

# PRÁCTICAS DE **BUEN GOBIERNO**

---

DICIEMBRE 2015  
(Actualización a junio 2022)



LO PRIMERO SOS VOS



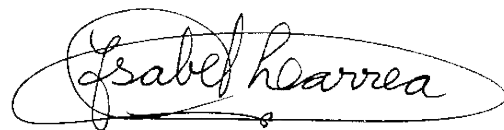
## CARTA DE PRESENTACIÓN

*La intención de este documento es establecer un conjunto de buenas prácticas que nos permitan optimizar la administración y el control del Grupo Asegurador LA SEGUNDA, de modo que podamos concentrarnos en la creación de valor sustentable.*

*Consideramos que las buenas prácticas en materia de gobierno constituyen una herramienta de gestión empresarial que nos permite reforzar la transparencia en nuestro proceso de toma de decisiones, estableciendo mecanismos que contribuyan a mejorar la confianza en nuestro Grupo Asegurador y en el mercado de seguros en su conjunto.*

*Reforzamos nuestra responsabilidad en el cumplimiento de nuestros compromisos con asociados y clientes, proveedores, organismos de control y aliados estratégicos, en un marco de confianza y seguridad, basada en el respeto a las leyes y regulaciones y a nuestras propias normas internas.*

*Estas prácticas reflejan nuestra cultura en previsión de riesgos y respetan nuestro compromiso con los principios y valores cooperativos, aplicados no solo a LA SEGUNDA COOPERATIVA LIMITADA DE SEGUROS GENERALES, sino también a sus Sociedades Anónimas Controladas: LA SEGUNDA ASEGURADORA DE RIESGOS DEL TRABAJO S.A., LA SEGUNDA COMPAÑÍA DE SEGUROS DE PERSONAS S.A., LA SEGUNDA SEGUROS DE RETIRO S.A., SEGSER S.A. y PORTABET S.A.*



---

C.P.N. Isabel Inés Larrea  
**Presidente**

**INDICE**

1. MARCO DE REFERENCIA INSTITUCIONAL .....	06
1.1. Configuración empresarial .....	07
1.1.1. Hitos históricos .....	07
1.1.2. Modelo de Gestión .....	10
1.1.3. Grupo Cooperativo .....	13
1.1.4. Red nacional e internacional de conocimientos, cooperación y negocios .....	15
1.2. Objeto y Normas Estatutarias .....	15
1.3. Visión, Misión, Valores .....	16
1.4. Principios y Valores Cooperativos .....	17
1.5. Responsabilidad Social .....	19
2. DECLARACIÓN DE PREMISAS ESTRATÉGICAS Y POLÍTICAS DE GESTIÓN .....	19
2.1. Premisas Estratégicas .....	19
2.2. Políticas de Gestión .....	21
3. FUNDAMENTOS DE LAS PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO .....	21
3.1. Definición .....	21
3.2. Objetivos .....	21
3.3. Referencias .....	23
4. ASOCIADOS Y ACCIONISTAS: DERECHOS, DEBERES Y TRATO EQUITATIVO .....	24
4.1. Derechos y Deberes de Asociados y Accionistas .....	24
4.2. Trato Equitativo .....	26
5. ÓRGANOS DE GOBIERNO .....	26
5.1. Asamblea General .....	26
5.2. Consejo de Administración y Directorios .....	27
5.3. Roles y Funciones .....	29
5.4. Comités Directivos .....	31
5.4.1. Mesa Directiva .....	31
5.4.2. Comité de Control Interno .....	31
5.4.3. Comité de Ética y Cumplimiento .....	31
5.4.4. Comité de Inversiones .....	31
5.4.5. Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo .....	32
5.5. Comité Ejecutivo .....	32
6. RELACIÓN CON ASEGURADOS Y BENEFICIARIOS .....	32
6.1. Servicio de Atención al Asegurado .....	32

7. RELACIÓN CON INTERMEDIARIOS, REASEGURADORES Y PROVEEDORES .....	33
7.1. Transparencia en la Intermediación y Comercialización de los Seguros .....	33
7.2. Transparencia en el contrato de Reaseguros .....	35
7.3. Transparencia en la relación con Proveedores .....	35
8. REVELACIÓN DE INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA.....	36
8.1. Revelación de información .....	36
8.2. Fiscalización .....	37
8.3. Transparencia en materia de buen gobierno .....	38
8.4. Sistema de Gestión de Calidad .....	38
9. AUDITORÍA .....	39
9.1. Auditoría Externa. Criterios de independencia .....	39
9.2. Auditoría Interna. Control Interno .....	40
9.3. Asesoría Actuarial Externa .....	42
10. RESPONSABILIDAD SOCIAL .....	43
11. CÓDIGO DE CONDUCTA .....	45
12. GESTIÓN DE RIESGOS .....	45
13. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA COMBATIR EL FRAUDE EN SEGUROS .....	46
14. CÓDIGO DE ÉTICA.....	47
15. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ANTILAVADO E INTEGRIDAD.....	48

**ANEXOS:**

1. Políticas
2. Comités
3. Código de Conducta
4. Código de Etica
5. Manuales de Políticas y Procedimientos para Combatir el Fraude

## 1. MARCO DE REFERENCIA INSTITUCIONAL

El 11 de julio de 1933, nace LA SEGUNDA Sociedad de Seguros contra Accidentes del Trabajo S.A. Sus fundadores se propusieron “moralizar el seguro”, recuperar valores éticos para favorecer a toda la comunidad. Así nació y así creció: promoviendo valores en la sociedad y poniéndolos en práctica, permanentemente, en su actividad.

Actualmente el Grupo Asegurador LA SEGUNDA, es un conjunto de empresas nacionales con fuerte presencia en todo el territorio argentino y uruguayo, dedicado a operar en las ramas de Seguros Patrimoniales, Riesgos del Trabajo, Seguros de Vida y Retiro. Se ubica entre las diez primeras aseguradoras integrales del país y cuenta con el respaldo de las principales reaseguradoras del mundo.

### Lo conforman:

**LA SEGUNDA Cooperativa Limitada de Seguros Generales:** Ubicada entre las primeras aseguradoras del país, opera en todas las ramas de los seguros patrimoniales. Con una vasta trayectoria, ofrece una amplia gama de coberturas que se adaptan a las necesidades de sus asegurados.

**LA SEGUNDA Aseguradora de Riesgos del Trabajo S.A.:** Posicionada entre las aseguradoras líderes del mercado argentino en la cobertura de riesgos del trabajo, desarrolla su actividad con una amplia red de prestadores, médicos, ingenieros y técnicos, como así también realiza acciones enfocadas en la prevención de accidentes laborales.

**LA SEGUNDA Compañía de Seguros de Personas S.A.:** Entidad dedicada a proteger el ingreso familiar frente a los avatares de la vida, a fin de constituirse en un respaldo real en los momentos de mayor necesidad.

**LA SEGUNDA Seguros de Retiro S.A.:** Tiene como misión proteger el futuro de las personas. Ha desarrollado coberturas destinadas a mejorar los ingresos familiares durante la etapa pasiva, incentivando el ahorro y permitiendo planificar los pasos a dar en el futuro.

**SEGSER S.A.:** Sociedad de servicios integrales, entre los que se incluyen capacitación (nacional e internacional), consultoría de riesgos, transporte aéreo, telefonía móvil corporativa, regalos empresariales y servicios gastronómicos.

**PORTABETS.A.:** Empresa creada en Uruguay dedicada a brindar servicios integrales para empresas, particularmente, en relación a Higiene y Seguridad Laboral.

En el proceso de expansión en el Mercosur, se encuentra asociado con aseguradoras de origen cooperativo, como en el caso de Surco en Uruguay y Tajy en Paraguay.

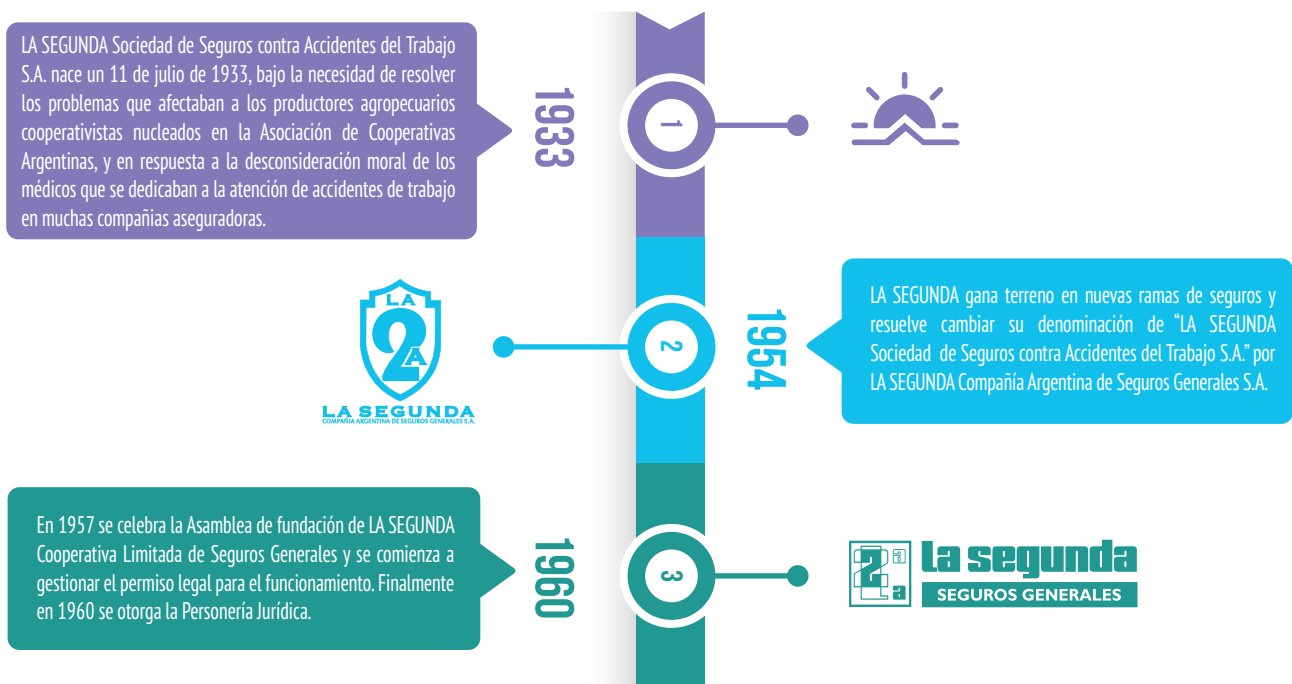
Cuenta con una red exclusiva de servicios en todo el territorio nacional compuesta por Centros de Atención Personalizada, distribuidos en zonas de producción. A esta estructura se suman los Centros de Atención Médica y de Siniestros, para terminar de dar forma a una poderosa organización que permite brindar una asistencia inmediata y constante a todos los asegurados en cualquier lugar del país. Esta red de servicios propia es única en el mercado asegurador argentino.

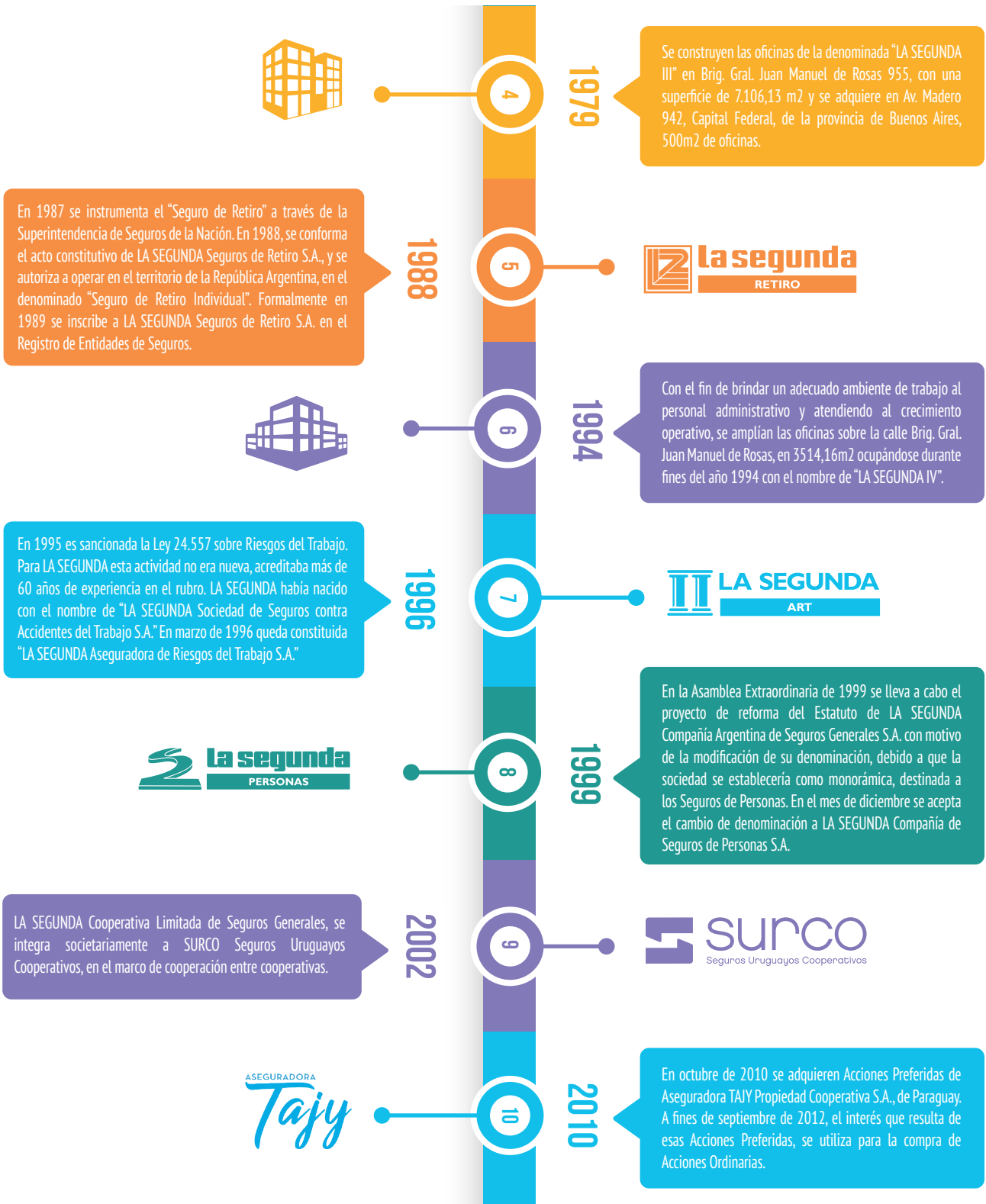
Sus raíces están profundamente relacionadas con el cooperativismo, de donde provienen sus valores y principios.

Su actividad implica un compromiso con el asegurado; en caso de ocurrir una pérdida no sólo cumple con el contrato sino que le brinda una segunda oportunidad, complementaria a la indemnización, la reparación, la recuperación de los daños sufridos, permitiéndole renovarse anímicamente y recobrar el entusiasmo y las ganas de continuar con sus proyectos.

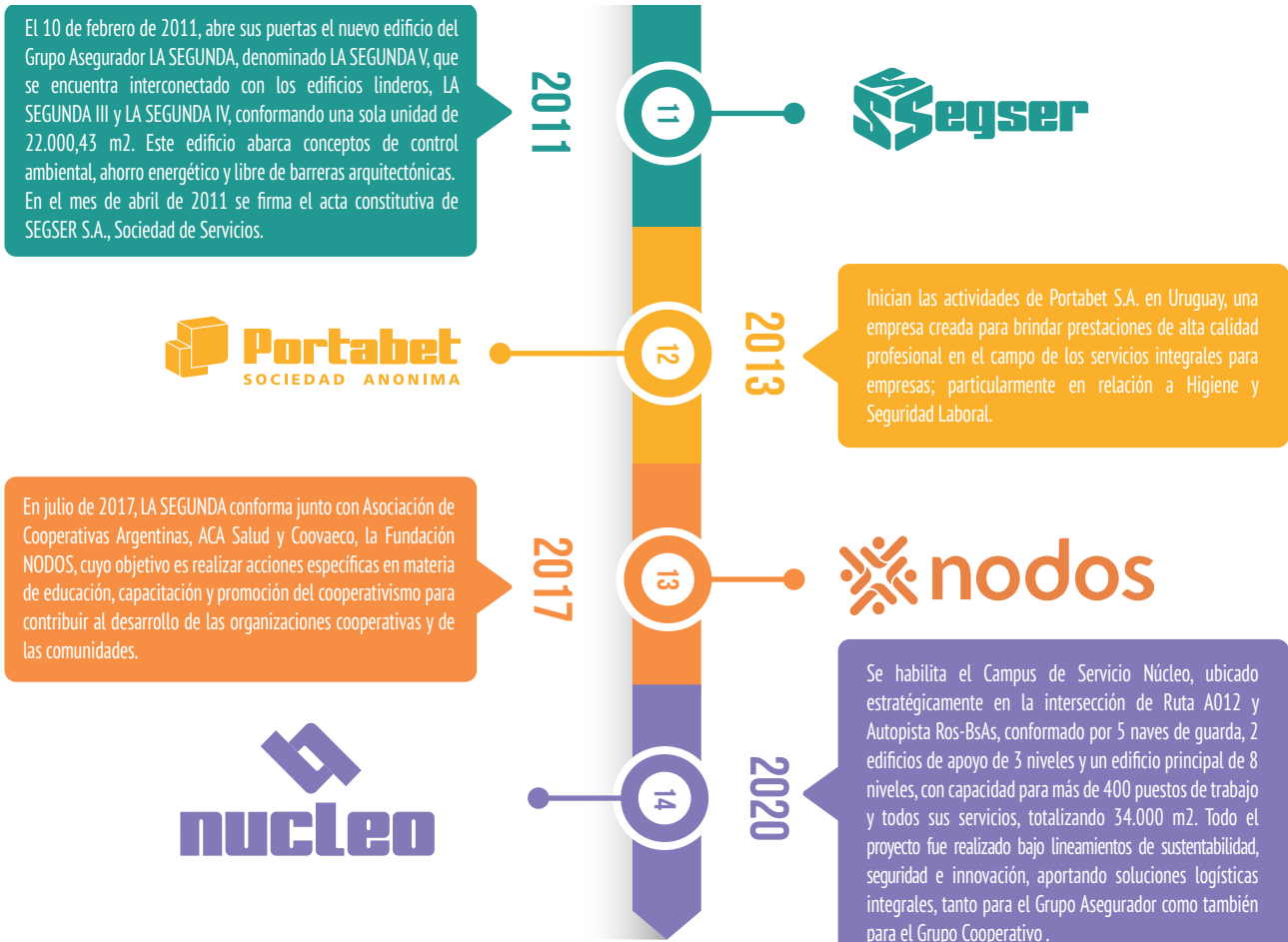
### 1.1. Configuración empresarial

#### 1.1.1. Hitos históricos







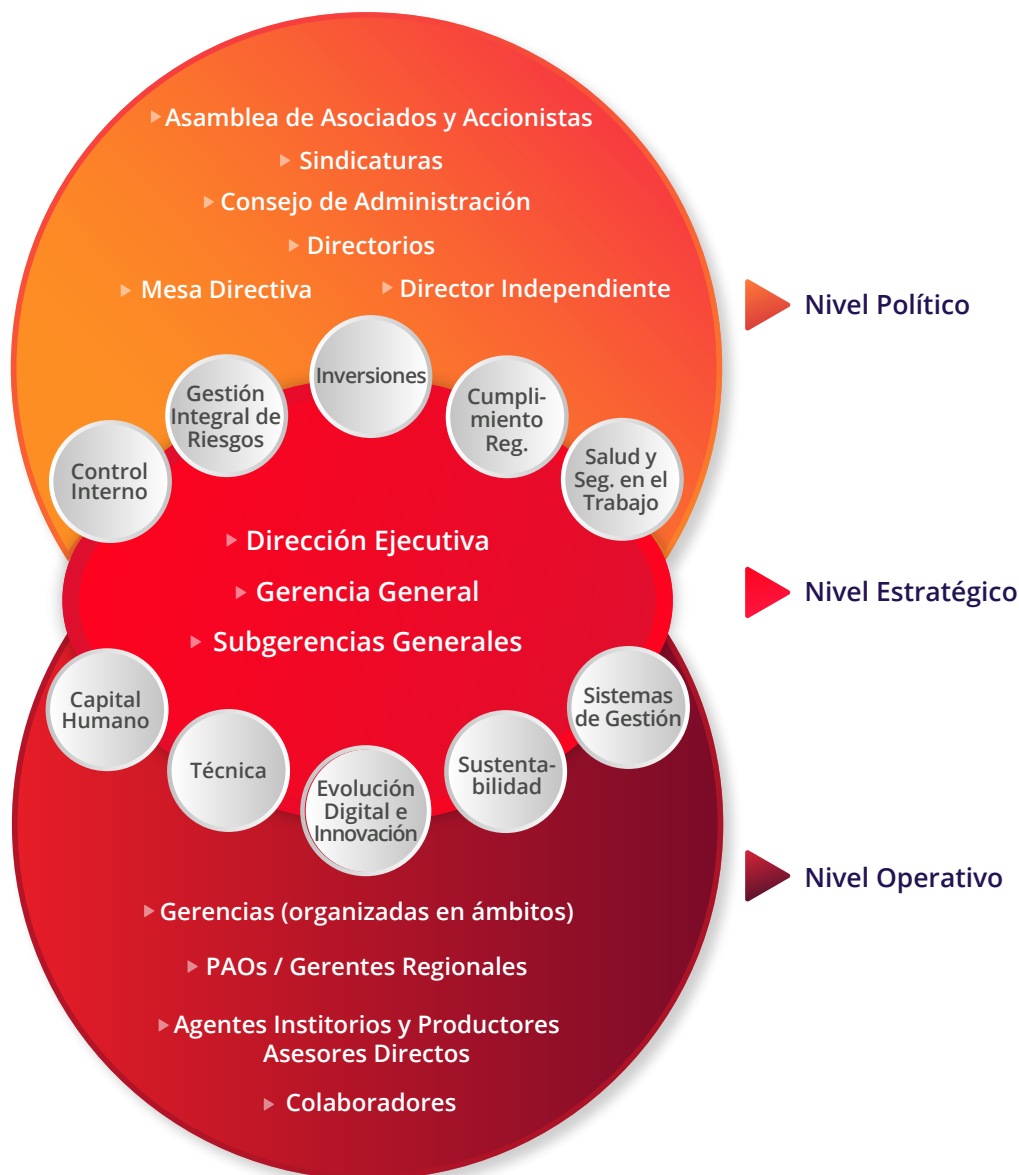


### 1.1.2. Modelo de Gestión

Nuestro Modelo de Gestión se sustenta en los Valores y Principios Cooperativos, como postulados fundamentales que nos permiten construir nuestra identidad “cooperativa”, poniendo de manifiesto la garantía del cumplimiento de gobernanza democrática, enmarcando la gestión interna y externa, y legitimando transparencia, responsabilidad y legalidad como valores del concepto de buenas prácticas. Entendemos que las buenas prácticas, en materia de gobierno, son una herramienta de gestión empresarial que refuerzan nuestra transparencia en los procesos de toma de decisiones, estableciendo mecanismos que contribuyen a mejorar la confianza en nuestro Grupo Asegurador y en el mercado de seguros en su conjunto.

Se enmarca la constitución del Grupo Asegurador La Segunda en base a sus cuatro empresas de seguros y dos empresas de servicios derivados de la actividad principal:

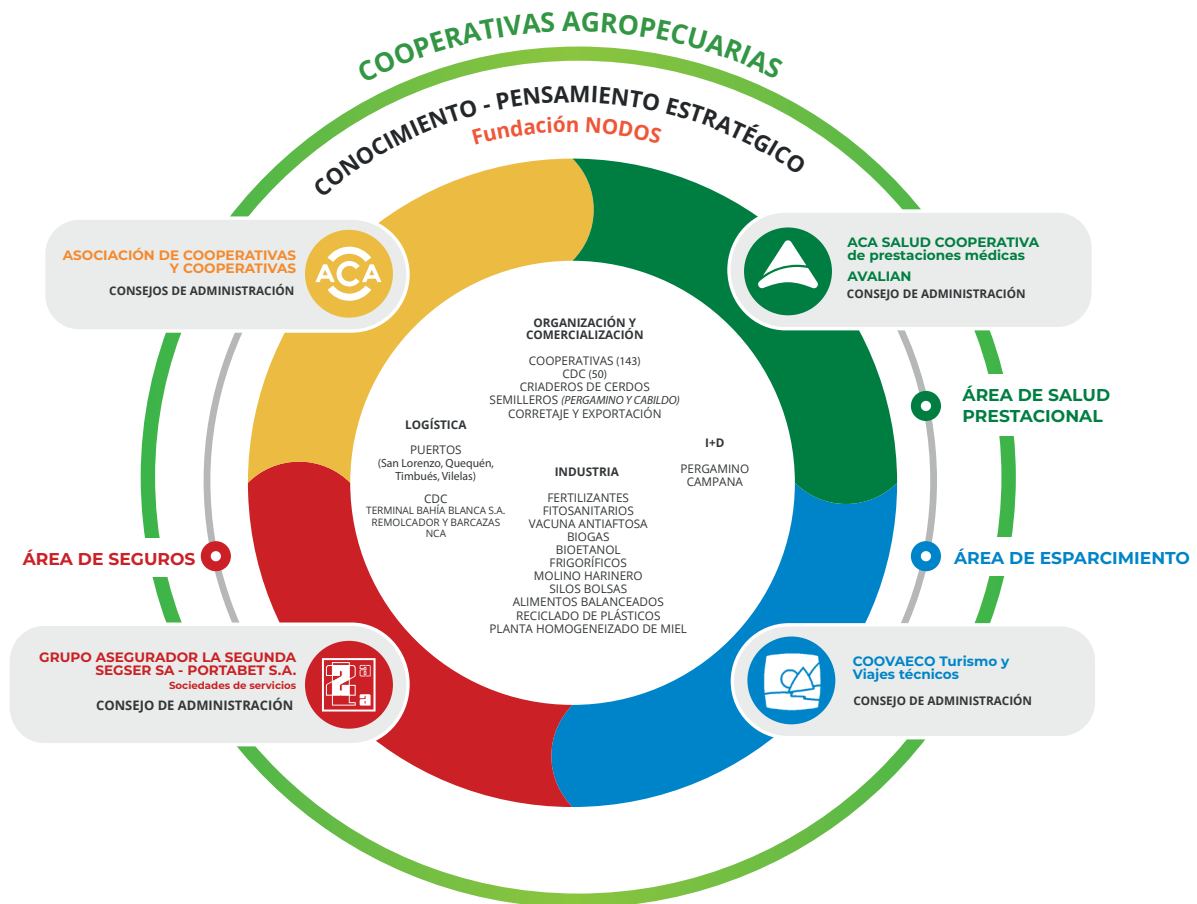




- Nivel político:** formado por Asamblea de Asociados, Sindicatura, Consejo de Administración, Mesa Directiva y Director Independiente de LA SEGUNDA C.L.S.G. (empresa controlante) y Asambleas de Accionistas, Sindicaturas, Directorios y Directores Independientes de las Sociedades Anónimas controladas. Cuenta con el aporte de Auditoría Externa, Auditoría Interna y Control Interno, Asesoría Actuarial Externa y Asesoría Letrada Institucional. Tiene a su cargo el gobierno corporativo, la orientación de la política de la empresa y la aprobación de la estrategia general. Salvaguarda los intereses de los asociados y accionistas.

- **Nivel estratégico/ejecutivo:** a cargo de la Dirección Ejecutiva\* de todas las empresas que componen el Grupo; elabora y propone la estrategia general y define las líneas de implementación. Son las máximas autoridades de la gestión y dirección administrativa de la organización, de cuya marcha son responsables ante el Consejo de Administración.
- **Nivel operativo:** formado por Gerencias (organizadas en Ámbitos Negocio - Finanzas y Servicios y Desarrollo Organizacional), Productores Asesores Organizadores, Promotores Asesores Capacitadores, Agentes Institorios y Productores Asesores Directos. Se ocupa de implementar la estrategia definida, asesorando, planeando, ejecutando y velando por la correcta utilización de los recursos para lograr los objetivos definidos.  
Los Productores Asesores Organizadores (PAO) organizan, asesoran y supervisan a las agencias, desarrollándose como referentes zonales, alineados a las políticas de la Gerencia Comercial del Grupo Asegurador.  
A los efectos de coordinar operativamente los proyectos o temas propuestos por el Comité Ejecutivo se forman Comisiones de Trabajo. Dichas Comisiones se forman *ad hoc*, pueden tener uno o más líderes que las coordinen. Son espacios donde se generan análisis, intercambios y construcción de consensos sobre la gestión integral de sus respectivos ámbitos.

\* *Nuestro Modelo de Gestión incluye a la Dirección Ejecutiva dentro del Nivel Estratégico/Ejecutivo. Si bien en marzo 2022 dejó de funcionar la Dirección Ejecutiva, el Estatuto prevé su existencia en el artículo 64.*



### 1.1.3. Grupo Cooperativo Asociación de Cooperativas Argentinas



La Asociación de Cooperativas Argentinas se constituye en Rosario el 16 de febrero de 1922; es una cooperativa de cooperativas. Tiene su sede en la ciudad de Buenos Aires y cuenta con centros administrativos distribuidos en diferentes provincias.

La comercialización de la producción agropecuaria, incluida la industrialización y los servicios anexos, como logística, puertos, financiamiento, entre otros, es una de las actividades principales. Esta tiene por objeto ofrecer a las cooperativas el más amplio espectro del mercado para cereales y oleaginosas que se destinan a compradores de la industria, la exportación y el consumo, así como provisión de insumos para el sector agropecuario.



ACA SALUD Cooperativa de Prestaciones Médicas (AVALIAN) representa el brazo asistencial del complejo asociativo nucleado en torno a la Asociación de Cooperativas Argentinas (ACA), el Grupo Asegurador LA SEGUNDA y Coovaeco Turismo, conformando un conglomerado social y económico de gravitación preponderante en el interior del país, basado en una profunda vocación de servicio, en la solidez patrimonial de sus integrantes y en una estructura técnico-administrativa de alta competitividad.



COOVAECO es una entidad de Servicios de Turismo Nacional e Internacional, incluyendo Turismo Receptivo. Siendo una de las principales empresas de turismo del país, se especializa en viajes técnicos y de capacitación agropecuaria, viajes corporativos y organización de congresos y eventos.

Su casa central está ubicada en la ciudad de Rosario (provincia de Santa Fe) y cuenta con sucursales en varias ciudades del país. Con su amplia estructura llega a más de 1000 localidades por intermedio de Cooperativas y Agencias de seguros.



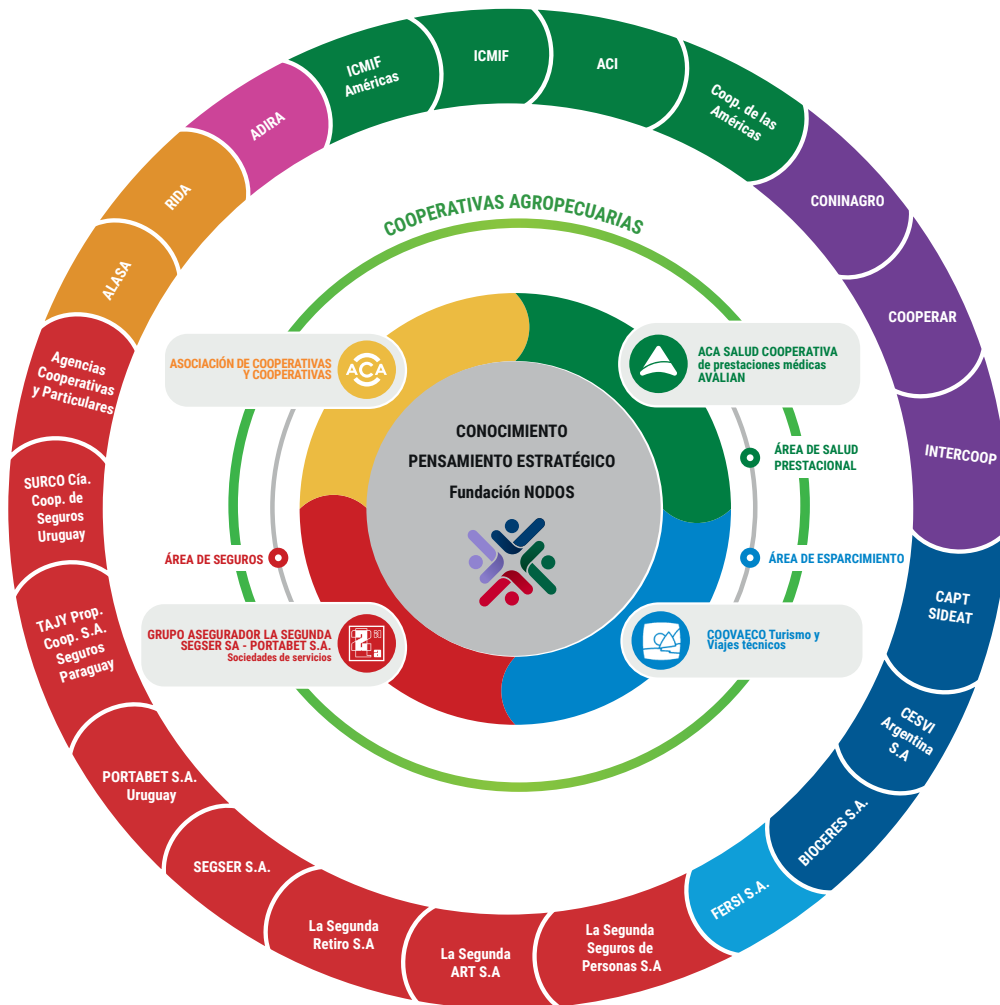
Para contribuir al desarrollo de las personas y al fortalecimiento de las organizaciones cooperativas nace en 2017 Fundación Nodos, un proyecto colectivo de la Asociación de Cooperativas Argentinas, del Grupo Asegurador La Segunda, de ACA Salud y de Coovaeco Turismo.

La integración lograda se traduce en desarrollo y beneficio de las personas asociadas y, en consecuencia, de las comunidades de su área de influencia, buscando sinergias que potencien los esfuerzos individuales y los conviertan en la fuerza del conjunto.

Está enmarcada en cuatro ejes de trabajo:

- Desarrollar a las personas,
- Promover espacios de sinergia y excelencia organizacional, procesos, negocios,
- Difundir y fomentar el cooperativismo, sus principios y valores,
- Trabajar en la identidad del grupo cooperativo.

1.1.4. Red nacional e internacional de conocimientos, cooperación y negocios



1.2. Objeto y Normas Estatutarias

De acuerdo a los Estatutos, LA SEGUNDA Cooperativa Limitada de Seguros Generales y sus sociedades controladas (LA SEGUNDA Aseguradora de Riesgos del Trabajo S.A., LA SEGUNDA Compañía de Seguros de Personas S.A. y LA SEGUNDA Seguros de Retiro S.A.) tendrán por objeto realizar operaciones de seguros, reaseguros y coaseguros; administrar los bienes en que tenga invertido su capital y reservas y los de sus asociados y accionistas; fomentar por todos los medios posibles el espíritu y los hábitos de previsión y economía, como también la defensa de los intereses económicos de sus asociados y accionistas; promover o secundar toda iniciativa tendiente a fomentar el espíritu de unión, y mutualidad.

Segser S.A. y Portabet S.A. son organizaciones dedicadas a brindar servicios derivados de la actividad principal y están regidos por sus propios Estatutos.

### 1.3. Visión, Misión, Valores

#### VISIÓN

Ser líder del mercado asegurador argentino posicionándonos dentro de los tres primeros grupos aseguradores, con solvencia y presencia federal, viviendo interna y externamente los valores cooperativos que nos fundaron.

#### MISIÓN

Brindar protección y tranquilidad a nuestros asegurados y desarrollar negocios innovadores y sustentables, priorizando los vinculados a la actividad principal, a través de un servicio profesional, equilibrando el vínculo entre las personas y la tecnología y reafirmando el compromiso con nuestros valores.

#### VALORES

Adherir al modelo de sostenibilidad económica, social y medioambiental propuesto por el movimiento cooperativo. Nuestros valores son: Libertad, Respeto, Integridad, Justicia, Profesionalidad y Solidaridad.

#### PROPÓSITO

Brindar nuevas oportunidades, llevando tranquilidad en los momentos difíciles y contribuyendo a un mundo más seguro.

---

*“Las cooperativas se basan en los valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. Siguiendo la tradición de sus fundadores sus miembros creen en los valores éticos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás” (ACI – Manchester 1995)*

---





#### 1.4. Principios y Valores Cooperativos

Los principios y valores son los elementos distintivos de las organizaciones y empresas cooperativas. Ya en 1844, los Pioneros de Rochdale, fundadores de la primera cooperativa de la historia, habían formulado un sistema de principios simple, claro y contundente, que les aseguró la conducción de la organización en beneficio de sus miembros.

La nueva Declaración de Identidad Cooperativa adoptada por la II Asamblea General de la ACI -que se realizara en el mes de setiembre de 1995 en la ciudad de Manchester, en oportunidad de la celebración del Centenario de la Alianza- incluye una nueva definición de cooperativa y una revisión de la formulación de los Principios y Valores Cooperativos. La nueva formulación mantiene la esencia de un sistema de principios y valores que demostró ser eficiente en más de 150 años de historia y contribuyó a transformar al cooperativismo en una de las mayores fuerzas sociales y económicas a nivel mundial, a la vez que incorpora nuevos elementos para una mejor interpretación del momento histórico actual.

Las cooperativas se basan en los valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. Siguiendo la tradición de sus fundadores sus miembros creen en los valores éticos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás. [Cooperativas de las Américas – Región de la Alianza Cooperativa Internacional (antes ACI-Américas)]

Los principios cooperativos son las directrices mediante las cuales las cooperativas ponen en práctica sus valores:

01

**MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA**

“Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía, sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa”.

02

**CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS**

“Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa responden ante los miembros. En las cooperativas de base los miembros tienen igual derecho de voto (1 miembro = 1 voto), mientras en las cooperativas de otros niveles también se organizan con procedimientos democráticos”.

03

**PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS MIEMBROS**

“Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa. Los miembros asignan excedentes para cualquiera de los siguientes propósitos: el desarrollo de la cooperativa mediante la posible creación de reservas de la cual al menos una parte debe ser indivisible; los beneficios para los miembros en proporción con sus transacciones con la cooperativa; y el apoyo a otras actividades según lo apruebe la membresía”.

04

**AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA**

“Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros. Si entran en acuerdo con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa”.

05

**EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO E INFORMACIÓN**

“Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados de tal manera que contribuyan eficazmente al desarrollo de su cooperativa. Las cooperativas informan al público en general - particularmente a jóvenes creadores de opinión - acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo”.

06

**COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS**

“Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales”.

07

**COMPROMISO CON LA COMUNIDAD**

“Las cooperativas trabajan para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros”.

## 1.5. Responsabilidad Social

El movimiento de la cooperación libre es una cultura habitual del diálogo, de la tolerancia, de la complementación, del enriquecimiento recíproco. Las cooperativas orgullosas de su autenticidad siempre se han preocupado por llevar adelante un obrar responsable, tanto frente a su personal, como a sus asociados y a la comunidad en la que se desarrollan.

LA SEGUNDA, desde su nacimiento, ha sido siempre fiel a esa tradición. Nos moviliza la intención de contribuir a la construcción de un país mejor, el que pretendemos legar a quienes vendrán a sucedernos. Nuestras acciones están orientadas al bienestar integral de las personas, la protección del medio ambiente, el estímulo de los principios democráticos y republicanos, la promoción de la transparencia, la honradez y los valores que distinguen a una sociedad en la cual resulta digno vivir.

## 2. DECLARACIÓN DE PREMISAS ESTRATÉGICAS Y POLÍTICAS DE GESTIÓN

### 2.1. Premisas Estratégicas

- Nuestros servicios de seguros están orientados a todas las personas humanas y jurídicas con necesidad de aseguramiento dentro del territorio argentino. El ámbito geográfico para el desarrollo comercial será el territorio nacional, posicionándonos, en cada Provincia, entre los primeros 5 Grupos Aseguradores, poniendo especial énfasis en el desarrollo de coberturas y servicios específicos para las Economías Regionales y en especial en su cadena agroalimentaria. Y a través de alianzas estratégicas con sociedades afines en Latinoamérica. Los esfuerzos estarán especialmente dirigidos a aumentar nuestra presencia en el Noroeste Argentino y el Área Metropolitana de Buenos Aires, principalmente en Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Vicente López, San Isidro, San Fernando, Tigre, Escobar, Pilar y La Plata.
- Desarrollamos coberturas de Riesgos Patrimoniales, del Trabajo, sobre las Personas, de Retiro voluntario y colectivo y se administran Rentas Previsionales y de ART, atendiendo a las necesidades socioeconómicas y del medio en el que se desenvuelven. Brindamos servicios y/o desarrollamos negocios impulsando una diversificación sustentable.
- Consideramos de vital importancia para la eficacia y eficiencia de nuestros servicios, actualizar y optimizar en forma permanente nuestro capital de información estratégica (sistemas de información, bases de datos, redes, comunicación), adecuar la estructura edilicia de la organización a las necesidades presentes y

futuras, así como consolidar una gestión integral y permanente de Seguridad (en el trabajo, en la información).

- Desarrollamos nuestro negocio implementando y manteniendo un modelo integral de gestión de riesgos.
- Valoramos la participación en el movimiento Cooperativo en general , promovemos su desarrollo y nuestra evolución de Negocios. Promovemos acciones que nos permitan potenciar la sinergia del Grupo Cooperativo a través de la Fundación Nodos.
- Promovemos una activa participación en distintos ámbitos internacionales de interés institucional o de negocios, tales como ACI, ICMIF, RIDA, ALASA, FIDES, y en el ámbito nacional a través de ADIRA impulsamos la formalización de una Federación de Aseguradoras.
- Integramos la responsabilidad social en todos los aspectos de la vida empresarial, renovando nuestro compromiso permanente con la comunidad y los ODS de Naciones Unidas.
- Nos basamos en un Modelo de Gestión dinámico y flexible, conformado por un grupo humano responsable, identificado y capacitado, y una fuerza de ventas comprometida por su elección y vocación y de alto nivel profesional, integrada por:
  - Agencias Particulares y Cooperativas lideradas por Productores Asesores Organizadores,
  - Canales de Ventas asociados a los Centros de Atención al Cliente,
  - Canales de Venta Directos.
  - Y en función a las necesidades de cada ámbito geográfico y cada producto específico:
    - Agentes Institorios (no Cooperativas)
    - Brokers de Seguros Directos
    - Productores Especializados en Seguros de Personas
    - Canal digital
- Evolucionamos digitalmente, a partir de la implementación de tecnologías de clase mundial, adoptando las mejores prácticas de la industria y optimizando continuamente nuestros procesos. Siempre colocando a las personas en el centro y en pos de sostener e impulsar los desafíos de crecimiento, rentabilidad y productividad de la organización.
- Contribuimos activamente al bienestar y al desarrollo integral de las personas que componen la organización, implementando estrategias que potencien su creatividad y productividad, el compromiso y la participación.

- Consolidamos el Gobierno Cooperativo y su sustentabilidad económica y financiera.
- Fomentamos la innovación mediante vínculos con la ciencia y el ecosistema emprendedor con el fin de generar nuevos modelos de negocio, evolucionar los actuales y aportar nuevas soluciones.

## 2.2. Políticas de Gestión

Cada una de nuestras políticas, su definición y alcance, su objetivo, sus mecanismos de control y monitoreo, están detalladas en el ANEXO POLÍTICAS.

## 3. FUNDAMENTOS DE LAS PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO

### 3.1. Definición

El Gobierno Corporativo es considerado como el conjunto de normas, prácticas, principios éticos y elementos de cultura empresarial cuyo compendio constituye el objetivo del presente documento, que permite relaciones armónicas, ecuánimes y transparentes entre los diferentes públicos que están interesados en la existencia y accionar de la organización, como son sus asociados, consejeros, directores y administradores, empleados, clientes, proveedores, las autoridades y la comunidad en general.

El buen gobierno corporativo busca objetividad, equidad y la difusión adecuada de información, así como el establecimiento de técnicas efectivas de control interno, brindando credibilidad, confianza y buen uso de sus recursos.

### 3.2. Objetivos

- 3.2.1. Promover la profesionalización de la gestión estratégica y operativa, aplicando buenas prácticas de gobierno que aseguren una eficiente gestión administrativa, económica y financiera, que sea producto del alineamiento efectivo entre la estrategia y los resultados para mejorar la valoración de la organización.
- 3.2.2. Establecer el ámbito de acción y los límites de gestión entre el Consejo de Administración y Directorios, la Dirección Ejecutiva y las Gerencias en relación con la visión estratégica y la toma de decisiones para que exista una interacción transparente, estimulante y provechosa.

- 3.2.3 Resaltar que los elementos claves en la labor y la misión del Consejo de Administración y Directorios son: la protección de los derechos de las personas asociadas, asegurando un trato equitativo hacia ellas, así como de los grupos de interés; elegir y monitorear la estrategia y la supervisión de las Gerencias.
- 3.2.4. Fijar una política interna frente a los problemas de conflicto de intereses, que debe hacerse conocer a la dirigencia, gerencia y personal para que se los identifique, revele y resuelva con conocimiento anticipado de la causa, sin conceder ventaja alguna a ninguno de ellos.
- 3.2.5. Asegurar la divulgación oportuna y transparente de la información relevante de la organización para los Asociados y el mercado, evitando las asimetrías de información y garantizando una información confiable y de calidad.
- 3.2.6. Determinar la responsabilidad del Consejo de Administración y Directorios en la aprobación de las directrices estratégicas de la organización y del control de la gestión ejecutiva que revalorice a las personas y los procesos definiendo funciones, controles y responsabilidades con fines, objetivos y políticas claramente definidas.
- 3.2.7. Establecer en el Consejo de Administración y Directorios la evaluación de la gestión con respecto al grado de cumplimiento de las premisas estratégicas de buen gobierno y que forme parte de la memoria y del balance social cooperativo por presentar en cada asamblea ordinaria.
- 3.2.8. Establecer sistemas y mecanismos para contar con un oportuno y confiable control de la gestión y de los riesgos, así como de las estrategias contra el lavado de dinero y activos, que permita lograr un mejor desempeño, al menor costo.
- 3.2.9. Lograr una mejor cultura cooperativa por medio del diseño y aplicación irrestricta de códigos de ética y conducta que sirvan de guía a los miembros de la organización y a las partes relacionadas con ella.

En consecuencia, funciona para sensibilizar y hacer comprender a la opinión pública y a toda la sociedad civil, que las organizaciones cooperativas son empresas que, por su naturaleza y acción permanente, son socialmente responsables, y que se preocupan por el desarrollo sostenible, como factores relevantes en su estrategia empresarial.

### 3.3. Referencias

Para la elaboración de este documento, hemos tenido en cuenta:

- Como antecedente importante, el Balance Social Cooperativo que hemos comenzado a elaborar en el año 2008 nos ha permitido sistematizar la información que se tenía desde métricas medibles y comparables.
- Asimismo, nuestro Grupo Asegurador participó activamente en el trabajo presentado por ADIRA (Aseguradores del Interior de la República Argentina) ante Superintendencia de Seguros de la Nación en enero de 2011, cuyo asunto es: “Guía para un regulador responsable de implementación de nuevas medidas de Solvencia en Argentina”. En su apartado 1, se plantea la propuesta de estructura de Código Único de Buenas Prácticas de Gobierno Societario.
- “Código de Mejores Prácticas de Gobierno Societario para la República Argentina”, preparado por IAGO [Instituto Argentino para el Gobierno de las Organizaciones], organismo creado conjuntamente por FUNDECE e IDEA. Este modelo incluye recomendaciones de buen gobierno ya admitidas en la práctica internacional, adaptadas al contexto legal argentino y a las prácticas empresarias vigentes en nuestro país.

Sus recomendaciones son compatibles con la ley de sociedades, los decretos y regulaciones de la CNV [Comisión Nacional de Valores] vigentes, y están basadas en los principios sugeridos por la Organisation for Economic Cooperation and Development [OECD] y las recomendaciones del “White Paper on Corporate Governance in Latin America” elaborado por la OECD y la Internacional Finance Corporation [IFC] con la opinión consensuada de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México, Perú y Venezuela.

Si bien este modelo está orientado a las sociedades autorizadas para ofertar públicamente las acciones representativas de su capital social, consideramos oportuno adherir a su aplicación.

- “Guía de Estándares mínimos en materia de Gobierno Corporativo y Transparencia” elaborado por FASECOLDA [Federación de Aseguradores Colombianos], que aborda tanto los temas tradicionales como Protección a los accionistas, órganos de gobierno de la entidad y mecanismos de revelación de información financiera y no financiera, pero además contiene principios innovadores en materia de transparencia con los clientes, intermediación y comercialización de los seguros y de cara al contrato de reaseguros.

- Material publicado por el Centro de Gobierno Corporativo de Deloitte LATCO (Latin American Countries Organization), publicaciones elaboradas por Price Waterhouse Coopers, y Códigos elaborados por entidades de similares características a la nuestra.
- Hemos utilizado la guía elaborada por Cooperativas de las Américas (ex - ACI Américas) con el apoyo del Centro Cooperativo Sueco (SCC): “Buen Gobierno Cooperativo. Gestión y valoración de la gobernabilidad en las cooperativas.” Contamos con las opiniones y observaciones del Sr. Alberto Mora Portugal (Cooperativas de las Américas).
- Resolución 1119/2018 de la Superintendencia de Seguros de la Nación Argentina. Contiene los principios básicos de gobierno corporativo aplicables a todas las aseguradoras y reaseguradoras, incluyéndose a continuación de cada principio recomendaciones de índole operativa para implementarlos. Asimismo establece que las entidades deberán confeccionar al cierre de cada ejercicio anual una autoevaluación que refleje el grado de aplicación de dichos principios.

#### **4. ASOCIADOS Y ACCIONISTAS: DERECHOS, DEBERES Y TRATO EQUITATIVO**

##### **4.1. Derechos y Deberes de Asociados y Accionistas**

Tal lo expresado en presentación de ADIRA a SSN, creemos que entre los derechos fundamentales de los accionistas/asociados debe figurar el derecho a:

- asegurarse métodos para registrar su propiedad;
- ceder o transferir acciones y participaciones;
- obtener información relevante y sustantiva sobre la sociedad de forma puntual y periódica; en forma personal o a través de sus Delegados;
- participar y votar en las juntas generales;
- elegir y revocar a los miembros del Consejo; y
- participar en los beneficios de la sociedad.

Los accionistas y asociados deben tener derecho a participar en las decisiones que impliquen cambios fundamentales en la sociedad, y a ser debidamente informados sobre las mismas. Ej.: los cambios en los estatutos, en la escritura de constitución o en cualquier otro documento rector de la sociedad.

Los accionistas y asociados deben tener la oportunidad de participar de forma efectiva y de votar en las asambleas generales, debiendo ser informados sobre las normas que rigen asambleas, incluidos los procedimientos de votación:



1. El Consejo de Administración o Directorio debe informar si promueve periódicamente reuniones informativas con los accionistas y asociados, fuera de la celebración de las asambleas. Deberá facilitarse, con la debida antelación, información suficiente sobre la fecha, el lugar de celebración y el orden del día de las asambleas generales, así como información completa y puntual acerca de las cuestiones que van a someterse a decisión en dichas asambleas.
2. Debe facilitarse la participación efectiva de los accionistas y asociados en las decisiones clave en materia de gobierno corporativo, tales como el nombramiento o la elección de los miembros del Consejo en forma directa o a través de delegados.

El Grupo Asegurador LA SEGUNDA ampara y facilita el ejercicio de los derechos de los Accionistas o Asociados, según el tipo de personería jurídica y respetando el encuadre legal aplicable.

El Estatuto de LA SEGUNDA Cooperativa Limitada de Seguros Generales, explicita en su Capítulo II – De los Asociados, que podrá asociarse a esta Cooperativa toda persona de existencia física o ideal que acepte el presente Estatuto y no tenga intereses contrarios a ella. Los menores de más de dieciocho años podrán ingresar sin necesidad de autorización de quien ejerza la patria potestad y disponer por sí solos de su haber en ella. Los menores de dieciocho años y demás incapaces podrán asociarse a la Cooperativa por intermedio de sus representantes legales, pero no tendrán voz ni voto en las Asambleas sino por medio de éstos últimos. [Art.9°]. Además, detalla que toda persona que quiera asociarse deberá presentar una solicitud por escrito ante el Consejo de Administración, comprometiéndose a suscribir una cuota social, y a cumplir las disposiciones del mencionado Estatuto y de los reglamentos que en su consecuencia se dicten. [Art. 10°]

El Estatuto establece claramente los Derechos de los Asociados [Art. 12°], sus Deberes [Art.11°] y los mecanismos de sanciones [Art.13°]. Todo Asociado tiene derecho a conocer íntegramente el Estatuto Social y a elevar las consultas o planteos que el mismo y la ley le permiten ante la Asamblea, el Órgano de Administración y el Síndico.

Las Sociedades Anónimas controladas por LA SEGUNDA Cooperativa Limitada de Seguros Generales (LA SEGUNDA Cía. de Seguros de Personas S.A., LA SEGUNDA Seguros de Retiro S.A., LA SEGUNDA Aseguradora de Riesgos del Trabajo S.A., SEGSER S.A.) adhieren a lo exigido por la Ley N° 19.550 (Ley de Sociedades Comerciales). En el caso de PORTABET S.A. se adhiere a lo que exige la legislación uruguaya.

## 4.2. Trato equitativo

El Grupo Asegurador LA SEGUNDA garantiza un trato equitativo a todos los Accionistas y Asociados, incluidos los minoritarios y los extranjeros.

Los miembros del Consejo de Administración y de los Directorios tienen el deber de poner en conocimiento del Consejo de Administración o de los Directorios cualquier interés material que pudieran tener de forma directa, indirecta o por cuenta de terceros, en cualquiera de las transacciones o asuntos que afecten directamente a la sociedad.

## 5. ÓRGANOS DE GOBIERNO

### 5.1. Asamblea General

El Estatuto de LA SEGUNDA Cooperativa Limitada de Seguros Generales, explicita en su Capítulo V – De las Asambleas, que las Asambleas serán ordinarias y extraordinarias. La Asamblea Ordinaria deberá realizarse dentro de los cuatro meses siguientes a la fecha de cierre del ejercicio para considerar los documentos mencionados en el artículo 25 de este estatuto y elegir consejeros y síndicos, sin perjuicio de los demás asuntos incluidos en el Orden del Día. Las Asambleas Extraordinarias tendrán lugar toda vez que lo disponga el Consejo de Administración o el Síndico conforme lo previsto en el artículo 67 de este Estatuto, o cuando lo soliciten asociados cuyo número equivalga por lo menos al cinco por ciento del total. Se convocarán dentro del plazo de treinta días de recibida la solicitud, en su caso. El Consejo de Administración puede denegar el pedido incorporando los asuntos que lo motivan al Orden del Día de la Asamblea Ordinaria cuando ésta se realice dentro de los noventa días de la fecha de presentación de la solicitud. [Art. 30]

En el Estatuto se detallan los mecanismos de Convocatoria [Art.31°], Procedimiento de Constitución de las Asambleas [Art. 32°, 33°, 34°, 35°, 36°], Votación [Art. 37°, 38°, 39], Actas [Art. 40°], Procedimientos [Art. 41°], y Competencias [Art. 42°, 43°, 44°, 45°].

Las Sociedades Anónimas controladas por LA SEGUNDA Cooperativa Limitada de Seguros Generales (LA SEGUNDA Cía. de Seguros de Personas S.A., LA SEGUNDA Seguros de Retiro S.A., LA SEGUNDA Aseguradora de Riesgos del Trabajo S.A., SEGSER S.A. y PORTABET S.A.) reflejan en sus respectivos Estatutos todo lo relacionado con las Asambleas.

### **Comisión de Retribución a Consejeros y Síndicos**

El Artículo 51° del Estatuto de LA SEGUNDA Cooperativa Limitada de Seguros Generales establece que por resolución de la Asamblea podrá ser retribuido el trabajo personal realizado por los Consejeros en el cumplimiento de la actividad institucional. A los efectos de dar cumplimiento al mencionado Artículo 51° se establece un punto del orden del día y se constituye una Comisión de Remuneración compuesta por un delegado por cada región en la que se divide el país para que se expida sobre este particular.

### **5.2. Consejo de Administración y Directorios**

El marco del Buen Gobierno garantiza la orientación estratégica de la empresa, el control efectivo de la Dirección Ejecutiva por parte del Consejo de Administración y de los Directorios y la responsabilidad de éstos frente a las empresas, los accionistas y asociados.

Los miembros del Consejo de Administración y los Directorios deberán actuar de buena fe, con la diligencia y atención debidas y en el más alto interés de la sociedad, de los accionistas y asociados.

En los casos en los que las decisiones del Consejo de Administración y los Directorios puedan afectar de forma diferente a distintos grupos de accionistas o asociados, se deberá conceder un trato justo a todos los accionistas y asociados.

El Consejo de Administración y los Directorios deberán desempeñarse de manera profesional, idónea y con experiencia, siempre teniendo en cuenta a las partes interesadas.

El Consejo de Administración y los Directorios deberán desempeñar determinadas funciones claves, que incluyen:

- La revisión y orientación de la estrategia de la empresa, de los principales planes de actuación, de la política de riesgos, de los presupuestos anuales y de los planes de la empresa; el establecimiento de objetivos en materia de resultados; el control del plan previsto y de los resultados obtenidos por la empresa; y la supervisión de los desembolsos de capital, las adquisiciones y desinversiones de mayor cuantía.
- El control de la eficacia de las prácticas de gobierno de la organización, y la introducción de los cambios necesarios.

- La selección, la retribución, el control y, en su caso, la sustitución de los directivos principales, y la supervisión de los planes de sucesión.
- El alineamiento de la retribución a los directivos principales con los intereses de la sociedad, los asociados y de los accionistas a largo plazo  
Garantizar la formalidad y transparencia del proceso de propuesta y elección de los miembros del Consejo y Directorios.
- El control y gestión de conflictos potenciales de interés entre directivos, miembros del Consejo y Directorios y asociados y accionistas, incluida la utilización indebida de los activos de la empresa y los abusos en operaciones de partes vinculadas.
- Garantizar la integridad de los sistemas de presentación de informes contables y financieros de la sociedad, incluida la auditoría independiente, y la disponibilidad de sistemas de control adecuados y, en particular, de sistemas de gestión del riesgo, función actuarial, de control financiero y operativo, y garantizar la adecuación de estos sistemas a la ley y a las normativas aplicables.
- La supervisión del proceso de revelación de datos y de las comunicaciones.

El Consejo y los Directorios deberán tener la posibilidad de realizar juicios objetivos sobre cuestiones relativas a la sociedad

- En caso de que se creen comisiones dentro del Consejo y Directorios, el mandato, la composición y los procedimientos de trabajo de éstas deberán quedar claramente definidos y ser revelados.
- Los miembros del Consejo y Directorios deberán tener la posibilidad de comprometerse de manera efectiva con sus responsabilidades.

Para poder cumplir con sus responsabilidades, los miembros del Consejo y Directorios tendrán acceso a información precisa, completa, relevante y oportuna.

El Estatuto de LA SEGUNDA Cooperativa Limitada de Seguros Generales, explicita en su Capítulo VI – De la Administración y Representación, que la administración de la Cooperativa estará a cargo de un Consejo de Administración constituido por doce titulares que contarán con sus respectivos suplentes. [Art. 46°]

En el Estatuto se detallan Requisitos para ser Consejero [Art. 47° y 48°], Deberes y Atribuciones [Art. 55°, 56°, 57° 59°], Derechos [Art. 58°], Mecanismo de Elecciones [Art. 49°, 50°], Retribuciones [Art. 51°], Funcionamiento [Art. 52°], mecanismos de Renuncias [Art. 53°], características de las Actas [Art. 54°].

Las Sociedades Anónimas controladas por LA SEGUNDA Cooperativa Limitada de Seguros Generales (LA SEGUNDA Cía. de Seguros de Personas S.A., LA SEGUNDA Seguros de Retiro S.A., LA SEGUNDA Aseguradora de Riesgos del Trabajo S.A., SEGSER S.A. y PORTABET S.A.) reflejan en sus respectivos Estatutos el mecanismo de administración y representación a través de sus respectivos Directorios.

Dando cumplimiento a la Resolución 1119/2018 de la Superintendencia de Seguros de la Nación sobre Gobierno Corporativo, desde marzo 2019 se incorpora al Director Independiente dentro de los integrantes del Consejo de Administración y de los Directorios.

En el Reglamento General de la Actividad Aseguradora (Artículo 7°), modificado por Resolución de Superintendencia de Seguros de la Nación 38708, se establecen las exigencias específicas respecto de los integrantes de los Órganos de Administración y Fiscalización, Gerentes y Representantes.

El Consejo de Administración y los Directorios evaluarán su propia gestión en forma anual. Para ello, deberán desarrollar un documento escrito, que sirva como guía para la evaluación.

El Consejo de Administración y los Directorios establecerán un programa de capacitación continua para sus integrantes, con el objetivo de mantener y actualizar sus conocimientos y capacidades y mejorar su eficacia.

### 5.3. Roles y Funciones

El Estatuto de LA SEGUNDA Cooperativa Limitada de Seguros Generales establece, en el Art. 60°, que el Presidente es el representante legal de la Cooperativa en todos sus actos. Son sus deberes y atribuciones: vigilar el fiel cumplimiento del Estatuto, de los reglamentos y de las resoluciones del Consejo de Administración y de la Asamblea; disponer la citación y presidir las reuniones de los órganos sociales precedentemente mencionados; resolver interinamente los asuntos de carácter urgente, dando cuenta al Consejo de Administración en la primera sesión que celebre; firmar con el Secretario y el Tesorero los documentos previamente autorizados por el Consejo de Administración que importen obligación de pago o contrato que obligue a la Cooperativa; firmar con el Secretario y el Tesorero las memorias y los balances; firmar con las personas indicadas en cada caso los documentos referidos en los artículos 15°, 40° y 54° de este Estatuto; otorgar con el Secretario los poderes autorizados por el Consejo de Administración. Del mismo modo, se detallan las responsabilidades del Vicepresidente del Consejo de

Administración [Art.61°], del Secretario del Consejo de Administración [Art. 62°] y del Tesorero del Consejo de Administración [Art. 63°].

Según consta en el Art. 64° del Estatuto de LA SEGUNDA Cooperativa Limitada de Seguros Generales, el Consejo de Administración designa un Director Ejecutivo, quien será el Jefe de la Administración y tendrá a su cargo el planeamiento estratégico y la supervisión de todos los asuntos de la Cooperativa y sus empresas controladas.

El Consejo de Administración le solicitará que le presente informes y proponga las políticas empresarias. Participará de las reuniones del Consejo de Administración, donde tendrá voz consultiva. También participará en las asambleas de Delegados, en las cuales brindará informes a los mismos y tendrá también voz consultiva. En ausencia del Director Ejecutivo, el Gerente General ejercerá sus funciones. El Director Ejecutivo sólo podrá ser removido por el Consejo de Administración.

Se acuerda que el Presidente de LA SEGUNDA Cooperativa Limitada de Seguros Generales, será el Presidente del Directorio de las sociedades de seguros controladas. Del mismo modo, el Director Ejecutivo de LA SEGUNDA Cooperativa Limitada de Seguros Generales será el Vicepresidente de Directorio de las sociedades de seguros controladas y ejercerá la Dirección Ejecutiva sobre las mismas; además, será el Presidente de SEGSER y PORTABET.

Las Sociedades Anónimas controladas por LA SEGUNDA Cooperativa Limitada de Seguros Generales (LA SEGUNDA Cía. de Seguros de Personas S.A., LA SEGUNDA Seguros de Retiro S.A., LA SEGUNDA Aseguradora de Riesgos del Trabajo S.A., SEGSER S.A. y PORTABET S.A.) reflejan en sus respectivos Estatutos los roles y responsabilidades de los miembros de sus Directorios.

En cumplimiento con la Resolución 1119/2018, emitida por la Superintendencia de Seguros de la Nación, el Director Independiente será designado teniendo en cuenta su trayectoria profesional, aptitud, conocimientos calificados, independencia de criterio, económica y de intereses, considerando además que pueda desempeñar sus funciones en forma objetiva e imparcial. El Director Independiente no podrá ser director de la controlante, no deberá tener relación de dependencia con la empresa, no podrá poseer relación profesional con la organización, no podrá vender bienes o servicios a la entidad, a los accionistas o a la empresa controlante, no deberá ser titular de acciones de la compañía o de la controlante, no deberá tener parentesco.

## 5.4. Comités Directivos

Cada uno de los siguientes Comités Directivos, sus integrantes y funciones, están detallados en el Anexo Comités.

### 5.4.1. Mesa Directiva

Según consta en el Art. 50° del Estatuto Social de LA SEGUNDA Cooperativa Limitada de Seguros Generales, el Presidente, el Secretario y el Tesorero constituirán la Mesa Directiva que tendrá a su cargo asegurar la continuidad de la gestión ordinaria.

### 5.4.2. Comité de Control Interno

Hemos adoptado las “Normas sobre Procedimientos Administrativos y Controles Internos”, a las que obligatoriamente deben ajustarse las entidades aseguradoras y reaseguradoras sujetas a la supervisión de la Superintendencia de Seguros de la Nación, tal lo fijado en Resolución 31.231/2006 del mencionado organismo. Del mismo modo, aplicamos los criterios establecidos en la Resolución 734/2008 de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo. [A partir de 02/12/2014 la Resolución SSN 31.231 fue derogada y abrogada por Resolución SSN 38.708 - REGLAMENTO GENERAL DE LA ACTIVIDAD ASEGURADORA].

Contamos con un Comité de Control Interno y funcionarios designados como Responsables de las respectivas áreas de Control Interno.

### 5.4.3. Comité de Ética y Cumplimiento

En cumplimiento de la normativa vigente, el Comité es el responsable del desarrollo e impulso del Programa de Integridad y de las políticas y los procedimientos de Prevención de Lavado de Activos (PLA) y Financiamiento del Terrorismo (FT) del Grupo Asegurador La Segunda.

### 5.4.4. Comité de Inversiones (CoDeIn)

El Comité de Inversiones da tratamiento a todos los temas que se encuentren vinculados al portfolio de inversiones de los activos líquidos negociables. Dentro de este Comité se realiza también la ejecución, el seguimiento y el control de las Normas sobre Políticas y Procedimientos de Inversiones (NPPI Res. SSN 29.211/2003 [A partir de 01/12/2014 la Resolución 29.211 fue derogada y abrogada por Resolución SSN 38.708 - REGLAMENTO GENERAL DE LA ACTIVIDAD ASEGURADORA]).

#### 5.4.5. Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo

La obligatoriedad de su conformación se definió en la Ley N° 12.913 promulgada por el Decreto N° 2208 de fecha 15/09/2008, que explicita: “Es de aplicación en todas las empresas privadas y/o públicas de 50 o más trabajadores”.

Su objetivo es fomentar un clima de cooperación en la empresa, promoviendo la colaboración entre trabajadores y empleadores a fin de promover la salud; prevenir los riesgos laborales y crear las mejores condiciones medioambientales de trabajo.

#### 5.5. Comité Ejecutivo

Está integrado por la alta dirección: Gerencia General y Subgerencias Generales.

Sus funciones y responsabilidades están detalladas en el Anexo Comités.

### 6. RELACIÓN CON ASEGURADOS Y BENEFICIARIOS

Promovemos la transparencia desde la publicidad y la comercialización hasta la celebración del contrato y su ejecución, suministrando información veraz y comprensible.

El sitio web de LA SEGUNDA describe de manera clara, sencilla, completa y comprensible cómo se debe actuar en caso de siniestro, cómo ubicar a las agencias en todo el país, cotizadores, productos así como información de carácter institucional, financiera y social.

Propiciamos el diálogo y la construcción de comunidad en el universo on line, reforzando nuestra presencia en Internet a través de un blog propio, incorporación a las redes sociales y creación de aplicaciones móviles exclusivas de La Segunda para sus asegurados.

#### 6.1. Servicio de Atención al Asegurado

La Resolución 35.840 (derogada en mayo 2018), reemplazada por la 464/2018 y sus posteriores Reformas Aclaratorias, emitidas por la Superintendencia de Seguros de la Nación, establecen un procedimiento obligatorio en el ámbito de cada entidad aseguradora (Riesgos Patrimoniales, Personas y Retiro), con la finalidad de optimizar la prestación de los servicios y la calidad de atención al asegurado/beneficiario/derechohabiente.



Cumpliendo con esta resolución, se creó el área “Servicio de Atención al Asegurado”, que se encarga de atender y dar respuesta al cliente asegurado dentro de la empresa, a fin de que éste obtenga una solución a su consulta y/o reclamo y garantizar su satisfacción.

Sus funciones incluyen recibir y dar respuesta a las consultas y reclamos de los asegurados, beneficiarios y/o derechohabientes; recabar toda clase de información relacionada con las actuaciones que tramite; prestar la máxima diligencia y cooperación y brindar durante toda la relación trato digno y equitativo a los requirentes. Se registran en forma indubitable las denuncias, consultas y los reclamos recibidos.

Asimismo, se creó el Sector de Atención al Cliente para la ART para brindar respuestas claras y de manera expeditiva a las consultas, quejas y reclamos de los asegurados/afiliados. Las mismas son registradas bajo numeración correlativa, cualquiera sea su vía de ingreso (personal, telefónica, carta documento, web, redes sociales). Este sistema permite realizar un seguimiento de los casos hasta su resolución, obteniendo reportes e identificando mejoras en los circuitos administrativos.

El 19 de diciembre de 2013, la Superintendencia de Riesgos del Trabajo publica en el Boletín Oficial la Resolución SRT N° 2553/13 Gestión de Atención al Público y Reclamos, con el objetivo principal de incorporar estándares de calidad en el procedimiento de atención, gestión, seguimiento y resolución de las consultas y reclamos que sean efectuados ante la ART. En líneas generales, el Sector mencionado está conformado para cumplir con todos los artículos de la Normativa.

## **7. RELACIÓN CON INTERMEDIARIOS, REASEGURADORES Y PROVEEDORES**

### **7.1. Transparencia en la Intermediación y Comercialización de los Seguros**

Nuestra estructura de ventas está formada por Productores Asesores Organizadores (PAO) regionales, responsables de coordinar las tareas de las agencias asignadas a su zona.

Son sus responsabilidades:

En relación a sus Agencias y la Zona:

- Ser referente máximo de la zona, coordinando la tarea de dicha estructura zonal.
- Desarrollar Agentes profesionales en asesoramiento, ventas y servicios basados en los valores del Grupo Asegurador LA SEGUNDA.

- Planificar las acciones comerciales a desarrollar en la zona a corto, mediano y largo plazo, interactuando con Casa Central.
- Supervisar el desenvolvimiento INTEGRAL de la Agencia (Ej: producción, diversificación de cartera, ventas cruzadas, siniestralidad, rentabilidad de la agencia y de LA SEGUNDA, cobranza, paganza, viabilidad de la agencia, futuro de la misma, etc.).
- Asistir constantemente a las Agencias. Esto implica no sólo resolver problemas, sino proponer actividades y contribuir al desarrollo de su negocio.
- Resolver conflictos entre Agencias y/o proponer soluciones en el interior de las mismas.
- Ser coordinador y ejecutor de las políticas del Grupo Asegurador en la zona (requerimientos de las distintas empresas).
- Formar un Equipo de trabajo entre sus Agencias.
- Supervisar el servicio que las Agencias brindan a sus clientes.
- Ser gestor de problemas complejos de las Agencias en Casa Central.
- Alentar a mejorar constantemente el portafolio de negocios de las Agencias.
- Capacitar, entrenar y velar por la capacitación en la Zona.
- Desarrollar en sus Agencias la habilidad y el hábito de realizar investigaciones de su mercado local y/o regional.
- Contribuir a la fidelización de clientes y/o cuentas importantes en la Zona.
- Detectar Oportunidades de negocios en la Zona.
- Analizar permanentemente los movimientos de la competencia.
- Monitorear globalmente la calidad de la prestación de la estructura zonal de servicios a fin de garantizar su alineamiento a las políticas del Grupo Asegurador LA SEGUNDA.
- Propiciar acciones de complementación y/o sucesores de la Agencia.

En relación a su medio social de actuación:

- Ser Referente regional.
- Interactuar con los principales clientes afianzando la relación de éstos con el Grupo Asegurador.
- Interactuar con los principales referentes sociales y/o económicos zonales.
- Participar de eventos sociales como representante del Grupo Asegurador La Segunda, bregando por posicionarlo como una de las instituciones más prestigiosas de la zona
- Coordinar y gestionar el equipo de colaboradores a cargo.

Consideramos que nuestra estructura de ventas desempeña un rol vital en la implementación de la política de transparencia y comunicación eficaz con los clientes y contamos con su compromiso con este propósito.

## 7.2. Transparencia en el contrato de Reaseguros

Anualmente el Área Reaseguros negocia la renovación de los contratos automáticos de reaseguros del Grupo Asegurador de acuerdo a pautas y lineamientos documentados a tal efecto y presenta a la Dirección Ejecutiva, Gerencia General y Subgerencias Generales, un pormenorizado informe sobre las gestiones realizadas en la renovación anual de los contratos de reaseguro del Grupo Asegurador, junto con un detalle de los principales términos y condiciones acordados y los reaseguradores participantes. Del mismo modo, dichos términos contractuales son también comunicados a los funcionarios de las diferentes áreas tanto de suscripción como de siniestros, y finalizada la gestión de renovación son explicitados y ampliados en reuniones generadas con cada uno de los sectores correspondientes.

En relación al Registro de Operaciones de Reaseguros, el mismo es llevado con carácter uniforme y obligatorio, en un todo de acuerdo a lo establecido en el actual marco normativo de Reaseguros dispuesto por Superintendencia de Seguros de la Nación.

## 7.3. Transparencia en la relación con Proveedores

La gestión de compras y contratación de servicios generales para todas las empresas que componen el Grupo Asegurador La Segunda, es llevada a cabo por la Gerencia de Compras; se basa en los pilares de la transparencia y la honestidad.

El primer pilar está sólidamente construido con un Procedimiento de Compras, que delinea los pasos a seguir durante la gestión y que es certificado bajo las Normas de Calidad IRAM.

Cada uno de los pasos están documentados, ordenados y registrados con el fin de dar seguridad y legitimidad en la definición de la gestión.

El segundo pilar, la honestidad, que no es factible de documentar pero sí de demostrar con los hechos, se respalda en el pilar anterior proyectando interna y externamente la imagen del Grupo Asegurador La Segunda a través del grupo de colaboradores abocados a la gestión de compras.

Para optimizar el resultado final de la gestión, LA SEGUNDA valoriza en el momento de la evaluación aquellos Proveedores que han incorporado en sus procesos normas de calidad. Consideramos que es un gran aporte para beneficio de ambas partes en lo productivo y económico.

El Área de Contrataciones de LA SEGUNDA ART persigue los siguientes objetivos claramente definidos:

- Gestionar la contratación de los servicios requeridos por la Organización, considerando transversalmente la demanda de los mismos por parte de las distintas áreas.
- Mejorar la eficiencia de la estructura de costos a partir de un análisis periódico de la relación costo-beneficio de los servicios contratados y a contratar.

Bajo la premisa de potenciar las mutuas relaciones con Proveedores, se efectuó un relevamiento detallado del proceso, a fin de elaborar procedimientos y mecanismos que colaboren en la mejora de la toma de decisiones, a través de los recursos e infraestructura adecuada, y que beneficien el análisis, evaluación y, fundamentalmente, desarrollo de Proveedores.

Este último aspecto (la evaluación), que aporta una contribución sumamente valiosa para la gestión, fue una condición sine qua non para que LA SEGUNDA ART, y el Área de Contrataciones, certifique su proceso ante las Normas de Calidad. Por ello, periódicamente, se efectúa una revisión de las variables críticas del servicio (definidas previamente por parte de cada una de las áreas usuarias), dejando registro de la misma, y activando el mecanismo que corresponda según el resultado alcanzado.

## 8. REVELACIÓN DE INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

### 8.1. Revelación de información

Es nuestro deber garantizar la revelación oportuna y precisa de todas las cuestiones materiales relativas a la organización, incluida la situación financiera, los resultados, la titularidad y el gobierno de la empresa.

La información a divulgar debe incluir, como mínimo, la relativa a:

- Los resultados financieros y de explotación de la sociedad, así como cualquier otra información publicada por la Superintendencia de Seguros.
- Factores de riesgo previsible.
- Estructuras y políticas de gobierno corporativo, y en particular, el contenido de cualquier código o política de gobierno corporativo y el proceso empleado para su implantación.

La información deberá ser elaborada y divulgada con arreglo a normas de alta calidad en materia de contabilidad y revelación de información financiera y no financiera.

Un auditor independiente, competente y cualificado deberá llevar a cabo una auditoría anual, con el fin de ofrecer a los miembros del Consejo de Administración y a los

accionistas o asociados una garantía externa y objetiva de que los estados financieros reflejan fielmente la situación financiera y los resultados de la empresa en todos sus aspectos materiales.

Los auditores externos deberán responder ante los accionistas o asociados, y asumen frente a la sociedad el compromiso de aplicar la diligencia profesional debida en la realización de la auditoría.

Consideramos que la información debe ser suministrada en forma oportuna, pertinente, clara y completa para que el destinatario pueda tomar decisiones con conocimiento equitativo y balanceado de los beneficios y riesgos asociados.

Tal como lo explicita nuestra Política de Gestión de la Seguridad de la Información, tanto la información como los distintos medios que la emplean (procesos del negocio y la tecnología) deben estar disponibles para el personal del Grupo Asegurador LA SEGUNDA y las terceras partes debidamente autorizadas, con objeto de facilitar su óptimo desempeño y alcanzar el cumplimiento de la Misión de la organización. La información se debe mantener bajo adecuados niveles de control para proteger su empleo y evitar su pérdida o divulgación no autorizada.

La información es un recurso que, como el resto de los importantes activos del Grupo Asegurador LA SEGUNDA, tiene valor para la organización y por consiguiente debe ser protegida. La Seguridad de la Información protege a este activo de una amplia gama de amenazas, a fin de garantizar la continuidad del negocio, cumplir con leyes y regulaciones vigentes, minimizar posibles daños a su patrimonio e imagen, y maximizar la productividad de la empresa. Esta protección se hace manifiesta a través de un conjunto de medidas, controles, procedimientos y acciones destinados a preservar tres características esenciales de la información:

- Confidencialidad: Característica que toma la información cuando se garantiza que la misma sea conocida sólo por aquellas personas debidamente autorizadas.
- Integridad: Característica que se manifiesta cuando se protege la exactitud y completitud de la información y de los métodos involucrados en su procesamiento.
- Disponibilidad: Característica que se manifiesta cuando se garantiza que se puede acceder a la información y a los recursos relacionados con ella, toda vez que se requiera.

## 8.2. Fiscalización

El Estatuto de LA SEGUNDA Cooperativa Limitada de Seguros Generales, explicita en su Capítulo VIII – De la Fiscalización Privada, que la fiscalización estará a cargo de un Síndico Titular y un suplente que serán elegidos entre los delegados por la Asamblea

y durarán un ejercicio en el cargo, pudiendo ser reelectos. El Suplente reemplazará al titular en caso de ausencia transitoria o vacancia del cargo, con los mismos deberes y atribuciones. [Art. 65°]. Se explicitan claramente los Requisitos [Art. 66°], Atribuciones [Art. 67°] y Responsabilidades [Art. 68°].

Las Sociedades Anónimas controladas por LA SEGUNDA Cooperativa Limitada de Seguros Generales (LA SEGUNDA Cía. de Seguros de Personas S.A., LA SEGUNDA Seguros de Retiro S.A., LA SEGUNDA Aseguradora de Riesgos del Trabajo S.A., SEGSER S.A. y PORTABET S.A.) reflejan en sus respectivos Estatutos el mecanismo de fiscalización.

### **8.3. Transparencia en materia de buen gobierno**

De conformidad a lo establecido en los respectivos Estatutos, tanto LA SEGUNDA Cooperativa Limitada de Seguros Generales como sus Sociedades Anónimas controladas, convocan a Asambleas anuales en las que ponen a consideración la Memoria, Balance General, Inventario, Estado de Resultados, proyecto de Destino del Resultado e informes elaborados por Síndico, Auditor y Actuario, tal como lo exige la Superintendencia de Seguros de la Nación. A través de esta documentación, se da cuenta de la gestión llevada a cabo durante el Ejercicio, en cada uno de sus aspectos.

El Director Ejecutivo presenta su propio informe de gestión ante cada Asamblea y, cada dos asambleas presenta el Informe Anual de Prácticas de Buen Gobierno y Balance Social, auditado por Cooperativas de las Américas, Región de la Alianza Cooperativa Internacional.

Tanto el detalle de los estados financieros, como el resto de la documentación mencionada, es publicada en la página web del Grupo Asegurador.

Comprometidos con el propósito de mantener relaciones confiables, se llevan a cabo anualmente Giras Explicativas de Balance en los distritos electorales para dar cuenta de los resultados de las empresas.

### **8.4. Sistema de Gestión de Calidad**

El cumplimiento del programa de auditorías internas se realizó en los procesos de manera integrada con las dos ISO certificadas. Por un lado, la ISO 9001 versión 2015 que busca la satisfacción del cliente y mejora de procesos de negocio y por

otro la ISO 39001 versión 2013 que refuerza el compromiso con la seguridad vial. La integración de ISO 9001 e ISO 39001 posee muchos procesos en común, de modo que las semejanzas entre los dos estándares facilitan su integración.

Asimismo se cuenta con un programa de soporte para el apoyo a los procesos certificados. El mismo tiene como objetivo brindar un acompañamiento a cada proceso para ir desarrollando las mejoras requeridas y detectadas por el Sistema de Gestión de Calidad, como así también las las iniciativas propias de cada negocio.

## 9. AUDITORÍA

### 9.1. Auditoría Externa. Criterios de independencia.

El Grupo Asegurador LA SEGUNDA cuenta con un servicio de Auditoría Externa, de acuerdo con las disposiciones del artículo 81 de la Ley 20.337 [Ley de cooperativas], según consta en el Art. 70° del Estatuto, y las disposiciones en relación a la Auditoría Externa Contable y Actuarial que forman parte de la Resolución 21.523 [Reglamento General de la Actividad Aseguradora].

La función será desempeñada por Contadores Públicos independientes o que actúen en nombre de Sociedades o Asociaciones de Graduados en Ciencias Económicas, debidamente inscriptas en el respectivo Consejo Profesional.

Los Auditores Externos deberán estar inscriptos en el “Registro de Auditores Externos” de la Superintendencia de Seguros de la Nación, acreditar una antigüedad en la matrícula no inferior a cinco años y contar con una experiencia mínima de tres años en el desempeño de tareas de auditoría en entidades aseguradoras.

No podrán prestar tales servicios a nombre propio ni a través de sociedades de profesionales, las personas que:

- a. Sean socios, accionistas, directores o administradores de la entidad, o de entes vinculados económicamente a ella.
- b. Se desempeñen en relación de dependencia en la entidad o en entes vinculados económicamente a ella.
- c. Se encuentren inhabilitados por la Superintendencia de Seguros de la Nación por incumplimiento de las disposiciones vigentes.

- d. Hayan sido expresamente inhabilitadas para ejercer la profesión por cualquiera de los Consejos Profesionales de Ciencias económicas del país.
- e. No tengan la independencia requerida por las normas profesionales aplicables.

## 9.2. Auditoría Interna. Control Interno.

“La Auditoría Interna ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.”

Debe asegurar al Consejo de Administración y a la dirección que los controles de fraude son suficientes para cubrir los riesgos identificados y garantizar que están funcionando de forma eficaz.

Será responsable ante el Órgano de Administración a través del Comité de Control Interno de velar por el cumplimiento del sistema de Control Interno de la organización, el cual deberá permitir que la dirección oriente sus esfuerzos en la consecución de los objetivos operativos y estratégicos minimizando sus riesgos y de acuerdo con la legislación vigente.

Sus Funciones y Responsabilidades son:

- Emitir oportunamente dictamen sobre la adecuación y eficacia de los procedimientos y controles para la apropiada realización de los procesos de la Organización, recomendando las modificaciones que considere necesarias para ello.
- Informar oportunamente los problemas significativos detectados durante las actividades de la Auditoría Interna que impliquen para la Organización vulneración de la eficiencia de sus operaciones, la confiabilidad de la información, o la salvaguarda de su patrimonio.
- Elaborar el Plan Anual de Control Interno PACI flexible, aplicando metodología adecuada basada en riesgos, que incluya todo riesgo o problema de control identificado, definido y evaluado por el Nivel Gerencial.
- Mantener actualizado el PACI por todo cambio emergente, incluido todo trabajo adicional o específico de Auditoría Interna solicitado por la Gerencia General, Dirección Ejecutiva o el Comité de Control Interno.



- Elevar el PACI original a aprobación del Órgano Directivo de la Organización a través del Comité de Control Interno.
- Informar oportunamente al Órgano Directivo a través del Comité de Control Interno, para su aprobación, las actualizaciones del PACI original y todo trabajo adicional o específico de Auditoría Interna solicitado por la Gerencia General, Dirección Ejecutiva o el Comité de Control Interno.
- Implementar el PACI original aprobado, sus actualizaciones y los trabajos adicionales o específicos.
- Aplicar en sus actividades de auditoría y relevamientos métodos e instrumentos que aporten tanto confianza sobre la veracidad de lo relevado como eficiencia en cuanto al mejor aprovechamiento de recursos y tiempo.
- Informar periódicamente al Órgano Directivo de la Organización a través del Comité de Control Interno y a la Gerencia General en forma directa sobre las actividades de Auditoría Interna y sus resultados, sobre la evolución y estado del PACI original y sus actualizaciones, y sobre la suficiencia de los recursos humanos y materiales de la Auditoría Interna para el debido cumplimiento de sus actividades y objetivos.
- Asegurar el cumplimiento de la normativa vigente Antifraude desarrollando actividades orientadas a la prevención, detección y colaboración en la investigación de actividades sospechadas de fraude dentro de las aseguradoras del Grupo LA SEGUNDA.
- Analizar y reportar mediante un informe al Comité de Control Interno, sobre cada una de las denuncias de potenciales fraudes o irregularidades, recibidas a través de los canales de comunicación oportunamente informados a todos los colaboradores y productores.
- Elaborar un informe anual al Comité de Control Interno con la verificación del cumplimiento de todos y cada uno de los puntos citados en la Resolución SSN N° 38.477 sobre Políticas y Procedimientos para combatir el fraude en Seguros.

### **Independencia de la Auditoría Interna**

El personal de la Auditoría Interna reporta y depende directamente del Titular de la Auditoría Interna.

El Titular de la Auditoría Interna depende directamente del Órgano Directivo de la Organización y reporta funcionalmente al Comité de Control Interno.

### 9.3. Asesoría Actuarial Externa

Con disposiciones muy similares a las especificadas para Auditorías Externas, se regula la gestión de los Actuarios.

Los procedimientos mínimos de control que deben utilizarse, son:

- Verificar por muestreo el correcto cálculo y suficiencia de las reservas matemáticas conforme las bases técnicas aprobadas por la Superintendencia de Seguros de la Nación en forma particular o general.
- En los casos que las reservas fueran calculadas por medios computarizados, realizar un muestreo sobre la respectiva base de datos y verificar si el cálculo fue efectuado de acuerdo con las bases técnicas aprobadas.
- Verificar, en los seguros de prima variable a criterio del asegurado, si el procedimiento de débitos y créditos a la cuenta individual se ajusta a lo aprobado a la aseguradora. Acompañar un detalle de las cargas aplicadas cuando las mismas son variables entre límites.
- Verificar el método de cálculo de la rentabilidad y el procedimiento de ajuste de los valores de póliza, correspondientes a planes de la rama Vida que así lo estipulen.
- Verificar por muestreo el cálculo de los riesgos en curso, conforme las normas legales y reglamentarias vigentes, en función de los ramos en que opere la aseguradora. Dictaminar sobre la suficiencia del pasivo constituido.
- Verificar la adecuada constitución de la Reserva Técnica por Insuficiencia de Primas.
- Verificar el procedimiento de cálculo y la suficiencia del pasivo por Siniestros Ocurridos y No Reportados.
- Verificar por muestreo que el cálculo de los siniestros pendientes correspondientes al Seguro Colectivo de Invalidez y Fallecimiento se ajusta a lo establecido en la Resolución N° 23.380.

- Verificar por muestreo que el cálculo de los siniestros pendientes y compromisos técnicos correspondientes a la operatoria de Riesgos del Trabajo se ajustan a lo dispuesto por la Resolución N° 24.431, como así también la suficiencia de dichos pasivos.
- Verificar en relación a los planes de seguros de salud en sus distintas coberturas (individuales y colectivos), el correcto cálculo de los riesgos en curso y otros compromisos aprobados específicamente en la nota técnica.
- Analizar la razonabilidad de los plenos de retención.
- Verificar la razonabilidad de los Fondos de Fluctuación.

## 10. RESPONSABILIDAD SOCIAL

Así como los Estados Contables muestran la situación económica y financiera de la empresa, el Balance Social constituye una manera de reflejar lo que forma parte de la vida cotidiana del Grupo Asegurador LA SEGUNDA, en cuanto a acciones que se realizan a favor del bienestar integral de las personas, la protección del medio ambiente, el estímulo de los principios democráticos y republicanos, la promoción de la transparencia, la honradez y los valores que distinguen a una sociedad en la cual resulta digno vivir.

Hemos adoptado los lineamientos generales establecidos por Cooperativas de las Américas región de la Alianza Cooperativa Internacional, quien nos otorga el Certificado de Calidad en Balance Social Cooperativo.

El Balance Social Cooperativo es:

- Un instrumento de medición del impacto de la entidad solidaria en la comunidad.
- Una ponderación que establece un balance entre los beneficios sociales y el éxito en los negocios.
- Una herramienta estratégica de evaluación sistemática del cumplimiento de los principios cooperativos.
- Una herramienta comunicacional.

Se toma para su medición el cumplimiento de los principios cooperativos, en la búsqueda de:

- Medir el impacto de la Responsabilidad Social Cooperativa del Grupo Asegurador LA SEGUNDA en los actores sociales y grupos de interés.
- Profundizar las prácticas de Sustentabilidad y Responsabilidad Social Cooperativa y de la dirigencia y personal.
- Influir en los grupos de interés en sentido de crear un ambiente favorable para la economía solidaria.
- Producir información que tienda a un proceso de formación solidaria en las comunidades.
- Sensibilizar al movimiento cooperativo argentino hacia la medición de la Responsabilidad Social Cooperativa.
- Reportar a la comunidad de forma transparente nuestro accionar y contribución a los ejes Sociales, Económicos, Ambientales y de Gobernanza.

Las primeras mediciones fueron publicadas en el primer Balance Social Cooperativo correspondiente al Ejercicio Económico 2008/2009. A partir del tercer Balance Social Cooperativo de 2011, se incorporó la tabla de equivalencias con indicadores ISO 26000, principios del Pacto Global y memoria de Sostenibilidad GRI. De este modo, queda explicitado el cumplimiento con los mencionados estándares internacionales, además de los lineamientos fijados por Cooperativas de las Américas región de la Alianza Cooperativa Internacional.

Con el objetivo de consolidar el buen gobierno en relación con la Misión, la Visión y los Valores del Grupo Asegurador, de lograr un sistema medible que contenga elementos cuantificables y cualificables, mostrando a todos los actores sociales las prácticas sostenibles, desde el año 2017 La Segunda publica el Informe Anual de Prácticas de Buen Gobierno y Balance Social al cierre de cada ejercicio económico.

Los parámetros utilizados han sido la articulación y transversalización de los Indicadores propuestos con el cumplimiento de los Principios Cooperativos Universales, bases de la Identidad Cooperativa.

Las Prácticas del Buen Gobierno nos interpelan al cumplimiento de la transparencia. Su significancia es un valor estratégico y las entidades tienen la obligación y la responsabilidad de demostrarlo, como base de las Prácticas del Buen Gobierno.

## 11. CÓDIGO DE CONDUCTA

Desde los comienzos de La Segunda, la honestidad, el trato equitativo y el cumplimiento de las leyes han sido la guía de sus prácticas cotidianas y comerciales. La responsabilidad absoluta de cada empleado y cada directivo siempre ha sido hacer lo correcto, responsabilidad que no se puede delegar.

Una adecuada administración va de la mano del sostenimiento de sólidas convicciones y de valores en pos de una gestión transparente y de un servicio de excelencia frente a nuestros asegurados y clientes, colaboradores y autoridades, proveedores, organismos públicos y miembros de la comunidad.

En el año 2015, los miembros del Consejo de Administración y de los Directorios del Grupo Asegurador La Segunda consideraron necesario plasmar dicho compromiso en un Código de Conducta (ver Anexo) que determine ciertas normas mínimas de comportamiento no negociables, brindando un marco de referencia para dar cumplimiento no sólo con la manera de actuar, sino con el espíritu y la esencia de lo que proclama.

Es una obligación de todos los que integran el Grupo Asegurador La Segunda el cumplimiento del Código de Conducta en donde sea que se desarrolle la tarea.

## 12. GESTIÓN DE RIESGOS

El Grupo Asegurador LA SEGUNDA implementa y mantiene un modelo integral de Gestión de Riesgos tendiente a optimizar la rentabilidad y la solvencia mediante la constante revisión de los diversos riesgos que hacen a su negocio y operatoria.

El mencionado modelo incluye la Política, el Manual y los Procesos de gestión de riesgos de la compañía, los cuales son revisados y optimizados periódicamente. También abarca el monitoreo y supervisión por parte del Comité de Gestión de riesgos y los Órganos de Gobierno.

El proceso desarrollado contempla: Identificación, evaluación de probabilidad e impacto inherente y residual, identificación de controles y mitigantes, definición de planes de acción (incluyendo proyectos e iniciativas) y definición de indicadores de los principales riesgos. El mismo se aplica tomando en cuenta las Políticas de gestión del Grupo y los procesos de la organización.

Se evalúan los riesgos de manera integral abordando Riesgos de los Activos (Mercado, crédito y liquidez), Riesgos de los pasivos (Riesgos técnicos del seguro) y Otros riesgos (Estratégicos, Accidentales, Seguridad de la información, Seguridad física integral, Riesgos de grupo, Riesgos operacionales, Reputacionales y Legales y regulatorios incluyendo Lavado de activos)

Cabe destacar que anualmente Administración y Finanzas provee a la Dirección Ejecutiva una evaluación de capital por riesgo, donde se expone el capital computable (patrimonio neto computable para el cálculo de capitales mínimos según norma de S.S.N.) asignada a cada ramo y subramo en función de criterios internos oportunamente establecidos de asignación directa e indirecta de los resultados y otros conceptos.

De esta manera el Grupo Asegurador LA SEGUNDA promueve la cultura de administración del riesgo en todos los niveles de la organización, cumplimentando las exigencias normativas y gestionando preventivamente los efectos de la incertidumbre sobre los objetivos establecidos.

### **13. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA COMBATIR EL FRAUDE EN SEGUROS**

El fraude en seguros constituye un comportamiento malicioso y delictivo, que implica un grave riesgo tanto económico como financiero para los distintos actores de la industria del seguro en general, y de las aseguradoras en particular.

Las empresas del Grupo Asegurador LA SEGUNDA, solidarias con la sociedad y con las demás instituciones que tienen la firme intención de preservar al Sistema Asegurador de los efectos del fraude en seguros, enmarca su accionar en combatir dicho comportamiento.

Así, cumpliendo con la normativa vigente en la materia, se implementaron en las empresas del Grupo Asegurador La Segunda los Manuales de Políticas y Procedimientos para combatir el fraude, los cuales contienen la política definida para disuadir, prevenir, detectar, denunciar y reparar el fraude en seguros (tanto interno como externo). Dichos manuales se encuentran detallados en el correspondiente Anexo.

El cumplimiento de las distintas medidas y procedimientos detallados en estas normas es de carácter obligatorio para el conjunto de los funcionarios y colaboradores del Grupo Asegurador LA SEGUNDA.

## 14. CÓDIGO DE ÉTICA

El Consejo de Administración y los Directorios de las empresas del Grupo Asegurador LA SEGUNDA han entendido necesario formalizar en un Código de Ética los compromisos que a través del tiempo se han asumido tácitamente, de modo que facilite decidir frente a situaciones que exceden el estricto desarrollo de la labor cotidiana.

El Grupo cuenta con un Código de Ética desde el año 2015, habiendo tenido en años posteriores profundos procesos de revisión y actualización, considerando los cambios en el contexto y en nuestra propia evolución como empresa. Una nueva versión, más completa y actualizada, destinada a servir, además, como pilar de nuestro Programa de Integridad fue ligeramente actualizada en 2022 para ajustarla a la actual formulación de la Misión, la Visión y los Valores del Grupo.

Adherimos al modelo de sostenibilidad económica, social y medioambiental propuesto por el movimiento cooperativo. Creemos que nuestra conducta debe generar y fortalecer la confianza de la comunidad en la integridad y el prestigio de la organización y las personas que la componen, promoviendo un clima de armonía laboral.

Las pautas de conducta del Código tienen alcance respecto de todas las personas que trabajen en y para el Grupo Asegurador LA SEGUNDA, cualquiera sea su rango y jerarquía, y la modalidad de su vínculo contractual con ésta, como así también a todas aquellas terceras partes que actúen en su nombre o representación. A los efectos de asegurar su aplicación se promueve activamente la adhesión por parte de los proveedores, contratistas, representantes y demás personas humanas y jurídicas que prestan servicios al Grupo o sus empresas.

El Código establece reglas en materia de relaciones institucionales, con los asegurados y en el ámbito interno. En cuanto a las reglas de comportamiento interno lo complementa un Código de Conducta (ver apartado 11) que establece los derechos y los deberes de los colaboradores.

Es menester destacar que el Código de Ética es la piedra basal del Programa de Integridad que el Grupo decidió implementar en mayo de 2019, aplicable a la totalidad de las empresas que lo componen y diseñado de conformidad con los requerimientos de la Ley 27.401, su reglamentación y la guía técnica proporcionada por los Lineamientos de la Oficina Anticorrupción.

## 15. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ANTILAVADO E INTEGRIDAD

El Grupo Asegurador LA SEGUNDA cuenta con sólidas políticas internas de cumplimiento, alineadas tanto a las exigencias normativas del régimen antilavado como en lo atinente a la ley de responsabilidad penal de las personas jurídicas.

En materia antilavado, el Grupo mantiene la firme convicción de adoptar medidas efectivas a los fines de combatir delitos financieros, apoyado en los principios adoptados por el Sector Asegurador y siguiendo las mejores prácticas internacionales definidas por el GAFI (Grupo de Acción Financiera Internacional) y por las normativas a nivel nacional de la Unidad de Información Financiera y Organismos de Contralor.

A tal efecto posee políticas, procedimientos y mecanismos internos para consolidar un adecuado sistema de cumplimiento para el Grupo y sus empresas, lo cual permite mantener el nivel de cumplimiento de las normativas vigentes y un sistema de prevención de lavado de activos que identifica potenciales riesgos y busca prevenir y/o detectar aquellas operaciones tentadas o realizadas en desmedro de nuestra organización, para evitar ser utilizados indebidamente como instrumento para introducir fondos de procedencia ilícita con apariencia lícita en la economía formal, que resulten una amenaza constante a la integridad de LA SEGUNDA y de la sociedad en general.

El Sistema de Prevención de Lavado de Activo y Financiamiento del Terrorismo del Grupo es administrado por el Comité de Ética y Cumplimiento.

Asimismo, desde el año 2019 el Grupo cuenta con un Programa de Integridad aplicable a todas las empresas que lo componen. El mismo fue diseñado de conformidad con los requerimientos de la Ley 27.401 "Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas", su reglamentación y la guía técnica proporcionada por los Lineamientos de la Oficina Anticorrupción.

El Programa de Integridad del Grupo también es administrado por el Comité de Ética y Cumplimiento.

El Programa está formado por un conjunto de herramientas que sirven de guía de comportamiento y dan sustento a la prevención de la corrupción y la promoción de una actitud de negocios íntegra y un ámbito de trabajo ético y responsable. Su base es el Código de Ética de La Segunda que expresa los valores, los principios y las pautas de conducta exigidos a todos los colaboradores y socios de negocios.

También forma parte del Programa la Política Anticorrupción de LA SEGUNDA, la cual transmite los principios y valores de la Organización en la interacción con el Estado y fija



las pautas para relacionarse con organismos públicos y funcionarios a todo nivel y en todo el país.

El Grupo cuenta con una Línea Interna de denuncias para el reporte de irregularidades y violaciones al Código de Ética y sus políticas internas, la cual es proporcionada por un proveedor independiente y administrada internamente por Auditoría Interna con reporte al Comité de Control Interno. El sistema permite el reporte identificado o anónimo y garantiza ampliamente la confidencialidad y la protección de los reportantes.

Se realiza comunicación y capacitación periódica en relación con el Programa, dirigidas a nuestros directivos, colaboradores y también a nuestros principales socios de negocios.