



Prácticas de Buen Gobierno

Diciembre 2015

Actualización a Septiembre 2024

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 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 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, basado 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.

Cómo otorgamos una gran importancia a la mejora continua de las Prácticas de Buen Gobierno, revisamos la redacción del presente Manual para ajustar su formulación, concluyendo de esta manera con una versión enriquecida y actualizada.



Hugo Ramón Tallone
Presidente

Índice

1. Marco de referencia institucional	5
1.1. Configuración empresarial	6
1.1.1. Hitos históricos	6
1.1.2. Modelo de gestión	7
1.1.3. Grupo cooperativo	9
1.1.4. Red nacional e internacional de conocimientos, cooperación y negocios	10
1.2. Objeto y normas estatutarias	11
1.3. Visión, misión, valores	11
1.4. Principios y valores cooperativos	12
1.5. Estrategia de sostenibilidad	13
2. Declaración de premisas estratégicas y políticas de gestión	15
2.1. Premisas estratégicas	15
2.2. Políticas de gestión	16
3. Fundamentos de las prácticas de buen gobierno	16
3.1. Definición	16
3.2. Objetivos	16
3.3. Referencias	17
4. Asociados y accionistas: derechos, deberes y trato equitativo	18
4.1. Derechos y deberes de asociados y accionistas	18
4.2. Trato equitativo	19
5. Órganos de gobierno	19
5.1. Asamblea general	19
5.2. Consejo de administración y directorios	20
5.3. Roles y funciones	21
5.4. Comités directivos	23
5.4.1. Mesa directiva	23
5.4.2. Comité de control interno	23
5.4.3. Comité de ética y cumplimiento	23
5.4.4. Comité de inversiones (codein)	23
5.4.5. Comité de salud y seguridad en el trabajo	23
5.4.6. Comité de gestión integral de riesgos	24
5.5. Comité ejecutivo	24
6. Relación con asegurados y beneficiarios	24
6.1. Servicio de atención al asegurado	25
7. Relación con intermediarios, reaseguradores y proveedores	25
7.1. Transparencia en la intermediación y comercialización de los seguros	25
7.2. Transparencia en el contrato de reaseguros	26
7.3. Transparencia en la relación con proveedores	26

8. Revelación de información y transparencia	27
8.1. Revelación de información	27
8.2. Fiscalización	28
8.3. Transparencia en materia de buen gobierno	28
8.4. Sistema de gestión de calidad	28
9. Auditoría	29
9.1. Auditoría externa. Criterios de independencia	29
9.2. Auditoría interna. Control interno	29
9.3. Asesoría actuarial externa	31
10. Lineamientos de sostenibilidad	31
11. Modo L2	32
12. Gestión de riesgos	32
13. Políticas y procedimientos para combatir el fraude en seguros	33
14. Integridad	33
15. Políticas y procedimientos antilavado	34

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 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.

1.1 Configuración empresarial

1.1.1 Hitos históricos

1933 - LA SEGUNDA Sociedad de Seguros contra Accidentes del Trabajo S.A. nace un 11 de julio de 1933, bajo la necesidad de resolver los problemas que afectaban a los productores agropecuarios cooperativistas nucleados en la Asociación de Cooperativas Argentinas, y en respuesta a la desconsideración moral de los médicos que se dedicaban a la atención de accidentes de trabajo en muchas compañías aseguradoras.

1954 - LA SEGUNDA gana terreno en nuevas ramas de seguros y resuelve cambiar su denominación de “LA SEGUNDA Sociedad de Seguros contra Accidentes del Trabajo S.A.” por LA SEGUNDA Compañía Argentina de Seguros Generales S.A.

1960 - En 1957 se celebra la Asamblea de fundación de LA SEGUNDA Cooperativa Limitada de Seguros Generales y se comienza a gestionar el permiso legal para el funcionamiento. Finalmente en 1960 se otorga la Personería Jurídica.

1979 - Se construyen las oficinas de la denominada “LA SEGUNDA III” en Brig. Gral. Juan Manuel de Rosas 955, con una superficie de 7.106,13 m² y se adquiere en Av. Madero 942, Capital Federal, de la provincia de Buenos Aires, 500m² de oficinas.

1988 - En 1987 se instrumenta el “Seguro de Retiro” a través de la Superintendencia de Seguros de la Nación. En 1988, se conforma el acto constitutivo de LA SEGUNDA Seguros de Retiro S.A., y se autoriza a operar en el territorio de la República Argentina, en el denominado “Seguro de Retiro Individual”. Formalmente en 1989 se inscribe a LA SEGUNDA Seguros de Retiro S.A. en el Registro de Entidades de Seguros.

1994 - Con el fin de brindar un adecuado ambiente de trabajo al personal administrativo y atendiendo al crecimiento operativo, se amplían las oficinas sobre la calle Brig. Gral. Juan Manuel de Rosas, en 3514,16 m² ocupándose durante fines del año 1994 con el nombre de “LA SEGUNDA IV”.

1996 - En 1995 es sancionada la Ley 24.557 sobre Riesgos del Trabajo. Para LA SEGUNDA esta actividad no era nueva, acreditaba más de 60 años de experiencia en el rubro. LA SEGUNDA había nacido con el nombre de “LA SEGUNDA Sociedad de Seguros contra Accidentes del Trabajo S.A.” En marzo de 1996 queda constituida “LA SEGUNDA Aseguradora de Riesgos del Trabajo S.A.”

1999 - En la Asamblea Extraordinaria de 1999 se lleva a cabo el proyecto de reforma del Estatuto de LA SEGUNDA Compañía Argentina de Seguros Generales S.A. con motivo de la modificación de su denominación, debido a que la sociedad se establecería como mono rámica, destinada a los Seguros de Personas. En el mes de diciembre se acepta el cambio de denominación a LA SEGUNDA Compañía de Seguros de Personas S.A.

2002 - LA SEGUNDA Cooperativa Limitada de Seguros Generales, se integra societariamente a SURCO Seguros Uruguayos Cooperativos, en el marco de cooperación entre cooperativas.

2010 - En octubre de este año se adquieren Acciones Preferidas de Aseguradora TAJY Propiedad Cooperativa S.A., de Paraguay. A fines de septiembre de 2012, el interés que resulta de esas Acciones Preferidas, se utiliza para la compra de Acciones Ordinarias.

2011 - El 10 de febrero de dicho año, abre sus puertas el nuevo edificio del Grupo LA SEGUNDA, denominado LA SEGUNDA V, que se encuentra interconectado con los edificios linderos, LA SEGUNDA III y LA SEGUNDA IV, conformando una sola unidad de 22.000,43 m². Este edificio abarca conceptos de control ambiental, ahorro energético y libre de barreras arquitectónicas. En el mes de abril de 2011 se firma el acta constitutiva de SEGSER S.A., Sociedad de Servicios.

2013 - Inician las actividades de Portabet S.A. en Uruguay, una empresa creada para brindar prestaciones de alta calidad profesional en el campo de los servicios integrales para empresas; particularmente en relación a Higiene y Seguridad Laboral.



2017 – En el mes de julio, LA SEGUNDA conforma junto con Asociación de Cooperativas Argentinas, ACA Salud y Coovaeco, la Fundación NODOS, cuyo objetivo es realizar acciones específicas en materia de educación, capacitación y promoción del cooperativismo para contribuir al desarrollo de las organizaciones cooperativas y de las comunidades.

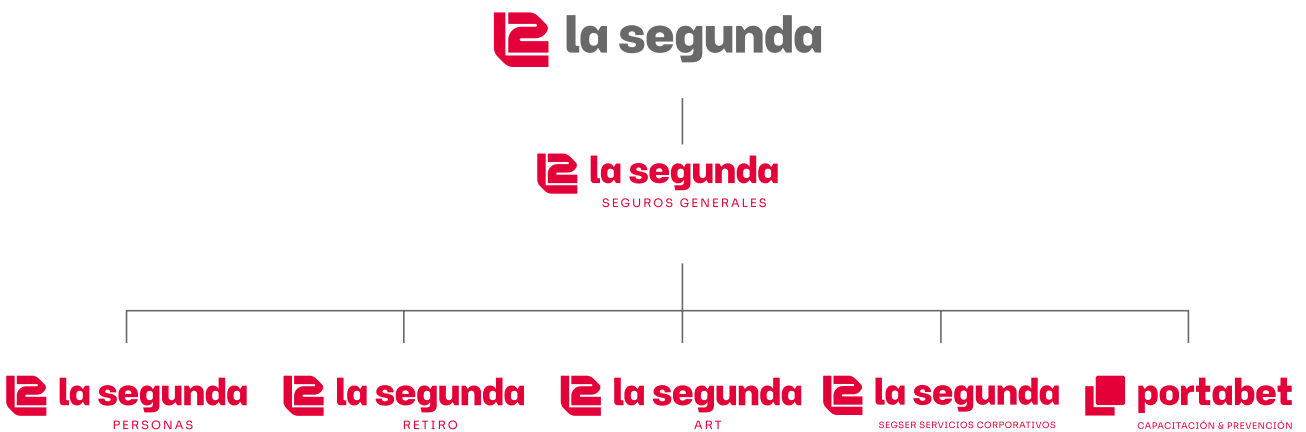
2020 – Se habilita el Campus de Servicio Núcleo, ubicado estratégicamente en la intersección de Ruta A012 y Autopista Ros-BsAs, conformado por 5 naves de guarda, 2 edificios de apoyo de 3 niveles y un edificio principal de 8 niveles, con capacidad para más de 400 puestos de trabajo y todos sus servicios, totalizando 34.000 m2. Todo el proyecto fue realizado bajo lineamientos de sustentabilidad, seguridad e innovación, aportando soluciones logísticas integrales, tanto para el Grupo como también para el Grupo Cooperativo.

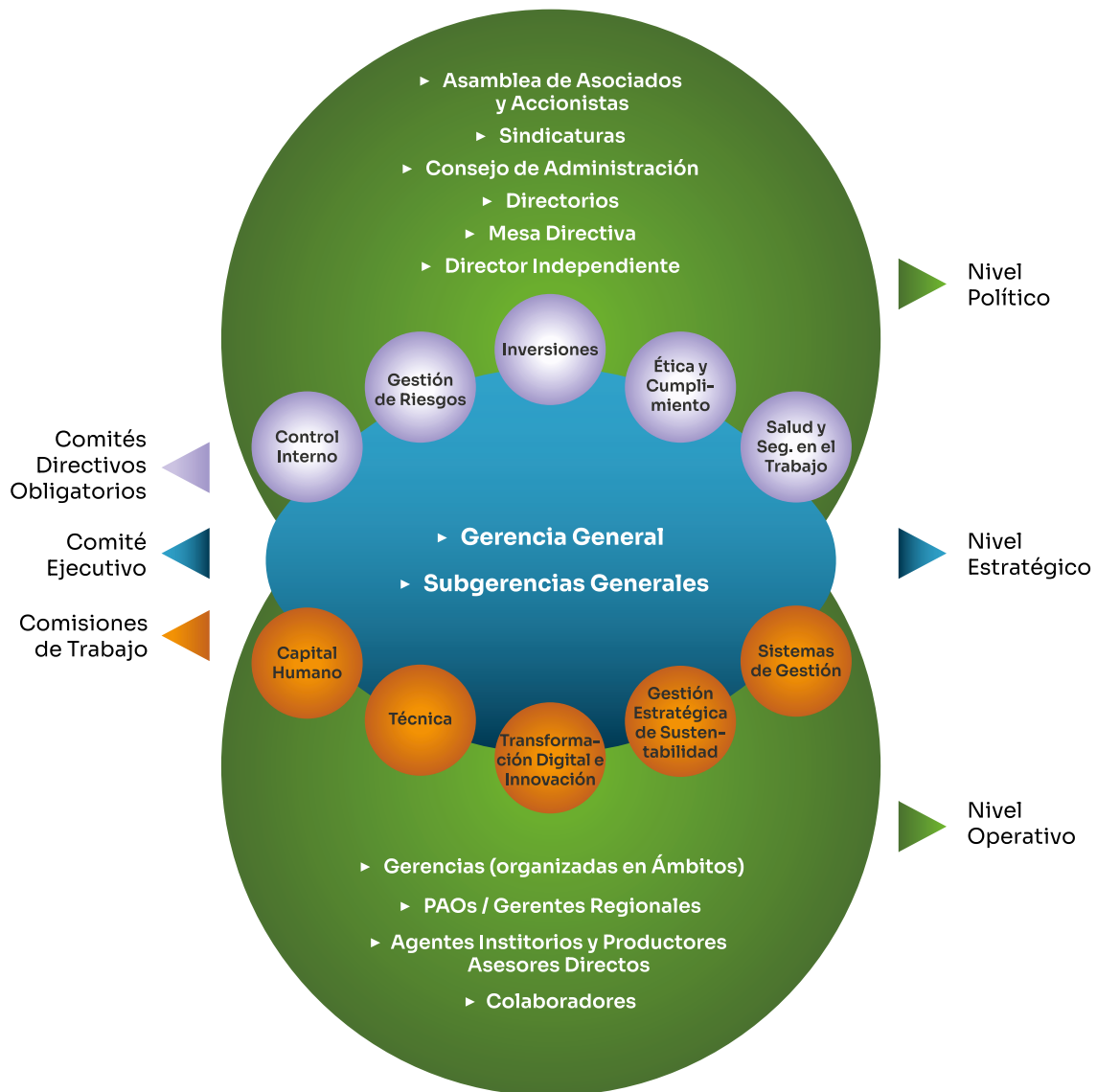
2023 – En el marco de la participación accionaria que tenemos en DETx MOL a través de Segser S.A., apostamos a la salud, la innovación y el compromiso con la comunidad. Instalamos un laboratorio en Núcleo, nuestro edificio sustentable. DETx MOL trabaja en el diseño, la optimización y la validación de kits moleculares para el diagnóstico de enfermedades infecciosas y genéticas.

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 y en el mercado de seguros en su conjunto.

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



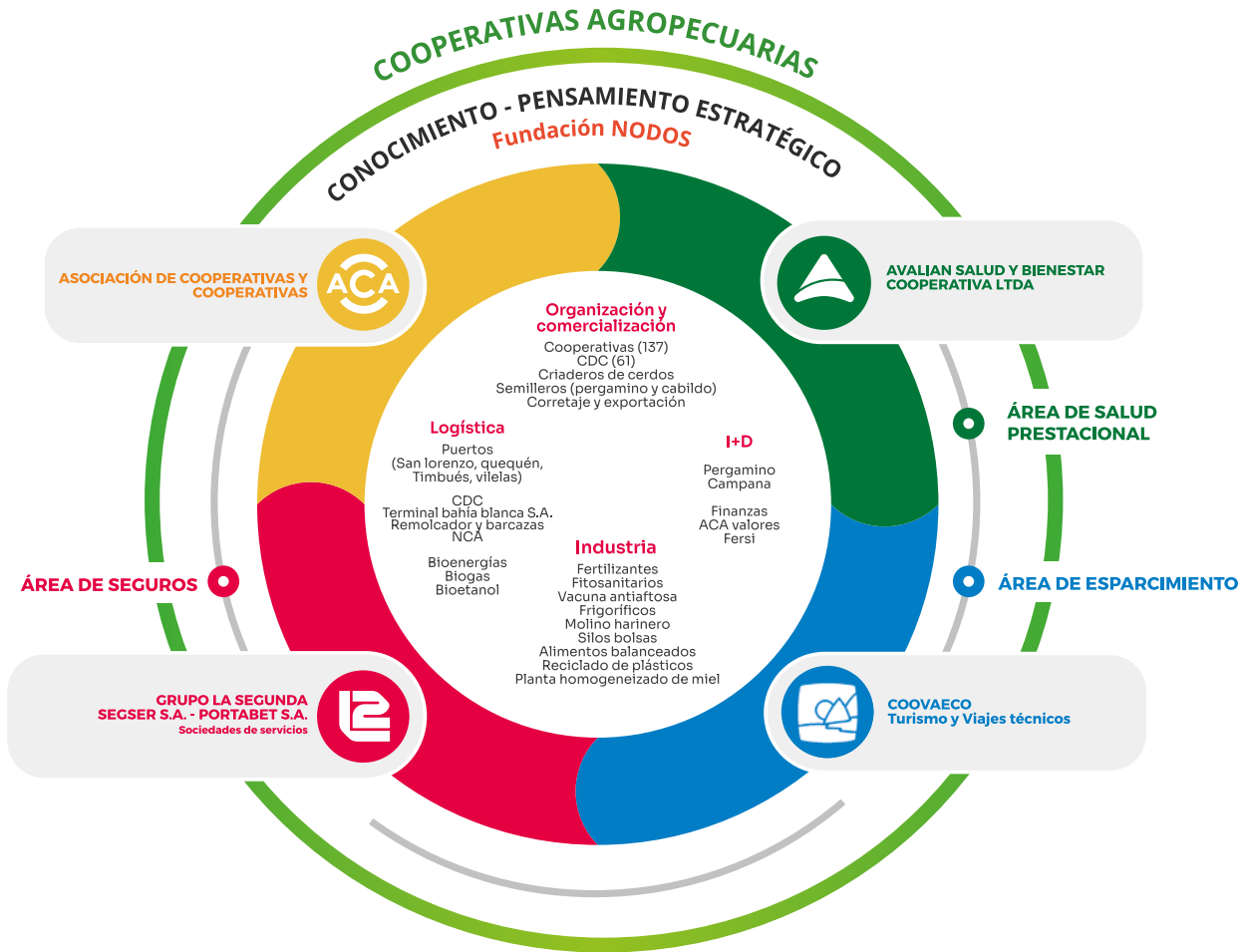


Nivel político: formado por Asamblea de Asociados, Sindicatura, Consejo de Administración, Mesa Directiva y Director Independiente de LA SEGUNDA C.L.S.G. (empresa controlante) y Asambleas de Accionistas, Sindicaturas, Directorios y Directores Independientes de las Sociedades Anónimas controladas. Cuenta 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 Gerencia General; 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 Gerentes Regionales organizan, asesoran y supervisan a las agencias, desarrollándose como referentes zonales, alineados a las políticas de la Gerencia Comercial del Grupo. 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 de 2022 dejó de funcionar la Dirección Ejecutiva, el Estatuto prevé su existencia en el artículo 64.



1.1.3 Grupo Cooperativo

A.C.A. 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.

AVALIAN SALUD Y BIENESTAR COOPERATIVA LTDA representa el brazo asistencial del complejo asociativo nucleado en torno a la Asociación de Cooperativas Argentinas (ACA), el Grupo 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.



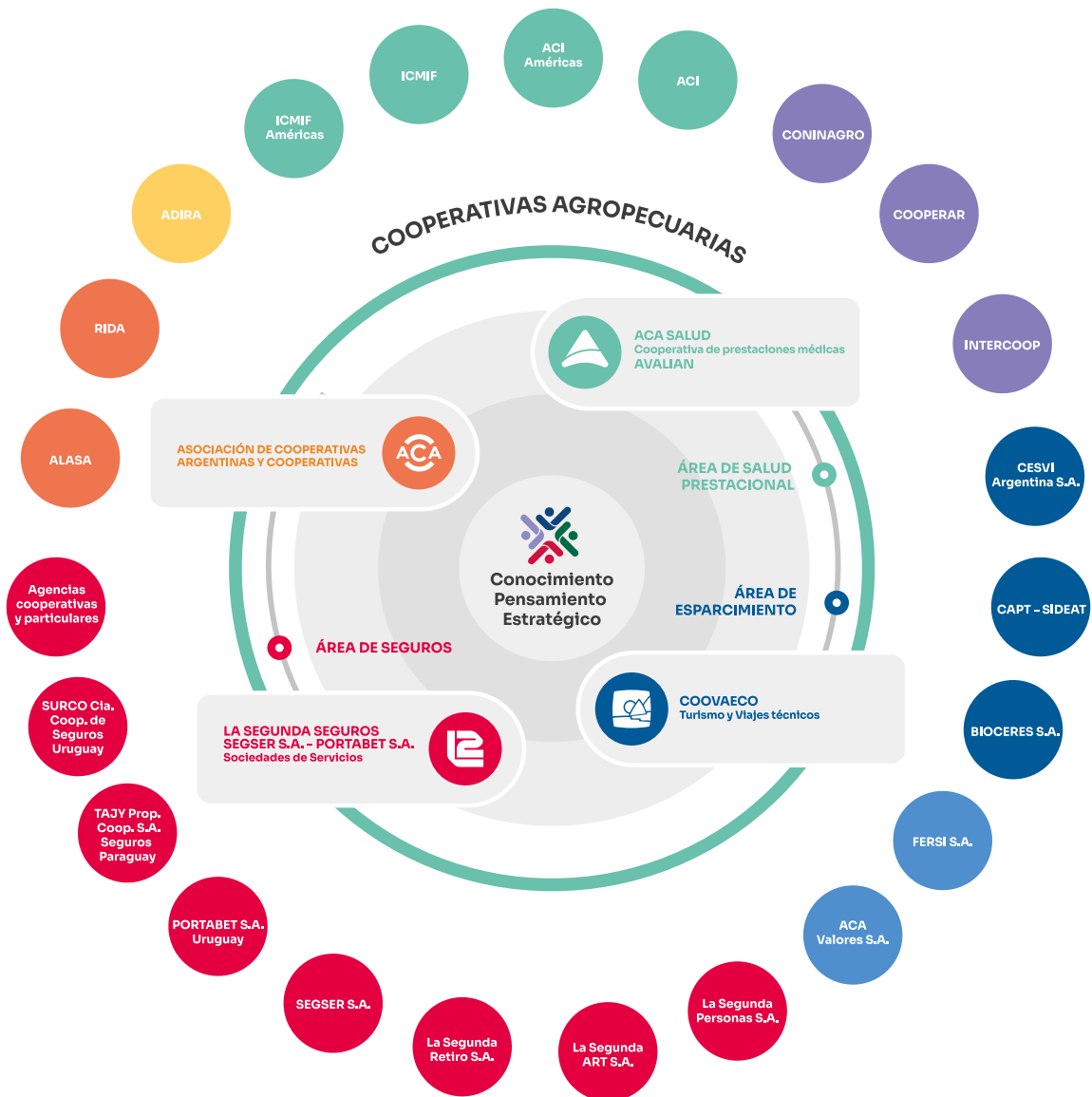
FUNDACIÓN NODOS para contribuir al desarrollo de las personas y al fortalecimiento de las organizaciones cooperativas nace en 2017 Fundación Nodos, un proyecto colectivo de la Asociación de Cooperativas Argentinas, del Grupo LA SEGUNDA, de ACA Salud y de Coovaeco Turismo.

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).

	<p>Creemos en la Libertad</p>	<p>Creemos que el hombre necesita libertad, para poder conocer la verdad de su propio ser. Libertad para descubrir quién es, construir su propio destino y expresar lo mejor de sí mismo. Si en el ejercicio de su libertad encuentra en La Segunda un ámbito apropiado para su desarrollo, podrá sumarse para aportar su esfuerzo a este Grupo de empresas argentinas orgulloso de su origen y en permanente crecimiento.</p>
	<p>Creemos en el Respeto</p>	<p>Respetar es aceptar lo diferente, lo diverso en su singularidad, anteponiendo la dignidad de todo ser humano por encima de su condición física, psíquica, etaria, económica, social, ideológica, política, de género, étnica, religiosa o de cualquier otra naturaleza. Respetar es, también, evitar que nuestros problemas personales afecten a los demás. Creemos que cada uno de nosotros debe respetar los derechos, la dignidad y los valores de todas las personas, la privacidad y autodeterminación de sus actos.</p>
	<p>Creemos en profesionalidad</p>	<p>Creemos que la exigencia profesional es uno de los pilares de nuestro Grupo. La profesionalidad en el sentido más amplio del concepto, como puede manifestarse a través de la disciplina, la diligencia, la oportunidad y eficiencia de cada miembro del Grupo para dignificar.</p>
	<p>Creemos en la integridad</p>	<p>Creemos que debemos ser absolutamente transparentes en todas y cada una de las acciones que realicemos. Actuar siempre con honradez, con elevado sentido de responsabilidad, prudencia, seriedad y ecuanimidad. Repudiar, combatir y denunciar todo tipo de corrupción. Tener siempre la sinceridad de admitir nuestros errores sin importarnos la dimensión de los mismos. La valentía de asumirlos engrandece nuestra dignidad.</p>
	<p>Creemos en la Solidaridad</p>	<p>Para lograr una activa integración al Grupo Asegurador y proyectarnos adecuadamente en la comunidad, cada uno deberá desarrollar una verdadera conciencia del otro y de la mutua cooperación necesaria para el funcionamiento armónico de nuestra organización y el desarrollo.</p>
	<p>Creemos en la Justicia</p>	<p>Creemos que debemos ser justos en las valoraciones de las acciones y los derechos de las personas, manteniendo una posición equitativa en las consideraciones realizadas. Prudentes y cuidadosos, actuando siempre acordes a la imparcialidad y dentro de la legalidad.</p>

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 realizará 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:

Membresía Abierta y Voluntaria 01

“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”.

Control Democrático de los Miembros 02

“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”.

Participación Económica de los Miembros 03

“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”.

Autonomía e Independencia 04

“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”.

Educación, Entrenamiento e Información 05

“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”.

Cooperación entre Cooperativas 06

“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”.

Compromiso con la Comunidad 07

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

1.5 Estrategia de Sostenibilidad

Desde La Segunda entendemos al desarrollo sostenible como el proceso para lograr una sociedad con mejores niveles de justicia, equidad y equilibrio en sus dimensiones social, económica, ambiental y de gobernanza.

Nuestro objetivo es establecer los criterios de gestión para desarrollar el negocio de manera sostenible, creando valor a largo plazo tanto para la organización como para accionistas, asociados y demás grupos de interés; que se enmarca con una política de la gestión del Desarrollo Sostenible en base a estándares globales y lineamientos de iniciativas de Responsabilidad Social internacionales como los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, y el marco de Reporting GRI (Global Reporting Initiative).

Nos apoyamos en el Sistema de Gestión de Calidad y en su enfoque basado en procesos que permiten implementar, medir y monitorear los objetivos y metas relacionadas.



Y promovemos el respeto con los Derechos Humanos y la protección con el medio ambiente, que se encuentra reflejado en nuestra Política de Sustentabilidad.

Nuestra intención es conducir a las personas que conforman a la organización hacia una integración de sus áreas dentro de un modelo de negocio sostenible y promover mejores prácticas en cuanto a la gestión de los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza a lo largo de todos los niveles del Grupo La Segunda.

Desarrollo del Modelo de Gestión Sostenible

Contamos con un Modelo de Gestión que se basa en:

Analizar
Objetivos y metas estratégicas.
Capacitar
A nivel interno y externo generando una red de impulsores de la Sustentabilidad.
Identificar
Iniciativas que estén alineadas a nuestra estrategia.
Revisar
Las actualizaciones del Mapa estratégico e integrar los aspectos ASG.
Controlar
El seguimiento de las iniciativas y sus impactos positivos y negativos.
Reportar y comunicar
Interna y externamente los resultados de nuestras acciones.

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 llegar 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 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.
- 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 y el 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

El Órgano de Administración define los roles, responsabilidades y procesos de toma de decisión, delegación y ejecución de funciones mediante políticas y procedimientos claros conforme lo dispuesto por el Reglamento General de la Actividad Aseguradora.

Cada una de las políticas del Grupo LA SEGUNDA detallan su definición y alcance, su objetivo, sus mecanismos de control y monitoreo.

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, ecuanímenes 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, Directorios 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 del Informe Anual Integrado, el cual, se presenta cada dos años en 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 código de ética y código de 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:

- “La guía para un regulador responsable de implementación de nuevas medidas de Solvencia en Argentina” - Publicado por La Superintendencia de Seguros de la Nación en enero de 2011- . 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 (SCO): “Buen Gobierno Cooperativo. Gestión y valoración de la gobernabilidad en las cooperativas.” Contamos con las opiniones y observaciones del Sr. Alberto Mora Portuguez (Cooperativas de las Américas).

- Resolución SSN 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, entre otras obligaciones.
- El Código de Ética orienta y ordena bajo principios comunes el comportamiento de todos los que formamos parte de La Segunda. Se complementa tanto con Modo L2 -documento que resume nuestra forma de vivir dentro de la organización- como con las Políticas del Grupo. En conjunto, estos documentos ayudan a establecer un marco claro para el comportamiento ético y transparente en nuestras relaciones.
- Manuales y Procedimientos para Combatir el Fraude y Lavado de Activos..

4. Asociados y accionistas: derechos, deberes y trato equitativo

4.1 Derechos y Deberes de Asociados y Accionistas

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;
- 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 LA SEGUNDA respeta la democracia como valor fundante de la creación de instituciones sólidas. Se destaca la participación representativa basada en la democracia participativa. Esto facilita el ejercicio de los derechos de los asociados y accionistas - según el tipo de personería jurídica - de acuerdo al encuadre legal y las resoluciones pertinentes

El Estatuto de LA SEGUNDA Cooperativa Limitada de Seguros Generales, explícita 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 él 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 LA SEGUNDA garantiza un trato equitativo a todos los Accionistas y Asociados.

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, explícita 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 del 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 del 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.
- 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, explícita 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 a través de la autoevaluación de Gobierno Corporativo

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. 56° del Estatuto de LA SEGUNDA Cooperativa Limitada de Seguros Generales, el Consejo de Administración designa un Gerente General, 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 empresariales. 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.

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 Gerente General de LA SEGUNDA Cooperativa Limitada de Seguros Generales será el Vicepresidente de Directorio de las sociedades de seguros controladas y ejercerá el control 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 de forma objetiva e imparcial.

A efectos de la resolución mencionada, se entiende como Director Independiente a aquél miembro que:

- a. No sea también miembro del órgano de administración de la entidad controlante del grupo económico por una relación existente al momento de su elección o que hubiera cesado durante los TRES (3) años inmediatos anteriores.
- b. No se encuentre vinculado por una relación de dependencia a la aseguradora o reaseguradora y/o a sociedades controlantes de la aseguradora o reaseguradora en los términos del inciso 1) del artículo 33 de la Ley N° 19.550 en forma directa o indirecta, siempre que dicha vinculación hubiera existido en los últimos TRES (3) años previos a su designación.
- c. No tenga relaciones profesionales o pertenezca a una sociedad o asociación profesional que mantenga relaciones profesionales o perciba remuneraciones u honorarios (distintos de los correspondientes a las funciones que cumple en el Órgano de Administración) de la entidad, de los accionistas y de sociedades controlantes de la aseguradora o reaseguradora en los términos del inciso 1) del artículo 33 de la Ley N° 19.550 durante los últimos TRES (3) años previos a su designación.
- d. En forma directa o indirecta, no venda y/o provea bienes y/o servicios -distintos a los previstos en el inciso b)- a la entidad o a los accionistas de ésta, o sociedades controlantes de la aseguradora o reaseguradora en los términos del inciso 1) del artículo 33 de la Ley N° 19.550. Esta prohibición abarca a las relaciones comerciales que se efectúen durante los últimos TRES (3) años anteriores a la designación como Director o Consejero.
- e. En forma directa o indirecta, no sea titular de acciones en la entidad o en una sociedad controlante de la aseguradora o reaseguradora en los términos del inciso 1) del artículo 33 de la Ley N° 19.550. En el caso de cooperativas y mutuales no deberá revestir el carácter de accionista ni integrar el Órgano de Administración de otra entidad controlante de aquella a la que pertenece.
- f. No sea cónyuge o conviviente reconocido legalmente, pariente hasta el tercer grado de consanguinidad o segundo grado de afinidad de individuos de los accionistas o de los demás integrantes del Consejo de Administración o de la Alta Gerencia.
- g. No sea cónyuge o conviviente reconocido legalmente, pariente hasta el tercer grado de consanguinidad o segundo grado de afinidad de individuos que no cumplirán los requisitos de independencia establecidos en esta reglamentación, si fueren a integrar el Órgano de Administración de la entidad como Director o Consejero Independiente.

5.4 Comités Directivos

Se detalla a continuación los diferentes Comités del Grupo La Segunda.

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

El Comité de Control Interno ha 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].

El Órgano de Administración respalda al Comité de Control Interno a fin de que puedan actuar de manera autónoma y libres de todo condicionamiento. Su actuación sólo se subordina al Órgano de Administración en lo referente a la designación de sus miembros, la aprobación del PACI (Programa Anual de Control Interno) y la presentación de informes sobre su marcha.

5.4.3 Comité de Ética y Cumplimiento

El Comité de Ética y Cumplimiento es el encargado de planificar, coordinar y velar por el establecimiento y gestión de las estructuras de cumplimiento regulatorio y buen gobierno del Grupo LA SEGUNDA, actuando por cuenta del órgano de administración y manteniéndolo asesorado e informado, brindando apoyo permanente al Oficial de Cumplimiento en la adopción y cumplimiento de las políticas y procedimientos de PLA y FT. Asimismo, es el responsable de supervisar y brindar apoyo en relación a la gestión operativa del Programa de Integridad y la Debida Diligencia y Monitoreo de Riesgos, contando con el apoyo técnico de la Gerencia de Ética y Cumplimiento del Grupo.

Además, el comité es el responsable de implementar y aplicar las políticas de Derechos Humanos, Violencia y Acoso Laboral y la política de Género, Diversidad e Inclusión, asegurando de que se mantengan actualizadas y monitoreando su cumplimiento para lo que cuenta con el apoyo de la Gerencia de Recursos Humanos, la de Ética y Cumplimiento y la Oficina de Sustentabilidad.

5.4.4 Comité de Inversiones (CoDeIn)

El Comité de Inversiones da tratamiento a todos los temas vinculados con el portfolio de inversiones compuesto por activos con y sin oferta pública, así como de otros negocios financieros realizados por las empresas del Grupo (Fersi S.A., ACA Valores S.A., SEGSER S.A., etc.).

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.

5.4.6 Comité de Gestión Integral de Riesgos

Es el comité, en el cual el Consejo de Administración y los Directorios delegan las responsabilidades ejecutivas de definición, implementación y monitoreo de cumplimiento de Política, Marco y Proceso de Gestión de Riesgos y Controles requeridos.

Supervisa y coordina toda la gestión, aprueba políticas, controles a aplicar y planes de acción para mitigar riesgos estratégicos.

Este Comité informa periódicamente el desempeño del sistema a los Órganos de Gobierno.

5.5 Comité Ejecutivo

Está integrado por la alta dirección: Gerencia General y Subgerencias Generales. Sus funciones y responsabilidades son las siguientes:

Diseñar y planificar una estrategia integral alineada con la visión de la compañía y sus objetivos de corto, mediano y largo plazo en conjunto con el Consejo de Administración.

- Promover el desarrollo de un equipo de liderazgo capaz de implementar la estrategia establecida en función de los lineamientos definidos.
- Identificar y desarrollar el talento a todos los niveles dentro de la organización.
- Representar y promover a la organización frente a instituciones, asociaciones, entidades cooperativas y organizaciones gubernamentales.
- Participar activamente en los comités y en las Comisiones de Trabajo requeridos según ámbito de incumbencia.
- Liderar la transformación cultural alineada a la estrategia integral de la compañía.

El Órgano de Administración puede encomendar tareas y funciones a los fines de cumplir con los objetivos organizacionales y convenientes para un buen gobierno corporativo.

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 vigente resolución 225/2022 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.

De acuerdo a lo mencionado, 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

La estructura de ventas de La Segunda Seguros está formada por Gerentes Regionales, responsables de coordinar las tareas de los Productores Asesores de Seguros que comercializan en todo el territorio nacional.

La misión del rol de los Gerentes Regionales es ser el referente comercial e institucional de la zona asignada, garantizando su funcionamiento y desarrollo integral de acuerdo al marco de políticas de gestión de La Segunda Seguros.

Las responsabilidades del rol son:

- Ser el referente comercial e institucional de la zona, garantizando su funcionamiento y desarrollo integral de acuerdo al marco de políticas de gestión de La Segunda Seguros.
- Desarrollar Productores Asesores de Seguros profesionales en asesoramiento, ventas y servicios basados en los valores de La Segunda Seguros.
- Planificar acciones comerciales de desarrollo zonal a corto, mediano y largo plazo, interactuando con Casa Central.

- Supervisar integralmente las tareas de los Productores Asesores de Seguros en producción, diversificación de cartera, ventas cruzadas, siniestralidad, rentabilidad de la agencia y de La Segunda Seguros, cobranza, viabilidad de la agencia, entre otros.
- Asistir constantemente a los Productores Asesores de Seguros, resolviendo problemas, proponiendo actividades y contribuyendo al desarrollo de sus negocios.
- Resolver conflictos entre Productores y proponer soluciones dentro de los mismos.
- Coordinar y ejecutar las políticas de La Segunda Seguros en la zona asignada, según los requerimientos de las distintas empresas que conforman el grupo.
- Formar un equipo de trabajo sólido y comprometido entre los Productores Asesores de Seguros de la zona.
- Supervisar el servicio y el trato que los Productores Asesores de Seguros brindan a los clientes.
- Gestionar y asistir ante problemas complejos de los Productores Asesores de Seguros con Casa Central.
- Fomentar la mejora constante del portafolio de negocios de los Productores Asesores de Seguros.
- Desarrollar en los Productores Asesores de Seguros la habilidad y el hábito de realizar investigaciones de mercado local y regional.
- Contribuir a la fidelización de clientes y cuentas importantes en la zona.
- Detectar oportunidades de negocios en la zona y gestionar para capitalizar cada una de ellas.
- Analizar permanentemente los movimientos de la competencia.
- Monitorear globalmente la calidad de la prestación de la estructura zonal de servicios para garantizar su alineamiento con las políticas de La Segunda Seguros.
- Promover acciones de complementación y sucesión de los Productores Asesores de Seguros de la zona asignada.

7.2 Transparencia en el contrato de Reaseguros

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 la Superintendencia de Seguros de la Nación.

“Anualmente el Área Reaseguros negocia la renovación de los contratos de reaseguros del Grupo La Segunda de acuerdo a pautas y lineamientos documentados a tal efecto y presenta a la Gerencia General, Subgerencias Generales y eleva al sitio de la Dirección Ejecutiva un pormenorizado informe sobre las gestiones realizadas en la renovación anual de los mismos, 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 líderes 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”.

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 La Segunda, es llevada a cabo por la Gerencia de Compras (Compras del Negocio y Compras Indirectas); se basa en los pilares de la transparencia y la honestidad.

El primer pilar está sólidamente construido por la Política y 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 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.

Todo esto enmarcado en los cumplimientos normativos y las distintas certificaciones obtenidas.

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 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 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, explícita 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 Gerente General presenta su propio informe de gestión ante cada Asamblea y, cada dos asambleas presenta el Informe Anual Integrado, 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.

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 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 y por último 14001 que pone foco en el cuidado del Medio Ambiente. La integración posee muchos procesos en común, de modo que las semejanzas entre los 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 como así también las las iniciativas propias de cada negocio.

9. Auditoría

9.1 Auditoría Externa. Criterios de independencia

El Grupo 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 Órgano de Administración y a la dirección que los controles 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:

- Elaborar y proponer al Comité de Control Interno el “Plan Anual de Control Interno” (PACI) asegurando que resulte flexible y ágil, aplicando metodología adecuada basada en riesgos, que incluya todo problema de control identificado, definido y evaluado por el nivel gerencial.
- Mantener actualizado el PACI frente a todo cambio emergente, incluido todo trabajo adicional o específico de Auditoría Interna solicitado por la Gerencia General, el Comité de Control Interno o el Órgano de Administración.
- Informar oportunamente al Órgano de Administración, a través del Comité de Control Interno, las actualizaciones del PACI que pudieran implicar una modificación para su aprobación.
- Ejecutar el PACI aprobado, sus actualizaciones y los trabajos adicionales o específicos que requieran la Gerencia General, el Comité de Control Interno o el Órgano de Administración.
- 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.
- Controlar el cumplimiento de la normativa vigente Antifraude desarrollando actividades orientadas a detección y colaboración en la investigación de actividades con indicios de fraude dentro de las aseguradoras de La Segunda Seguros.
- 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.
- Administrar la Línea de Denuncias de la organización y analizar y reportar -mediante un informe al Comité de Control Interno- sobre cada una de las denuncias de potenciales fraudes o irregularidades que se reciban.
- Independencia de la Auditoría Interna La Segunda Seguros garantiza que la actividad de auditoría interna permanecerá libre de condicionamientos que obstaculicen la capacidad para llevar a cabo sus actividades de manera imparcial y objetiva. A tal efecto:

El Órgano de Administración respalda a la Gerencia de Auditoría Interna a fin de que puedan actuar de manera autónoma y libres de todo condicionamiento, cuenten con recursos humanos y materiales suficientes y tengan acceso pleno e irrestricto a todos los sistemas de información, registros, personal y propiedades físicas relevantes para realizar su trabajo.

La Gerencia de Auditoría Interna depende directamente del Órgano de Administración y reporta:

- a. Jerárquicamente al Órgano de Administración.
- b. Funcionalmente al Comité de Control Interno.

Tales reportes no implicarán condicionamiento o interferencia alguna para el ejercicio de las funciones de Auditoría Interna de acuerdo a las reglas del arte y las competencias y formación profesional propias de quien desempeñe la titularidad de dicha Gerencia.

La Gerencia General garantizará que se ejecuten las gestiones administrativas necesarias que la Gerencia de Auditoría Interna requiera para cumplir con sus funciones.

El personal de la Gerencia de Auditoría Interna reporta y depende directamente de quien desempeñe la titularidad de dicha Gerencia.

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.
- Verificar el cumplimiento de lo establecido en el Punto 3.1. del “Anexo del punto 2.1.1.” del RGAA.
- Verificar la adecuada constitución de la Reserva Especial de Contingencia para Caucción Ambiental de Incidencia Colectiva (Artículo. 22 de la Ley N° 25.675).

10. Lineamientos de sostenibilidad

Desde La Segunda entendemos al desarrollo sostenible como el proceso para lograr una sociedad con mejores niveles de justicia, equidad y equilibrio en sus dimensiones social, económica, ambiental y de gobernanza.

Nuestro objetivo es establecer los criterios de gestión para desarrollar el negocio de manera sostenible, creando valor a largo plazo tanto para la organización como para accionistas, asociados y demás grupos de interés.

Contamos con una política que enmarca la gestión del Desarrollo Sostenible en base a estándares globales.

Además, nos apoyamos en el Sistema de Gestión de Calidad y en su enfoque basado en procesos que permiten implementar, medir y monitorear los objetivos y metas relacionadas.

Parte de nuestros compromisos se basan en relaciones de calidad con nuestros grupos de interés (colaboradores, aseguradores, proveedores, comunidades, entre otros), en promover el respeto con los Derechos Humanos y en la protección con el medio ambiente.

Enfoque de gestión sobre nuestra Estrategia en base a las premisas de Sustentabilidad de nuestra compañía y a los lineamientos de iniciativas de Responsabilidad Social internacionales como los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, y el marco de Reporting GRI, construimos nuestra Estrategia de Sustentabilidad 2022-2030, la cual formalizamos en 2022 ante el Consejo de Administración, y luego comunicamos a toda la organización.

11. Modo L2

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 colaborador 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 LA SEGUNDA consideraron necesario plasmar dicho compromiso en un Código de Conducta 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. En el año 2023 se detecta la necesidad de reemplazar el anterior Código de Conducta, el cual si bien ha regido durante años las relaciones del personal de modo eficaz, a la luz de los avances en la cultura de la empresa y la dinámica de las relaciones de trabajo, era preciso un instrumento más claro, dinámico y adaptado a la realidad actual. Por lo tanto, luego del análisis oportuno de su contenido es aprobado el nuevo reglamento, cuyo nombre pasó a ser Modo LA SEGUNDA ya que resume nuestro modo de vivir dentro de la organización. Es una obligación de todos los que integran el Grupo LA SEGUNDA el cumplimiento de Modo L2 en donde sea que se desarrolle la tarea.

12. Gestión de riesgos

LA SEGUNDA SEGUROS establece y mantiene un sistema de gestión integral de riesgo acorde a su negocio y operatoria, con el propósito de crear y proteger el valor de sus activos, mejorar el desempeño de manera sostenida, innovar y lograr las metas organizacionales minimizando pérdidas y maximizando los beneficios.

El sistema incluye la Política, el Marco y los Procesos de gestión de riesgos y es monitoreado, supervisado y vigilado de manera continuada por parte de los Órganos de Gobierno y el Comité de Gestión de Riesgos.

La Política de Gestión de Riesgos establece los principios que aplica la organización en materia de riesgos, el Marco de Gestión establece los roles, responsabilidades y criterios adoptados y el Proceso determina la manera operativa de realizar la gestión.

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)

El proceso se aplica tomando como base las Políticas de gestión y los procesos de la organización y contempla

las actividades: identificación de riesgos, análisis de riesgos (definición de causas, consecuencias, probabilidad e impacto inherente y residual, controles y mitigantes aplicados), evaluación contra los criterios de riesgos y tratamiento de riesgos pudiendo definirse planes de acción a seguir (incluyendo proyectos e iniciativas). Además se incluye la definición de indicadores de los principales riesgos.

De esta manera el Grupo 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 de La Segunda Seguros, 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 de La Segunda Seguros, los Manuales de Políticas y Procedimientos para combatir el fraude, los cuales contienen pautas definidas para disuadir, prevenir, detectar, denunciar y reparar el fraude en seguros (tanto interno como externo). El cumplimiento de las distintas medidas y procedimientos detallados en estas normas es de carácter obligatorio para el conjunto de los funcionarios y colaboradores de La Segunda Seguros.

14. Integridad

El Consejo de Administración y los Directorios de las empresas del Grupo 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. La versión del Código actualizada y aprobada en 2021 destinada a servir además como pilar de nuestro Programa de Integridad, ha sido en junio de 2022 revisada y ajustada a las nuevas redacciones de misión, visión y valores, así como también se realizaron ajustes puntuales en la redacción de algunos apartados.

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 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 llamado Modo LA SEGUNDA (ver apartado 11) que establece los derechos y los deberes de los colaboradores.

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 como se mencionó anteriormente es el Código de Ética de LA SEGUNDA.

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.

15. Políticas y procedimientos antilavado

El Grupo LA SEGUNDA cuenta con sólidas políticas internas de cumplimiento, alineadas a las exigencias normativas del régimen antilavado, manteniendo 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 UIF (Unidad de Información Financiera) y Organismos de Contralor.

A tal efecto posee manuales de políticas, procedimientos y mecanismos internos para consolidar un adecuado sistema de cumplimiento para LA SEGUNDA, 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.

