

ZURICH SANTANDER SEGUROS URUGUAY S.A.

INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO RELATIVO AL EJERCICIO 2020

Zurich Santander Seguros Uruguay SA (en adelante ZSSU) es una compañía de seguros que se encuentra sujeto a las normas de Gobierno Corporativo establecidas por el Banco Central del Uruguay, así como también a las políticas del accionista.

El objetivo de este informe es dar cumplimiento a las normas del Banco Central del Uruguay, así como a las políticas del accionista.

A continuación, se informará respecto de los puntos requeridos por el artículo 110.3 de la Recopilación de Normas de Seguros y Reaseguros del Banco Central del Uruguay.

1 Estructura de propiedad

1.1. Capital de la sociedad y suscripciones pendientes de Integración.

El capital social de ZSSU está establecido en \$ 220.000.000 según la reforma de Estatuto aprobada con fecha 24 de diciembre de 2008.

El capital integrado de la sociedad asciende a \$ 110.430.891,73 al 31 de diciembre de 2020.

No existen suscripciones pendientes de integración.

1.2. Clases de acciones y sus características

El capital integrado de ZSSU se encuentra representado por acciones nominativas de \$ 4.500 cada una, emitidas en títulos de una o más acciones. El Directorio determinará la forma y condiciones de su emisión, suscripción e integración, pudiendo emitir certificados provisorios nominativos cuando lo considere del caso.

1.3. Nómina de accionistas

El único accionista de la sociedad es Zurich Santander Insurance America, SL titular del 100% del capital social.

1.4. Cambios en la estructura accionaria

Durante el 2020 no hubo ningún cambio significativo en la estructura accionaria.

1.5. Disposiciones estatutarias en materia de elección, nombramiento, aceptación, evaluación, reelección, cese, revocación, etc. de los miembros de los órganos de administración y de control.

De acuerdo con el Estatuto la Asamblea de Accionistas designará y removerá al órgano de administración y órgano de control. Nada establece el Estatuto respecto a la aceptación, evaluación, reelección, cese, y revocación.

1.6. Régimen de adopción de acuerdos sociales

Las resoluciones sociales, se adoptarán por mayoría absoluta de votos de accionistas presentes, salvo en los casos de excepciones legales. Una acción dará derecho a un voto.

1.7. Reglamentos de asambleas de socios o accionistas

No existen reglamentos que regulen las asambleas de accionistas, pues es un único accionista.

1.8. Medidas adoptadas para fomentar la participación de los accionistas a las Asambleas generales

No es necesario adoptar medidas para fomentar la participación de los accionistas dado que la sociedad cuenta con un único accionista.

1.9. Acuerdos adoptados en las Asambleas generales celebradas en el ejercicio

No ha sido necesario adoptar acuerdos en las Asambleas generales dado que la sociedad cuenta con un único accionista.

2 Estructura de administración y de control

2.1. Órganos de administración

El Directorio es el órgano que ejerce la administración de la sociedad.

A continuación, se detalla integración del actual directorio, especificando para cada uno de ellos cargo, y fecha de primer y último nombramiento.

Presidente: Raúl Vargas

Primera designación: 1/09/2014

Toma de Posesión: 6/11/2015

Última designación: 17/09/2020

Director: Juan Carlos Chomalí

Primera designación: 1/09/2014

Toma de Posesión: 9/10/2015

Última designación: 18/12/2015

Fecha de desvinculación por renuncia: 25/01/2019

Director: Carlos Gonzalez Nogueira

Primera designación: 18/12/2015

Toma de Posesión: 21/09/2016

Última designación: 17/09/2020

Director: Gustavo Trelles

Primera designación: 25/01/2019

Toma de posesión: 22/02/2019

Última designación: 17/09/2020

Director: Christian Vink

Primera designación: 18/12/2015

Toma de Posesión: 17/10/2016

Última designación: 24/01/2019

Fecha de desvinculación por renuncia: 28/06/2019

Directora: Carmen Martinez

Primera designación: 13/09/2019

Toma de Posesión: 13/11/2019

Última designación: 17/09/2020

Director Suplente: Gustavo Bortolotto

Primera designación: 3/11/2011

Última designación como suplente: 13/09/2019

Director Suplente: Pablo Gaudio

Primera designación: 13/09/2019

Última designación: 17/09/2020

Todos los integrantes del Directorio son miembros no ejecutivos de la sociedad.

El procedimiento de elección es a través de la asamblea de accionistas de conformidad con el régimen legal.

Los Directores son elegidos en base a su idoneidad y vinculación al negocio de la sociedad.

El Directorio es el responsable máximo por el adecuado funcionamiento del sistema de gestión integral de riesgos, en tanto le compete, entre otros cometidos:

- Entender los riesgos que enfrenta la institución y el nivel de exposición a cada tipo de riesgo, así como monitorear los cambios en los mismos.
- Aprobar y revisar -por lo menos anualmente- las estrategias y políticas relevantes con respecto a la gestión de los riesgos, en las que deberán figurar los niveles de tolerancia de exposición al riesgo.
- Asegurar que la Alta Gerencia toma las medidas necesarias para gestionar cada riesgo en forma consistente con las referidas estrategias y políticas, y que cuenta con los recursos requeridos a esos efectos, incluyendo los asignados al Oficial de Cumplimiento y a la función actuarial.

- Requerir información que le permita supervisar el desempeño de la Alta Gerencia en la materia.
- Asignar los recursos suficientes a la Auditoría Interna y al Comité de Auditoría. Asimismo buscar, a través de los citados órganos y de la Auditoría Externa, validaciones periódicas en cuanto a que los procesos, las políticas, los procedimientos y los controles están siendo monitoreados y que se toman acciones apropiadas ante debilidades o fallas significativas.
- Asegurar un adecuado ambiente de control en la institución, acorde al volumen y naturaleza de sus operaciones y su perfil de riesgos, estimulando y promoviendo la conciencia y el compromiso de control entre todo su personal, la integridad y los valores éticos, elementos que deberán constar en un Código de Ética.
- Aprobar el Código de Ética y asegurarse que la Alta Gerencia tome las medidas necesarias para su adecuada implementación en toda la institución.

El Directorio de la sociedad tiene amplias facultades de disposición, administración y afectación de los bienes de la sociedad.

2.2. Composición del Comité de Auditoría y de otros órganos de control

El Comité de Auditoría y Riesgos es un comité del Directorio, que reporta directamente a éste.

Sus miembros no desarrollan funciones gerenciales o administrativas en la institución.

Los Miembros del Comité deben ser miembros del Directorio y son designados por el mismo siendo estos los únicos habilitados a votar.

El Comité está formado por tres miembros del Directorio como mínimo, de los cuales al menos dos son designados por el Grupo Zurich y al menos uno por el Grupo Santander independientemente del número de miembros del Comité.

Los integrantes del Comité están comprendidos en la categoría de personal superior a que refiere el artículo 145.2. Permanecerán en sus funciones por un período mínimo de dos años, salvo casos de fuerza mayor debidamente fundados y siempre que su mandato no expire antes.

El Comité de Auditoría y Riesgos deberá reunirse con una periodicidad acorde a la naturaleza, tamaño y complejidad de las operaciones de la institución y a su perfil de riesgos. Elaborará actas en las cuales se detallarán los temas tratados en cada reunión, las resoluciones adoptadas, así como los asuntos que requerirán su seguimiento posterior.

La presidencia del Comité está a cargo de un miembro del Comité que no podrá actuar como presidente del Directorio.

Como regla general, ningún miembro de la gerencia de la Sociedad podrá desempeñarse como miembro del Comité.

Los miembros ex - oficio que participarán de este comité son: Gerente General, Gerente de Finanzas, representante de Auditoría Externa, Auditoría Interna, Riesgos, Compliance, y Legal.

Con autorización del Presidente del Comité, los miembros del mismo podrán designar a un suplente en caso de ausencia.

La responsabilidad primordial del Comité de Auditoría es contribuir a la aplicación y funcionamiento del sistema de gestión integral de riesgos de la institución. Esta responsabilidad se extiende al compromiso de ejercer como nexo entre el Directorio, los Auditores Externos, la Auditoría Interna y la Alta Gerencia.

Entre sus responsabilidades se incluyen las siguientes:

- Vigilar el adecuado funcionamiento del sistema de gestión integral de riesgos
- Revisar y aprobar el plan anual de Auditoría Interna, así como su grado de cumplimiento
- Examinar los informes emitidos por la Auditoría Interna
- Proponer la selección, nombramiento, reelección y sustitución del Auditor Externo o firma de Auditores Externos, así como las condiciones de su contratación
- Informarse acerca del plan de la Auditoría Externa y de los resultados de su trabajo
- Evaluar periódicamente el cumplimiento de las normas de independencia de los auditores externos
- Realizar el seguimiento de las recomendaciones hechas tanto por la Auditoría Interna como por los Auditores Externos, en particular, sobre las debilidades de control detectadas, con miras a fortalecer el proceso de respuesta de la gerencia a esas recomendaciones
- Conocer los estados contables anuales así como toda otra información contable relevante
- Acceder a los resultados obtenidos por el Síndico o la Comisión Fiscal en la realización de sus tareas, según surja de sus respectivos informes
- Mantener comunicación periódica con la Superintendencia de Servicios Financieros a fin de conocer sus inquietudes, los problemas detectados en la supervisión de la institución, así como el seguimiento llevado a cabo para su solución
- Revisar las políticas establecidas en la empresa relativas al cumplimiento de leyes y regulaciones, normas de ética, conflictos de intereses e investigaciones por faltas disciplinarias y fraude.

En su rol de consulta, el Comité de Auditoría y Riesgos ofrecerá asesoramiento al Directorio en el cumplimiento de sus obligaciones para fiscalizar los estados contables de la Sociedad,

garantizar un sistema eficaz de identificación y atenuación de riesgos, mantener sólidos controles internos y la gobernanza de la Sociedad conforme a la normativa.

2.3. Síndicos y personal superior

Al término del año 2016 los funcionarios categorizados como Personal Superior son: Leticia Suarez como Gerente de Finanzas, Carmelo Greci como Responsable de la Información y Responsable de Reclamos y Oficial de Cumplimiento y Ariel Zaslavsky como Responsable de la función Actuarial de la Compañía.

Con fecha 13 de marzo de 2017, el Banco Central del Uruguay comunicó la no objeción para la designación de Anibal Gonzalez como Gerente General de Zurich Santander Seguros Uruguay S.A.

Con fecha 22 de febrero de 2019, se designó a Josefina Becerra como Auditora Interna de la Compañía comunicándose al Banco Central su designación como parte del personal superior.

En lo que refiere a Síndico, la compañía no posee tal figura.

2.4. Reuniones mantenidas por el Directorio y Comité de Auditoría y Riesgos

El órgano de administración ha mantenido en el año 6 reuniones de Directorio en el 2020.

El comité de Auditoría y Riesgos ha mantenido 4 reuniones en el 2020.

2.5. Informes sobre las actividades de los órganos de administración y de Control

Actividades del Directorio

- Monitoreo de la evolución de los proyectos y marcha del negocio
- Aprobación de la Política de Riesgos de la Compañía
- Aprobación de la Política de Auditoría Interna
- Comunicación de resoluciones dispuestas por Banco Central del Uruguay
- Convocatoria a Asamblea de Accionistas
- Ratificación de aprobación de Código de Ética y Código de Buenas prácticas vigentes
- Ratificación de función Actuarial y Auditoría Interna
- Aprobación del Programa Volcker Rule, Políticas Conflicto de Intereses y Compromisos Externos
- Designación de nuevos directores y alta Gerencia
- Aprobación de la estructura organizacional actual

Actividades del Comité de Auditoría y Riesgos

- Revisión de informes de Auditoría Interna y de Auditoría Externa
- Seguimiento de recomendaciones de Auditoría Interna
- Eventos puntuales que requieran la intervención del Comité de Auditoría
- Revisión y monitoreo de riesgos estratégicos

2.6. Ceses en órganos de administración y de control.

Durante el ejercicio 2016 se produjo la renuncia de Francoise Facon a su cargo de Director y de Raúl Pena a su cargo de Director Suplente. Las mismas fueron aprobadas por el Directorio con fecha 28 de abril y 26 de mayo de 2016 respectivamente. En el año 2017 y 2018, no se produjeron ceses. Con fecha 22 de febrero 2019 se aceptó la renuncia del Director Juan Carlos Chomali y con fecha 28 de junio de 2019 se aceptó la renuncia del Director Christian Vink. En el año 2020 no se produjeron ceses.

3. Sistema de gestión integral de riesgos:

El sistema de gestión de riesgos adoptado por la Compañía a través de la definición de políticas, procedimientos y mecanismos de control, tiene por objeto maximizar la capacidad de identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos a los que se encuentra expuesta, teniendo en cuenta la naturaleza, tamaño y complejidad de sus operaciones.

La gestión de riesgos realizada se reporta a la Dirección de la Compañía y al área de Riesgos Regional, siendo liderada por el Comité de Riesgos local que funciona de manera independiente a las áreas operativas de la Compañía. El Comité de Riesgos Local tiene como objetivo velar por la aplicación de las diferentes Políticas de Gestión de Riesgos aprobadas por el Directorio, así como también el monitoreo, el análisis, la discusión y la toma de decisiones en asuntos relacionados a la prevención, el control y la mitigación de los diferentes riesgos a los que se ve expuesta la Organización, en particular:

- Riesgo de Seguro
- Riesgo de Crédito
- Riesgo de Mercado
- Riesgo de Liquidez
- Riesgo Operacional
- Riesgo de Cumplimiento
- Riesgo Reputacional
- Riesgo Estratégico

3.1. Políticas, Procedimientos y Mecanismos de Control

La propensión y tolerancia al riesgo, refleja la voluntad y la capacidad de tomar riesgos, basado en:

- Adecuación de capital económico
- Dirección estratégica y plan operativo
- Estabilidad de los ingresos
- Flexibilidad y liquidez financiera
- Balance razonable de riesgos y rendimiento
- La importancia relativa para el grupo en su conjunto
- Acciones en el corto y mediano plazo que puedan modificar el riesgo

Este enfoque está destinado a gestionar y proteger el capital de manera eficiente, aplicando la propensión y tolerancia al riesgo a nivel de Grupo o los requerimientos del regulador.

El sistema de Riesgos de la compañía conforme establece la normativa local tiene como cometido:

- Evaluar los riesgos de manera comprensiva, integrada e interrelacionada.
- Involucrar a todo el personal y ser proactivo.
- Abarcar no sólo las actividades presentes sino también los proyectos e iniciativas, comprendiendo tanto las operaciones propias de la institución como las que se originen en sus sucursales del exterior y sus subsidiarias.
- Ser diseñado para gestionar los riesgos que la institución ha dispuesto asumir de acuerdo con la estrategia definida para lo cual deberá:
 - i. identificar los riesgos inherentes a sus actividades y clientes;
 - ii. evaluar sus posibilidades de ocurrencia e impacto y medir los riesgos considerando las posibles correlaciones e incluyendo escenarios de estrés;
 - iii. implementar medidas para controlar o mitigar los diferentes tipos y niveles de riesgo identificados; y
 - iv. monitorear en forma permanente los resultados de los controles aplicados y su grado de efectividad para corregir las deficiencias existentes en el proceso de gestión del riesgo.
- Contemplar planes de contingencia.
- Asegurar que las funciones de identificación, medición, control y monitoreo del riesgo cuentan con responsabilidades claramente definidas en manuales de organización y funciones y lo suficientemente independientes de las funciones de asunción de exposiciones a dichos riesgos.
- Fomentar evaluaciones periódicas e independientes para confirmar la eficacia y confiabilidad del sistema.
- Contar con recursos humanos y materiales adecuados para la gestión de riesgos.
- Prever la existencia de canales de comunicación efectivos y la generación de reportes internos y externos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del sistema.

Política de Riesgos

Las políticas de riesgo de Zurich (ZRP) articulan el enfoque del Grupo al riesgo y su control, estableciendo normas para la gestión de los mismos.

Dentro de los principales aspectos que involucran estas políticas encontramos:

- Descripción del marco de gestión, incluyendo responsabilidades y autoridades.
- Identificación de los principales riesgos y los responsables dentro de la organización.
- Definición de los límites y otros requisitos para riesgos específicos.
- Establecimiento de procesos de escalamiento para las excepciones a los límites y otros requisitos.

- Identificación de los procedimientos de presentación de informes de riesgos.

El siguiente esquema detalla los principales riesgos a ser contemplados dentro de la Compañía, de acuerdo con la metodología de Modelo de Capital Económico. Esto ayuda a activar una respuesta coherente, sistémica y un enfoque disciplinado para la gestión de riesgos.

Las definiciones de riesgo, límites, obligaciones de información y procedimientos están contenidas en los siguientes capítulos de la política de riesgos de Zürich que se detallan a continuación:

- Suscripción de Seguros Generales
- Siniestros y Reservas Actuariales de Seguros Generales
- Reaseguros de Seguros Generales y Vida
- Riesgos asociados a Seguros de Vida
- Riesgo de Inversiones
- Riesgo de Crédito
- Riesgo de Activos y Pasivos
- Riesgo de Tipo de Cambio
- Riesgo Operativo
- Riesgo Estratégicos
- Riesgo de Liquidez
- Riesgo Reputacional
- Gestión de Capital

En los diferentes capítulos se determina la definición, el alcance del tema a desarrollar, los responsables de generar la información, las autoridades, el proceso de aplicación o pedido de excepción en caso de no aplicación. Todos los capítulos están divididos en subcapítulos con temas más específicos a desarrollar.

Procedimiento y mecanismos de Control

El proceso de aplicación de las Políticas de Riesgo en las diferentes unidades de negocio es gestionado por el área de riesgos de cada una de ellas. Dichas áreas cuentan con el respaldo regional y global de Zurich ante cualquier eventualidad.

El mismo se desarrolla en forma trimestral, en donde la compañía va relevando cada uno de los diferentes capítulos con un cronograma establecido de forma de asegurar la total revisión al cierre de cada ejercicio.

El proceso de determinar la aplicación o no de los diferentes capítulos debe contar con el aval tanto del Responsable de Riesgo Local, Regional y del Directorio de la Compañía.

En cada política se definen los controles específicos que aseguran el cumplimiento de la misma y asimismo un responsable que deberá confirmar si el control presenta adherencia, es decir si efectivo, y en caso contrario establecerá un plan de acción para adecuarlo a la exigencia de la política. Los planes de acción son monitoreados permanentemente para verificar el avance y en todos los casos deben tener una fecha de cierre.

Todo este proceso es documentado en un sistema de gestión del Grupo Zurich con acceso web, el cual permite administrar, monitorear y controlar los procesos llevados a cabo.

3.2. Metodologías y sistemas de cuantificación de cada uno de los riesgos

a) Riesgo de Seguro

El riesgo de seguro se define como “la posibilidad de que la entidad vea afectado su patrimonio debido a la modificación adversa del valor de los compromisos asumidos en virtud de los seguros, debido a la inadecuación de las hipótesis de tarificación y constitución de reservas técnicas.”

La actividad de la Compañía implica básicamente la cotización, aceptación y manejo de los riesgos de la cartera de contratos con sus clientes. Como resultado de ello la Compañía está expuesta a la cobertura de los siniestros, y por lo tanto los referidos riesgos deben ser entendidos y controlados.

La Compañía ha definido políticas de reaseguros, a efectos de reducir la volatilidad de su exposición a estos riesgos y para proteger más adecuadamente su base patrimonial y políticas de reservas técnicas.

Estas políticas definen para cada caso un marco de gerenciamiento de tales riesgos acordes a la naturaleza, volumen y complejidad del negocio.

En el mes de febrero del 2020, el responsable de la función actuarial publicó el Informe Anual de la Función Actuarial previa aprobación del Directorio.

Con respecto al Margen de Solvencia, el mismo se mantuvo dentro de los límites aceptables definidos en la Política.

b) Riesgo de Crédito

El riesgo de Crédito se define como: “La posibilidad de que la entidad vea afectado su patrimonio debido a la incapacidad de los deudores o las contrapartes de cumplir con los términos originalmente pactados.”

El riesgo crediticio de la Sociedad atribuible a sus créditos de seguros se concentra en Banco Santander S.A.

En relación a las Disponibilidades e Inversiones en activos financieros, la política adoptada por la Compañía es realizar estas colocaciones en instituciones que cumplan niveles definidos de calidad crediticia y minimizar el riesgo utilizando instituciones financieras de primera línea, así como un continuo monitoreo.

La calidad crediticia de las inversiones en activos financieros puede ser evaluada con referencia a calificaciones de riesgo externas o sobre la base de información histórica sobre índices de incumplimiento de sus contrapartes.

El comité de Activos y Pasivos establece los límites por tipo de inversión. La compañía concentra las inversiones de activos financieros en Títulos Públicos del Estado Uruguayo, el cual cuenta con calificación de Grado Inversor.

ZSSU no posee instrumentos de renta variable, o corporativos privados pero en ese caso se realizaría el análisis crediticio correspondiente que incluiría análisis de Estados Financieros, Calificación de riesgo, Estabilidad financiera, Capacidad de repago, entre otros.

Al cierre del ejercicio 2020, la medición del riesgo de crédito se encontró dentro de los límites esperados.

c) Riesgo de liquidez

El Riesgo de Liquidez es la posibilidad de que la entidad no cuente con suficientes activos líquidos para hacer frente a las obligaciones asumidas.

La Compañía tiene como política mantener un nivel suficiente de fondos disponibles e inversiones de acuerdo a los requerimientos de la S.S.F. y tal que permita cubrir sus necesidades exigibles de fondos.

Desde la Alta Gerencia se implementa la política y en base a los límites definidos se realiza la gestión de la información y su reporte periódico, al Directorio, al Comité de Riesgos Local y al Comité de Auditoría y Riesgos regional.

Al cierre del ejercicio 2020 no se realizó la utilización de sobregiros ni línea de crédito (dentro del límite esperado).

Al cierre del ejercicio 2020 la generación de Cash Flow en curso se encontró dentro del límite esperado.

d) Riesgo de mercado

(i) Riesgo cambiario

La Compañía opera en el mercado local y está expuesta al riesgo de cotización de varias monedas extranjeras, primordialmente con respecto al dólar estadounidense. El riesgo de moneda extranjera surge de transacciones comerciales futuras, y de activos y pasivos en moneda extranjera.

Para administrar sus riesgos de moneda extranjera emergentes de transacciones comerciales futuras y los activos y pasivos reconocidos, en general, la Compañía neutraliza las posiciones activas y pasivas mantenidas haciendo que una variación en la cotización del tipo de cambio no tenga impacto significativo en los estados financieros.

(ii) Riesgo de precios

La Compañía tiene exposición al riesgo de cambio de precios en los valores razonables de sus inversiones. La Compañía no tiene concentraciones significativas en estas inversiones, diversifica las mismas de acuerdo con las normas de la S.S.F. y no tiene inversiones significativas en valores que no posean cotización bursátil.

(iii) Riesgo de tasa de interés sobre flujos de caja y valores razonables

La Compañía no posee pasivos significativos que generen intereses y su cartera de inversiones genera intereses a tasas fijas.

La Compañía utiliza la herramienta de fondeo a vencimiento para mitigar el impacto de estos cambios en los estados financieros. Para utilizar esta herramienta se evalúa que la Compañía cuenta con la capacidad financiera necesaria para que la permanencia de estos títulos a vencimiento no afecte la situación de liquidez en el plazo de fondeo y la misma es aprobada por el Directorio.

Por otra parte, se utiliza la metodología de cálculo del DV10 neto en la que se analiza la volatilidad de activos y pasivos ante cambios en las tasas de interés. El comité de Activos y Pasivos determina los límites tolerables para la Compañía en lo que refiere a este riesgo.

Al cierre del ejercicio 2020, la medición del riesgo de mercado se encontró dentro de los límites esperados.

e) Riesgo operativo

El riesgo operacional se define como “El riesgo de pérdida resultante de deficiencias o fallos de los procesos internos, recursos humanos o sistemas, o bien derivado de circunstancias externas”, definición establecida por el Banco Central del Uruguay.

Identificar, valorar, mitigar y prevenir son los fundamentos en materia de control y gestión del Riesgo Operativo de ZSSU. A través del área de Riesgo se está comenzando a recolectar riesgos e incidencias operativas para la cuantificación de los mismos a través de una metodología de impacto específica.

De esta forma, contribuirá a la generación de valor y gestión general de la Compañía permitiendo establecer prioridades y jerarquías en las decisiones dentro de la Gestión Integral del Riesgo.

Se adoptó la estrategia de las tres líneas de defensa a fin de implementar la estructura de gestión del Riesgo Operacional, estando representada la primera línea por las unidades de negocios, responsables primarios en la identificación, gestión y comunicación de los riesgos; la segunda línea queda representada por Gestión de Riesgos y Cumplimiento, que provee soporte al negocio a través de recomendaciones para la gestión, límites, etc., monitorea los riesgos de forma consolidada e independiente de las áreas de negocio y reporta al Directorio y Comité de Auditoría y Riesgos regional; la tercera línea de defensa queda representada por las auditorías, interna y externa, que verifican de forma periódica e independiente el cumplimiento de las normativas y directrices.

Al cierre del año 2020, si bien existieron pérdidas derivadas de materialización de riesgos operativos, éstas no son materiales de acuerdo a los umbrales de riesgo definidos en la Política de Gestión de Riesgos.

f) Riesgo de cumplimiento

Se entiende por Riesgo de Cumplimiento el riesgo de recibir sanciones, sean económicas o no, o de ser objeto de cualquier medida disciplinaria por parte de los organismos supervisores por incumplir las leyes, regulaciones, normas, estándares de auto-regulación de la organización y códigos de conducta aplicables a nuestras actividades.

El Riesgo de Cumplimiento también puede aparecer en situaciones en donde las leyes o regulaciones que rigen ciertos productos sean ambiguas o no han sido debidamente probadas. Este riesgo puede exponer a la Institución a multas, penalidades civiles monetarias, pago de daños y la cancelación de contratos.

El Riesgo de Cumplimiento puede llevar a reducir el valor y oportunidad del negocio.

En Zúrich Santander existe un fuerte compromiso con el cumplimiento de las leyes y regulaciones que afectan nuestra operativa para lo cual existe nuestro código de conducta, los Zurich Basics, definen nuestros valores, quiénes somos, qué es lo que queremos ser y cómo

actuamos. Nos guían a la hora de proteger nuestra reputación y marca, dos de nuestros activos más importantes.

Durante el ejercicio 2020 todos los empleados que ingresaron a la Compañía realizaron las capacitaciones del código de Conducta y firmaron el Código de Ética.

Durante el ejercicio 2020 no se recibieron sanciones del regulador.

g) Riesgo reputacional

El Riesgo de Reputación es la posibilidad de que el patrimonio de la entidad se vea afectado por una opinión pública negativa. Afecta la capacidad de la institución de establecer nuevas relaciones o servicios, o continuar sirviendo las relaciones ya existentes.

Este riesgo puede exponer a la institución a juicios, pérdidas financieras o a una disminución en la base de sus clientes.

El Directorio ha aprobado una política de Riesgo de Reputación, cuyo objetivo es establecer directrices internas para el tratamiento de situaciones que puedan afectar la imagen de la Compañía.

Se cuenta con un Código de Buenas Prácticas y al Código de Ética y Conducta, documentos de conocimiento público, contando además con un sistema de Reclamos, que posibilita la administración y adecuado tratamiento de las situaciones presentadas.

Durante el ejercicio 2020, el 100% de los reclamos fueron analizados y resueltos en menos de 15 días.

g) Riesgo estratégico

Una vez al año y con la participación de personal de la compañía de todas las áreas, asesoría legal tercerizada, auditoría interna y el grupo de Riesgos de Argentina, se realiza un evento llamado TRP (Total Risk Profile) para definir los riesgos estratégicos y operacionales según su escala de impacto y probabilidad de ocurrencia que puede estar afectando a la compañía en un plazo no mayor al próximo año.

Todos estos riesgos dado el análisis del cual resultan generan un plan de acción con un responsable o encargado tomando como plazo máximo un año para su consumación. La administración, gestión y monitoreo del mismo corresponde al área de Riesgos, así como también informar oportunamente en el Comité de Auditoría y Riesgos los status de cada uno de ellos.

3.3. Herramientas de gestión empleadas;

Race es la herramienta provista por el Grupo Zurich para realizar la administración y gestión del riesgo en cada unidad de negocios.

El acceso a la misma se produce mediante Citrix en donde cada funcionario posee usuario y contraseña. Dentro de Citrix se accede a Race con usuario y contraseña específico para cada funcionario con acceso al sistema.

3.4 Procesos de cumplimiento de las distintas regulaciones que afecten a la institución

La Institución cuenta con un Oficial de Cumplimiento que actúa como representante e interlocutor ante las autoridades y organismos competentes en Uruguay y frente a la UCIF y en todas las materias derivadas de la PBC.

Asimismo, es el responsable de controlar que todo el personal reciba la capacitación suficiente en esta temática para cumplir con los estándares del accionista.

La compañía tiene a disposición de sus empleados el Manual de Prevención de Lavado de Activos, a través del disco local, el cual cuenta con una guía de transacciones u operaciones inusuales o sospechosas en la órbita del sector de seguros.

Como compañía centrada en el cliente, Zurich Santander Seguros quiere conocer a sus clientes y otras partes relevantes informadas en sus pólizas. Trabajamos arduamente para cumplir con sus necesidades, pero no nos involucramos en transacciones que pudieran ser ilegales o comprometer nuestros valores.

3.5. Pérdidas derivadas de materialización de los riesgos

No hubo pérdidas significativas derivadas de materialización de los riesgos detallados en los puntos anteriores

4. Auditoría Externa

4.1. Mecanismos establecidos por la institución para preservar la independencia del auditor

El auditor externo es PriceWaterhouseCoopers Ltda y su contratación se realiza a nivel del Grupo en su conjunto.

Adicionalmente, el auditor en el contrato firmado por la prestación de servicios de auditoría, siendo este el único servicio que presta a ZSSU, declara que “no mantiene relaciones con la compañía ni posee intereses en ella que pudieran afectar nuestra independencia profesional”.

4.2. Número de años del auditor realizando trabajos de auditoría para la institución.

La compañía ha sido auditada durante 10 años por PriceWaterhouseCoopers Ltda, en forma ininterrumpida.

5. Indicar si la institución estuviere sometida a normativa diferente a la nacional en materia de Gobierno Corporativo

La compañía no está sometida a otra normativa diferente del Banco Central del Uruguay.

6. Otras informaciones de interés

El presente informe anual de gobierno corporativo se encuentra disponible en las oficinas de ZSSU.

Este informe anual de gobierno corporativo ha sido aprobado por el Directorio de Zurich Santander Seguros Uruguay SA con fecha 23 de marzo de 2021.