
<ul style="list-style-type: none"> • Gerencias/Áreas operativas 	<ul style="list-style-type: none"> • Independencia limitada • Reportes a la Gerencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Auditoría Interna • Mayor independencia • Reportes a los organismos de Gobierno Corporativo

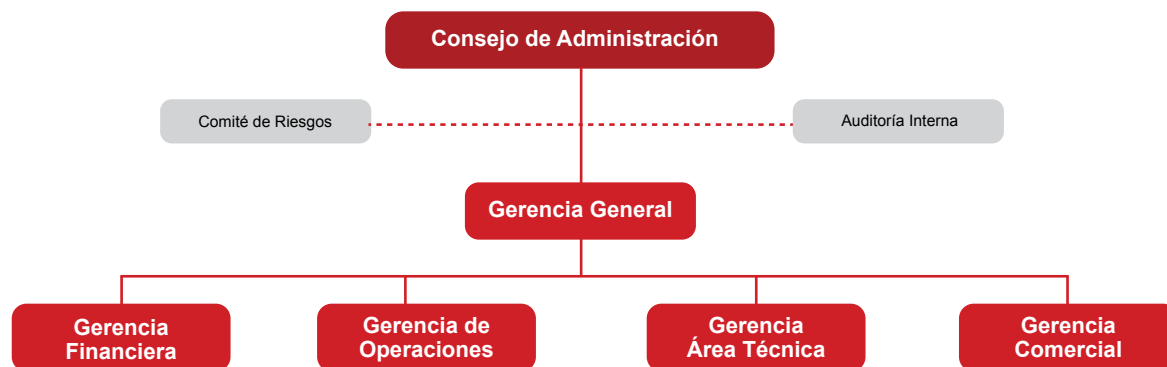
Fuente: IIA Declaración de posición: Las tres líneas de defensa para una efectiva gestión de riesgos y control.

A este modelo de tres líneas de defensa, en realidad se suma una cuarta línea, la cual está integrada por el control externo que la Aseguradora tiene por medio de la Auditoría Externa y las entidades de Supervisión como la Superintendencia de Bancos de Guatemala.

¹ IIA Declaración de posición: Las tres líneas de defensa para una efectiva gestión de riesgos y control.

9.2 ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS

La estructura organizacional del Sistema de Gestión de Riesgos es la siguiente:



Fuente: Elaboración propia, Aseguradora General, S.A.

9.3 GESTIÓN DE RIESGOS

i. RIESGO DE SUSCRIPCIÓN

Este riesgo es uno de los más importantes a gestionar en una Aseguradora, debido a que se debe monitorear y controlar la siniestralidad y gastos en función a los riesgos suscritos.

Las acciones aplicadas en cuanto a la gestión del riesgo de suscripción para alcanzar los objetivos de la compañía fueron:

- Aplicación de políticas y procedimientos para una adecuada selección de clientes, límites prudenciales de aceptación y concentración de los riesgos en los distintos ramos;
- Aplicación de políticas que definen los niveles de autoridad definidos para la aprobación de tarifas, suscripción y reclamaciones;
- Revisión y determinación de la suficiencia de primas, sustentadas con bases técnicas y experiencias pasadas;
- Monitoreo y control de indicadores de siniestralidad, gastos y suficiencia de prima;
- Políticas y procedimientos para una adecuada y correcta gestión de reclamaciones y liquidación de siniestros;
- Aprobación por parte del Consejo de Administración del Programa de Reaseguro, conteniendo los límites de retención y cesión de riesgos por cada ramo y tipo de seguro; así como una adecuada diversificación de contratos de reaseguro que se adaptan al modelo de negocio de la Aseguradora;
- Aplicación del reglamento de Junta Monetaria JM-6-2011 Reglamento para el Registro de Reaseguradoras o Aseguradoras Extranjeras, de Contratos de Reaseguro y Determinación de los Límites o Plenos de Retención.

ii. RIESGO DE CRÉDITO

Este riesgo es evaluado desde el punto de vista del cumplimiento de contrapartes; debido al giro de negocio de una aseguradora; dentro las cuales se puede mencionar a los emisores y deudores.

Las acciones aplicadas en cuanto a la gestión del riesgo de crédito para alcanzar los objetivos de la compañía fueron:

- a) Aplicación de políticas que regulan la aceptación, evaluación y concentración de riesgo, por tipo, emisor y/o deudor o contraparte;
- b) Monitoreo periódico de los emisores, deudores y/o contrapartes en función al cumplimiento;
- c) Aplicación de políticas que requieren evaluar la calidad de las contrapartes mediante una calificación crediticia emitida por una entidad calificadora de riesgo;
- d) Aplicación del reglamento de Junta Monetaria JM-6-2011 Reglamento para el Registro de Reaseguradoras o Aseguradoras Extranjeras, de Contratos de Reaseguro y Determinación de los Límites o Plenos de Retención.

iii. RIESGO DE LIQUIDEZ

Para mitigar este riesgo se debe gestionar de manera adecuada la liquidez y solvencia de la Aseguradora, con el objetivo de alcanzar los rendimientos proyectados y con ello cumplir oportunamente con las obligaciones.

Las acciones para mantener una liquidez adecuada para la Aseguradora son:

- a) Monitoreo y evaluaciones permanentes de las necesidades de liquidez;
- b) Aplicación de la Política de Inversiones para la administración adecuada del portafolio;
- c) Monitoreo de las disponibilidades monetarias y de inversiones de fácil realización (liquidez mediata e inmediata);
- d) Elaboración y mantenimiento de proyecciones de flujos de efectivo;
- e) Monitoreo de la liquidez a corto, mediano y largo plazo; para que sea compatible con los plazos de las obligaciones garantizadas al mismo período de tiempo.

iv. RIESGO DE MERCADO

Derivado de las operaciones financieras tales como, las inversiones y las transacciones en divisas que se manejan en la Aseguradora; es importante conocer el comportamiento del mercado financiero en cuanto a la volatilidad de tasas de interés y tipo de cambio del quetzal frente a las divisas y con ello gestionar a nivel interno la exposición de riesgo de mercado en la Aseguradora.

Las acciones para gestionar adecuadamente el riesgo de liquidez y alcanzar los objetivos trazados por la Aseguradora son:

- a) Monitoreo de la concentración o restricción de inversión, esto de acuerdo con la resolución de Junta Monetaria JM-5-2011 Reglamento para la Determinación del Margen de Solvencia y para la Inversión del Patrimonio Técnico de aseguradoras y reaseguradoras;
- b) Calce de activos y pasivos, considerando el plazo, tasa de interés y tipo de moneda;

- c) Monitoreo de la volatilidad en tipos de cambio y tasas de interés que puedan afectar adversamente las operaciones de la Aseguradora;
- d) Análisis de tasas de interés técnico garantizadas y/o pactadas en contratos de seguro de vida, comparado con la tasa de interés percibida en las inversiones; para que dichas inversiones devenguen por lo menos la tasa de interés técnico.

v. RIESGO OPERACIONAL

Este riesgo involucra factores importantes en toda organización, el recurso humano, los procesos y los sistemas informáticos; asimismo en este riesgo se ven involucrados factores externos que pueden dar paso a un riesgo dentro de la Aseguradora. Dentro de este riesgo se gestiona el Riesgo Tecnológico y el Riesgo Legal.

Los mitigadores de riesgo principales en cuanto al Riesgo Operacional son:

- a) Políticas para un adecuado proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal;
- b) Actualización constante de los procesos necesarios para la realización de las operaciones y prestación de servicios;
- c) Capacitación al personal clave de la Aseguradora en distintos temas;
- d) Preparación y actualización de Planes de Sucesión a personal clave;
- e) Aplicación de procesos y políticas que garanticen la seguridad de la información de la Aseguradora;
- f) Una infraestructura, sistemas de información, bases de datos y servicios tecnológicos adecuados para la realización y ejecución de los diferentes procesos;
- g) Monitoreo y evaluación de seguridad de información y ciberseguridad;
- h) Monitoreo de eventos externos ajenos al control de la Aseguradora, los cuales pueden afectar el desarrollo normal de las actividades;
- i) Implementación y ejecución del Protocolo de Continuidad de Negocio y Protocolo de Trabajo a Distancia (Home Office);
- j) Análisis, evaluación y pruebas de los planes que aseguran la continuidad del negocio ante diferentes escenarios (Plan de Continuidad de Negocio -BCP-; Plan de Recuperación de Desastres -DRP- y Análisis de Impacto del Negocio -BIA-);
- k) Medición y evaluación de los posibles impactos financieros o reputacionales que puedan ocasionar los procesos legales en contra de la Aseguradora.

vi. RIESGO DE LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

Como Persona Obligada, la Aseguradora cuenta con medidas que coadyuvan a que los productos que comercializa (seguros de vida y daños) sean utilizados como mecanismos para lavado de dinero o para financiamiento de terrorismo.

Como parte de las medidas diseñadas para la prevención del Riesgo de LD/FT en la Aseguradora, se pueden mencionar las siguientes:

- a) Involucramiento de la Administración para la aprobación de políticas y procesos utilizadas para la prevención del riesgo;

- b) Aplicación de políticas y procedimientos por parte de los Oficiales de Cumplimiento; para la mitigación del riesgo;
- c) Conocimiento de los distintos clientes externos (clientes) e internos (colaboradores);
- d) Debida diligencia ampliada a los clientes considerados de alto riesgo, como Personas Expuestas Políticamente -PEP- y Contratistas o Proveedores del Estado -CPE-;
- e) Evaluaciones semestrales por parte de Auditoría Interna a la Unidad que tiene a cargo la aplicación de los procedimientos de prevención y a la gestión de los Oficiales de Cumplimiento;
- f) Reportes periódicos y oportunos a la Intendencia de Verificación Especial -IVE-;
- g) Monitoreo transaccional para la detección de transacciones inusuales y/o con carácter de sospechosas -RTS-.

9.4 PERFIL DE RIESGO

La Gestión y Administración de Riesgos en la Aseguradora, tiene por objeto medir la probabilidad de ocurrencia y el impacto financiero que cada uno de los riesgos identificados puede representar para la Aseguradora; esta medición y valoración en su conjunto forman el Perfil de Riesgo; mismo que, para Aseguradora General al cierre del año 2021 presenta un nivel “Medio Bajo”; reflejando una adecuada administración de riesgos por el Gobierno Corporativo de la entidad alcanzando los objetivos proyectados para el año 2021.

10. OPERACIONES VINCULADAS

De conformidad con lo establecido con la Política de “Aprobación, control, y Revelación de Operaciones con Personas Vinculadas”, se concluye que no existen operaciones iguales o que superen el monto establecido en la política.