

# **Manual de Gobierno Corporativo**

**Zurich Santander Seguros Argentina S.A.**

## Contenido

Introducción.....	3
Alcance .....	3
Cumplimiento Artículo 7° – Disposiciones transitorias .....	3
Principios y recomendaciones de Gobierno Corporativo .....	3
Principio 1° - Responsabilidad del Órgano de Administración .....	4
Principio 2° - Alto estándar de estructura organizacional .....	5
Principio 3° - Derechos y tratamiento equitativo de los accionistas .....	6
Principio 4° - Independencia y objetividad .....	7
Principio 5° - Plan de negocios y financieros.....	7
Principio 6° - Transacciones relacionadas con Riesgos significativos y generales .....	8
Principio 7° - Remuneraciones y compensaciones .....	9
Principio 8° - Velar por una prudente política de inversiones .....	9
Principio 9° - Reservas/adecuación de capital y solvencia .....	10
Principio 10° - Política de Reaseguro/Retrocesión.....	10
Principio 11° - Prevención de Fraude.....	10
Principio 12° - Cumplir correctamente con la legislación .....	11
Principio 13° - Correcta relación con el supervisor.....	11
Principio 14° - Consolidación de la base para un marco eficaz de un Gobierno Corporativo .....	11
Principio 15° - Informes, divulgación y transparencia .....	13

## Introducción

El presente manual tiene por objetivo recopilar las normas correspondientes a Gobierno Corporativo del Grupo Zurich y propias de Zurich Santander Seguros Argentina S.A. (en adelante denominada indistintamente “Zurich Santander” o “la Cía.”) a fin de mantener actualizados los procedimientos de la Cía. para dar cumplimiento a la Resolución N° 1119/18 de la Superintendencia de Seguros de la Nación.

Las políticas de Gobierno Corporativo del Grupo Zurich como así también las propias de Zurich Santander tienen como finalidad perseguir la transparencia y la independencia de las decisiones a tomar por el Órgano de Administración y la Alta Gerencia.

### ALIANZA ESTRATÉGICA

Desde del año 2011 el Banco Santander y el Grupo Zurich formaron una alianza estratégica por el término de 25 años para desarrollar los negocios de seguros en Brasil, México, Chile, Uruguay y Argentina. A nivel local el Grupo Zurich adquirió el 51% de la participación de la operación de seguros obteniendo de esta manera exclusividad en la red del Banco.

Como fruto de esta alianza en la actualidad Zurich Santander brinda protección a más de 2.000.000 de clientes ofreciendo una amplia variedad de seguros tales como: Vivienda, Accidentes Personales, Vida, Desempleo, Robo de Cartera/Bolso, Robo en Cajeros Automáticos, Salud, etc.

El Grupo Zurich cuenta con estándares internacionales en materia de Gobierno Corporativo y cuenta con marcada experiencia en la aplicación de normas de conducta ética y de negocios.

Es por ese motivo que Zurich Santander aplica las reglas del Grupo Zurich a la gestión de la empresa, junto con aquellas reglas, estándares y manuales diseñados por la Cía. de manera específica para su negocio.

## Alcance

El presente manual será aplicable a Zurich Santander.

El cumplimiento del presente manual, será el punto de partida para realizar la autoevaluación anual que refleje el grado de aplicación de los principios de Gobierno Corporativo conforme lo solicitado por el Artículo 1 de la Resolución SSN 1119/18 (sustitución del artículo 9 del Reglamento General de la Actividad Aseguradora).

## Cumplimiento Artículo 7° – Disposiciones transitorias

Conforme lo solicitado por la Resolución SSN 1119/18, los miembros del Órgano de Administración, Fiscalización y Alta Gerencia de la Cía. dieron cumplimiento a la presentación de la declaración jurada del “Anexo del Punto 9.1.4 – DECLARACIÓN JURADA DE APTITUD Y ANTECEDENTES” con anterioridad al 30 de abril de 2019 (fecha prorrogada por la circular n°7609) a través de la plataforma Trámites a Distancia (TAD). En aquellos casos en los que los Directores no tienen residencia en la Argentina o son extranjeros, las mencionadas Declaraciones Juradas fueron presentadas en formato papel por Mesa de Entradas de la Superintendencia de Seguros de la Nación.

Responsable del cumplimiento anual del presente requerimiento: **Legales**

## Principios y recomendaciones de Gobierno Corporativo

## Principio 1° - Responsabilidad del Órgano de Administración

El órgano de administración es el responsable último de la gestión de Gobierno Corporativo y sus resultados. Es, asimismo, el responsable de la aprobación del presente manual y de su cumplimiento.

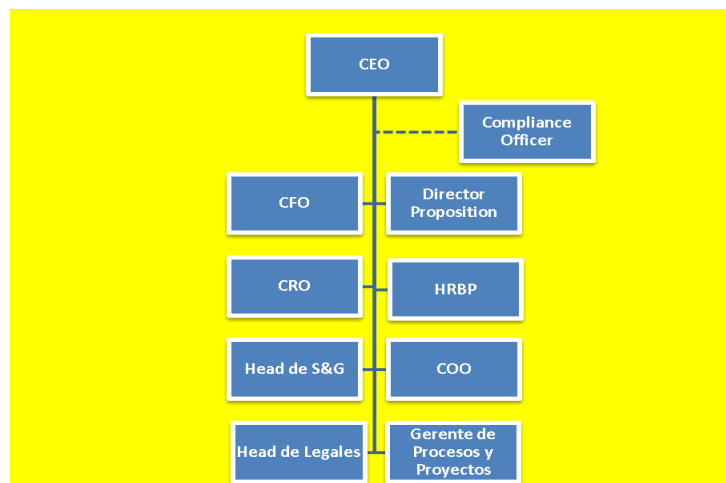
La toma de decisiones del órgano de administración es colegiada. Dentro de estas decisiones, existen aquellas que son tomadas por la Alta Gerencia que se asignan de acuerdo a los roles y jerarquías que tiene cada Director y/o Gerente responsable con reporte directo al CEO de la Cía.

Los miembros de la Alta Gerencia tienen la facultad de decidir la delegación de tareas en sus reportes, pero siempre la responsabilidad final de las decisiones tomadas en cada área es del Director de la misma.

Reglamento de Gobierno Corporativo: El presente manual será considerado el reglamento de Gobierno Corporativo de la Cía. El mismo será aprobado por el órgano de administración de la Cía. anualmente junto con la aprobación de su balance anual.

Adicionalmente al presente manual, la Cía. cuenta con las normas del Grupo Zurich correspondientes a los principios de Gobierno Corporativo.

A fin de que las funciones y responsabilidades del órgano de administración y de la alta gerencia estén claramente definidas, se incluye el organigrama que proyecta la descripción de las funciones:



Será responsabilidad del área de **Estrategia & Gobierno Corporativo** actualizar el organigrama cada vez que el mismo sufra una modificación.

La Cía. cuenta con un Código de Conducta (**Anexo I**) que fuera aprobado por el Grupo Zurich cuya finalidad es ayudar a mantener nuestra reputación de marca de confianza mediante la articulación de las normas clave de conducta por las cuales nos regimos para garantizar que llevamos a cabo nuestras actividades empresariales conforme a los estándares éticos, legales y profesionales más exigentes. Debemos ganarnos todos los días la confianza de nuestros grupos de interés mediante una conducta ética y responsable.

Este Código de Conducta se aplica a todos los empleados de Zurich, sus empresas y filiales alrededor del mundo. Por lo tanto, también es aplicable a Zurich Santander.

El Código de Conducta está compuesto por las siguientes normas: i) Una conducta de negocios justa que cumple las normas; ii) empleo igualitario y puestos de trabajo sin acoso; iii) Salud, seguridad y medio ambiente; iv) Protección, seguridad y confidencialidad de los datos; v) Conservación de registros; vi) Conflicto de Intereses; vii) Anti-soborno y Anti-corrupción; viii) Antimonopolio y Defensa de la Competencia; ix) Negociación

sobre valores; x) Comunicación externa; xi) Prevención de activos y prevención del fraude y la delincuencia; xi) Prevención de blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo; sanciones económicas.

Asimismo, la Cía. cuenta con una política de Reporte de Inquietudes (**Anexo II**) que establece la existencia de canales de comunicación para facilitar que los empleados puedan informar una posible violación a la ley o las regulaciones con las apropiadas medidas de protección para dichos empleados.

Adicionalmente, la Cía. ha establecido mecanismos de monitoreo y evaluación permanente de la gestión del Gobierno Corporativo, con el fin de verificar el continuo cumplimiento de las pautas establecidas por este manual, las cuales quedaran evidenciadas en el ejercicio de la autoevaluación anual según se establece en el punto 9.1.2 de la Resolución N°1119.

Asimismo, a fin de monitorear la gestión de Gobierno Corporativo se realizan dos tipos de monitoreos:

- Formal: Anualmente, el equipo de **Compliance** monitoreará el cumplimiento de los aspectos formales del presente manual incluyendo, pero sin limitarse, a: la actualización de las políticas que se encuentran como anexos, el cumplimiento de los requisitos formales respecto de las presentaciones ante los Organismos de control.
- De fondo: El equipo de **Compliance** realiza, de acuerdo con el plan del área del año en curso, monitoreos de las siguientes políticas: Protección de Datos Personales; Record Retention; Anti-Soborno y Anti-Corrupción; Prevención de Lavado de Dinero; Sanciones Económicas y Comerciales; Entity Licensing; Proposition Management; Sales and Distribution; Customer Service and Compliant; Claims and pay-outs; Defensa de la Competencia; Conflicto de Intereses y Dealing in Securities.

Por otra parte, para garantizar la transparencia en la toma de decisiones Zurich Santander mantiene una fluida comunicación con los distintos niveles de la organización a través de canales de comunicación institucional.

## Principio 2° - Alto estándar de estructura organizacional

2.1: Autoevaluación: Con fecha 15 de marzo de 2019 se presentó ante la SSN la primera autoevaluación conforme fuera requerido por la Resolución 1119/18 a través del cuestionario que fuera enviado al efecto.

A fin de realizar la autoevaluación anual, se revisará y aprobará el documento realizado al momento de implementar la norma (**Anexo III - Gap Analysis**), que será actualizado periódicamente y aprobado por el Órgano de Administración al cierre del ejercicio anual conforme surge del punto 9.1.2 del Reglamento General de la Actividad Aseguradora.

Responsable de mantener actualizado el Gap Analysis: **Estrategia & Gobierno Corporativo**

Responsable de solicitar la aprobación por el Órgano de Administración: **Legales**

2.2: Los procedimientos de selección y evaluación del personal de la Cía. son políticas pertenecientes a la Dirección de Recursos Humanos.

La política de Talent Acquisition (**Anexo IV**) tiene como propósito principal instaurar un claro entendimiento de los criterios para la selección de personal interna y externa. Por medio de la selección de personal la organización conoce quiénes de los solicitantes que se presenten son los que tienen mayor posibilidad de ser contratados para realizar eficazmente el trabajo que se les asigne. Este proceso implica igualar las habilidades, intereses, aptitudes y personalidad del solicitante con las especificaciones del puesto.

Adicionalmente, existen las especificaciones de cada puesto de trabajo que será utilizado al momento de realizar la selección de un nuevo miembro del Órgano de Administración.

La política de Compensaciones y Beneficios (Anexo V) proporciona la gobernabilidad y administración de los procesos de compensaciones y beneficios. Dentro de ella, se detalla: 1) La Estructura de las Remuneraciones, 2) Los procesos para mantener la Compensación Salarial competitiva de cara al Mercado, 3) los programas de incentivo que son a corto plazo y aquellos de largo plazo

Responsable de dar cumplimiento y mantener actualizadas las presentes políticas: **Recursos Humanos**

2.3: Los miembros del Órgano de Administración y la Alta Gerencia tienen un plan de capacitación y desarrollo anual estipulado.

La Alta Gerencia, incluyendo el CEO y sus reportes directos, y empleados de la Cía. realizan cursos obligatorios de varios tópicos incluyendo, pero sin limitarse a: Conflicto de Intereses, Código de Conducta, Anti-soborno y Anti-corrupción, Defensa de la Competencia, Sanciones económicas y comerciales, Protección de Datos Personales, Prevención de Lavado de Dinero, Retención de documentos y manejo de Títulos Valores. Adicionalmente, se realizan capacitaciones específicas en caso de existir alguna modificación en las políticas de la Cía.

Asimismo, anualmente se realiza una capacitación específica para los miembros del Órgano de Administración sobre Gobierno Corporativo, sus roles y responsabilidades desde el punto de vista de la ley de sociedades y de la norma de la SSN correspondiente a Gobierno Corporativo.

Responsable de realizar la capacitación de Gobierno Corporativo: **Legales**

Responsable de realizar la capacitación de Alta Gerencia y Empleados: **Compliance**

2.4: En la página web de Zurich Santander se encuentran los currículos de los miembros del Órgano de Administración.

2.5: A fin de mantener la profesionalización de la actividad de la Cía. al tiempo de elevar los estándares de transparencia y objetividad en la toma de decisiones de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, la Cía. cuenta con 1 (un) Director Independiente dentro del Órgano de Administración.

Según los Estatutos de Zurich Santander, existen 10 (diez) miembros titulares del Órgano de Administración de las Cías. de los cuales 1 (uno) es el Director Independiente. Realizado el análisis, se entiende que dicha proporción garantiza la transparencia y objetividad en la toma de decisiones.

## Principio 3° - Derechos y tratamiento equitativo de los accionistas

3.1: A fin de garantizar los derechos de los accionistas la asamblea de accionistas, como órgano de decisión y control básico para la vida de la Cía., siempre sesiona en un marco de formalidad, transparencia y eficacia que brinda adecuada protección de los intereses de todos los accionistas conforme lo establecido en los Governance Principles del Grupo Zurich (**Anexo VI**).

La composición accionaria de Zurich Santander es la siguiente:

- Zurich Insurance America, S.L.: 96%
- Inversiones ZS America SpA: 4%

3.2: Los estatutos prevén la adopción de todas las medidas que reclaman el cumplimiento de los Estatutos y protegen el interés común de sus accionistas.

Zurich Santander ampara y facilita el ejercicio de los derechos de los Accionistas respetando el encuadre legal aplicable.

3.3: Zurich Santander reconoce y contempla los derechos fundamentales de los accionistas que incluyen: i) la cesión o transferencia de sus acciones; ii) la obtención de información pertinente y relevante sobre las Cías. de forma oportuna y periódica; iii) la participación y votación en las Asambleas Generales de Accionistas; iv) la elección y destitución de los miembros del Órgano de Administración; y v) la participación en los beneficios de la entidad.

3.4: Los accionistas tienen la oportunidad de participar de forma eficaz y de votar en las Asambleas de Accionistas, y de ser informados sobre las normas que las rigen, incluidos los procedimientos de votación. Con la antelación adecuada, se les facilita a los Accionistas o sus representantes la información suficiente sobre la fecha, el lugar y el orden del día de las Asambleas Generales, así como la información completa y oportuna acerca de los asuntos que van a someterse a decisión. Los procesos y normas de funcionamiento de las Asambleas permiten un trato equitativo a los accionistas.

## Principio 4° - Independencia y objetividad

4.1: Conforme surge de la descripción de la toma de decisiones por parte del órgano de administración del Principio 1° de la presente norma, la misma es colegiada. Dentro de estas decisiones, existen aquellas que son tomadas por la Alta Gerencia que se asignan de acuerdo a los roles y jerarquías que cada director de área tiene respecto de sus funciones.

Los miembros de la Alta Gerencia tienen la facultad de decidir la delegación de tareas en sus reportes, pero siempre la responsabilidad final de las decisiones tomadas en cada área es del Director.

En línea con el Código de Conducta de las Cía., existe la política de Conflicto de Intereses y compromisos externos que expresa el compromiso del Grupo Zurich y de Zurich Santander con la eliminación de los conflictos de interés de todas sus actividades y transacciones. La misma obliga a todos los empleados de la Cía. a actuar sin conflictos de intereses y, en caso de que existan potenciales conflictos, se espera de todos los empleados informen dicha situación y se tomen medidas atenuantes adecuadas y efectivas de acuerdo con el procedimiento interno que la misma exige (**Anexo VII**).

4.2: A fin de mantener la profesionalización de la actividad de la Cía. al tiempo de elevar los estándares de transparencia y objetividad en la toma de decisiones, la Cía. cuenta con 1 (un) Director Independiente dentro del Órgano de Administración conforme lo expresado en el punto 2.5 del presente manual.

Según los Estatutos de Zurich Santander, existen 10 (diez) miembros titulares del Órgano de Administración de la Cía. de los cuales 1 (uno) es el Director Independiente. Realizado el análisis, se entiende que dicha proporción sería suficiente para garantizar la transparencia y objetividad en la toma de decisiones.

## Principio 5° - Plan de negocios y financieros

5.1. Zurich Santander ha definido un plan estratégico (**Anexo VIII**). A la fecha de confección del presente manual el mismo se encuentra vigente y resulta representativo de la realidad de negocios actual. Este documento está sujeto a modificaciones y actualizaciones en la medida que se requieran ajustes en el curso estratégico definido.

El marco estratégico definido en el documento citado precedentemente es monitoreado en distintos hitos y espacios en el transcurso de la gestión del negocio. Dichos espacios son utilizados, entre otros objetivos, como espacios de control de la gestión estratégica del Negocio. En los mismos se interpela el avance y gestión de los planes tácticos definidos en la Estrategia de la Compañía garantizando la identificación temprana de eventuales

desvíos y sus acciones correctivas. Los principales ámbitos y mecanismos de control se generan en: 1) Comité de Dirección semanal, 2) Comité de Estrategia anual, 3) Reunión de Directorio trimestral. Adicionalmente existen otros Comités que resultan parte intrínseca del Gobierno de la Estrategia como ser: 1) Comité de cierre mensual liderado por el CFO, 2) Comité de SLA mensual.

Monitoreo del Plan Estratégico está a cargo de la **Dirección de Estrategia y Gobierno Corporativo**

5.2: Las políticas de inversiones y flujo de fondos se actualizan por lo menos una vez al año. En caso de existir alguna modificación, se actualizará cuantas veces sea necesario.

La política de inversiones detalla todos los procedimientos del área de Inversiones y define roles y responsabilidades (**Anexo IX**). La misma cuenta con un monitoreo de Control de Límites que realiza el área de Investment Management y controla el área de Risk Management conforme surge de la política.

La política de flujo de fondos es de responsabilidad del área de Tesorería (**Anexo X**). Dicha política cuenta con monitoreos asociados a: 1) Segregación de funciones en la realización y aprobación de erogaciones a terceros; 2) Niveles de autorización requeridos para la apertura y cierre de cuentas bancarias; 3) Niveles de aprobación para el alta de Contrapartes, 3) actualización de poderes bancarios.

No existe en la Cía. la política específica de administración de activos y pasivos ya que la misma se encuentra inmersa en las dos políticas antes mencionadas y en políticas de cada área de la Cía..

El perfil de riesgo de la Cía. se encuentra definido dentro de la Zurich Risk Policy\* (en adelante “ZRP”) (**Anexo XI A**), política del Grupo Zurich que fue implementada localmente a través de Risk Management.

En dicha política, se encuentran los riesgos más importantes de las Cía. sobre los cuales Zurich Santander establece su marco de control y seguimiento. La misma se actualiza, como mínimo, anualmente o cada vez que exista una modificación.

\* La Política de riesgos de Zurich contiene el marco de administración de riesgos del Grupo, identifica los principales tipos de riesgos de la Cía. y define el apetito de riesgo del Grupo Zurich a nivel del Grupo. Los detalles para implementar localmente la ZRP están contenidos en los manuales de políticas de riesgo, organizados por tipo de riesgo y propiedad de las funciones y negocios responsables de los tipos de riesgo. Un apéndice de la ZRP contiene los requisitos mínimos para los manuales aplicables a los propietarios de manuales de políticas de riesgo.

En virtud de ello, Zurich Santander cuenta con una política local denominada Política de Riesgos de Zurich Santander, que articula el enfoque de riesgo y control de Zurich Santander en Argentina y establece un marco normativo para la gestión eficaz del riesgo a nivel local (conforme se adjunta en **Anexo XI B**)

## Principio 6° - Transacciones relacionadas con Riesgos significativos y generales

La Política de Riesgos de Zurich Santander a nivel local abarca un sistema de gestión integral de riesgos. Dicha política vigila que el sistema antes mencionado sea implementado correctamente (**Anexo XI B**).

La Política de Riesgos de Zurich Santander articula el enfoque de los riesgos y estipula los estándares para un efectivo manejo de los riesgos alrededor del mundo. Dicha política: i) describe los roles y responsabilidades de las áreas de Risk Management; ii) Identifica los principales tipos de riesgos de Zurich Santander; y iii) define el apetito de riesgos a nivel Grupo y su impacto localmente.

Dentro de dicha política se establecen los riesgos que el sistema de gestión contempla, incluyendo pero no limitándose a: i) Riesgo de seguros; ii) Riesgo de mercado; iii) Riesgo de Crédito; iv) Riesgo de Liquidez; v) Riesgo Operacional.



El Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo se gestiona y monitorea dentro del Departamento de Compliance de Zurich Santander.

La Política de Riesgos de Zurich Santander se actualiza anualmente y/o tantas veces como lo requiera la actualización de sus manuales o la política a nivel grupo y a nivel local. Dentro del índice de dicha política, se encuentran las versiones indicando todas las actualizaciones de la misma.

Zurich cuenta con un enfoque de tres líneas de defensa: El área de Risk Management se ubica en la segunda línea de defensa a fin de proveer un marco para la correcta gestión de riesgos, siendo independientes en la supervisión y el monitoreo, y dando garantía, asesorando y brindando soporte a la primera línea de defensa (áreas de negocio) para promover la cultura ética y centrada en el cliente del Grupo Zurich y de Zurich Santander a nivel local.

## Principio 7° - Remuneraciones y compensaciones

7.1: La política de compensaciones y beneficios (**Anexo V**) reflejan el desempeño en un horizonte temporal que evita la premiación sólo para resultados a corto plazo. La misma promueve tanto el desempeño individual como el desempeño de las Cías.

7.2: La política de compensaciones y beneficios (**Anexo V**) es consistente con la política de riesgo y no incentiva la toma excesiva de riesgos.

Se deja constancia que, anualmente se define un cronograma que se implementa por trimestre y por el cual los miembros de la Alta Gerencia, de acuerdo con sus áreas de responsabilidad y gestión, deben leer y dar su consentimiento respecto de la lectura de la ZRP, entendiendo así cuales son los riesgos detectados para la Cía.

## Principio 8° - Velar por una prudente política de inversiones

8.1: Las Normas sobre Política y Procedimientos de Inversiones se aprueban anualmente por el Órgano de Administración o en un plazo menor en caso de que exista una modificación que amerite una aprobación anterior.

8.2: Conforme surge de las Normas sobre Política y Procedimientos de Inversiones (**Anexo IX**), la misma cumple con los lineamientos definidos en el marco regulatorio aplicable. Siendo esto así, y a fin de dar seguimiento a este cumplimiento, se monitorea trimestralmente dicha política a través del monitoreo de "Control de Límites" que realiza el área de Investment Management y monitorea el área de Risk Management.

8.3: Conforme surge de la Norma sobre Política y Procedimientos de Inversiones, trimestralmente se realiza un control sobre todos los trades realizados en el cual se verifica el cumplimiento de los límites diarios establecidos por requerimientos del Grupo Zurich.

8.4: Existe para la Cía. el "Asset/Liability Management Investment Committee" (en adelante "ALMIC"), comité que prepara y toma decisiones respecto del manejo de inversiones de la Cía. Se adjunta como **Anexo XII** el ALMIC charter, donde se incluyen las funciones del mismo, los miembros que lo componen y la forma de sesionar. Este comité tiene una periodicidad trimestral.

Trimestralmente, se efectúa la presentación del ALMIC. Dos veces al año, el mismo sesiona presencialmente y se envía por mail la minuta a todos los participantes del mismo.

## Principio 9° - Reservas/adequación de capital y solvencia

La función actuarial tiene un rol importante respecto de la información y asesoría que brinda al órgano de administración. El procedimiento de determinación, constitución y control de Reservas se describe en la Política de Reservas Actuariales que figura en el **Anexo XIII**.

Trimestralmente se realiza una reunión de revisión de reservas IFRS con el Chief Reserving Actuary de Zurich Santander Insurance America, S.L. para las instancias del pre close y en el fast close. Adicionalmente, durante el año se realiza el comité de reservas organizado por el Grupo, en el que participa Chief Reserving Actuary de Zurich Santander Insurance America, S.L. . El alcance de la reunión es revisión de todas reservas de seguros generales a nivel de segmento / regional.

Asimismo, al cierre de cada balance anual, el área de Finanzas presenta al Órgano de Administración los resultados, incluyendo las observaciones principales sobre siniestralidad.

La función actuarial (incluyendo áreas de pricing y reserving) cumple con las siguientes tareas (no taxativas): i) diseñar y velar por la viabilidad técnica de los productos de seguros; ii) coordinar el cálculo y valuación de las reservas técnicas; iii) pronunciarse ante el órgano de administración sobre política general de suscripción de riesgos, retención y la pertinencia del programa de reaseguro/retrocesión; iv) contribuir a la aplicación efectiva del sistema integral de administración de riesgos, conforme surge de la Política de Reservas Actuariales que se adjunta como **Anexo XIII**.

## Principio 10° - Política de Reaseguro/Retrocesión

Las políticas de Reaseguros de la Cía. busca ceder a los reaseguradores el excedente de aquello que técnicamente la entidad no puede retener a su cargo y los contratos de reaseguro son una herramienta de transferencia de riesgos, limitativa de responsabilidades a cargo de la Cía. normalizando el comportamiento de cartera de riesgos asumidos por medio de la cobertura de los desvíos o desequilibrios que afecten la frecuencia, intensidad, distribución temporal o la cuantía individual, de los siniestros que se produzcan. Se adjunta como **Anexo XIV** la Política de Reaseguros de Zurich Santander.

## Principio 11° - Prevención de Fraude

Zurich Santander se encuentra comprometida con la prevención del fraude por lo que ha establecido lineamientos corporativos dentro de la Organización para la prevención, detección, investigación y respuesta ante situaciones de fraude en seguros. Se promueve una cultura de no tolerancia al fraude.

En este sentido, Zurich Santander cuenta con políticas, procedimientos y controles para combatir el fraude en Seguros que cumplen con la normativa de la Superintendencia de Seguros de la Nación en la materia (**Anexo XV**) y que se revisan y actualizan periódicamente. La Política cuenta con definición de políticas para combatir el fraude, procedimientos específicos en la materia y un proceso operativo que describe los pasos a seguir y los controles que deben efectuar las áreas que intervienen sobre el proceso de fraude, en base a la operatoria de la Compañía.

Para la confección de esta Política se han tenido en consideración las vulnerabilidades de cada ramo respecto del riesgo de fraude, por lo que se han establecido procedimientos específicos de acuerdo a las particularidades de cada ramo (por ejemplo Alertas por Rama y parámetros de suscripción por ramo).

La Política y Procedimiento Antifraude se aprueba anualmente por Acta de Directorio.

Responsable de la gestión de políticas y procedimientos antifraude: **Risk Management**.

Responsable de contacto por temas de fraude ante la SSN: **Chief Operating Officer**.

La exposición al riesgo de fraude es evaluada sistemática y periódicamente con el fin de implementar medidas efectivas que permitan su adecuada y oportuna detección y gestión. En este sentido, Zurich Santander planifica y lleva a cabo controles internos vinculados a la evaluación del diseño y la efectividad de los controles anti fraude.

Zurich Santander promueve que todos los empleados estén atentos a posibles actividades fraudulentas en todas las áreas de la Compañía, en particular, aquellas actividades que se relacionan con sus responsabilidades específicas con especial énfasis en las áreas más expuestas, como por ejemplo Siniestros. Por eso, la Cía. implementa periódicamente para sus empleados las capacitaciones específicas en materia de fraude.

Además, dentro de la Sección de Gobierno Corporativo la Cía. tiene una sección especial en su página web dedicada a la Prevención del Fraude que contiene recomendaciones dirigidas a asegurables y asegurados para la disuasión, prevención y detección del fraude, basadas en las recomendaciones de la Superintendencia de Seguros de la Nación.

## Principio 12° - Cumplir correctamente con la legislación

Zurich Santander cuenta con un procedimiento para identificar nueva normativa y requerimientos (**Anexo XVI**) Dicho procedimiento tiene como fin determinar cómo se deben identificar las nuevas normativas en cada uno de los rubros relacionados al negocio. Asimismo, establece la responsabilidad de implementar dicho procedimiento y, una vez que las nuevas normas son detectadas, definir el procedimiento para la notificación a las áreas involucradas y asegurar su cumplimiento.

Responsable de detección y difusión de nueva normativa: **Legales**

El procedimiento en cuestión se encuentra contemplado dentro del procedimiento del área de Legales y define la metodología que se utiliza para el relevamiento del dictado de nueva normativa y la difusión de normativa y/o información de interés para el negocio que llegará a conocimiento de la Gerencia de Legales.

La Gerencia de Legales coordina y monitorea lo concerniente a los temas jurídicos y trimestralmente presenta ante el Directorio las normas más relevantes para el sector asegurador y bancaseguros. Colabora en la implementación de nueva normativa y la adecuación del negocio a dichos cambios.

Asimismo, trimestralmente se informa al accionista mayoritario Zurich Santander Insurance America, SL las novedades normativas más relevantes a nivel local a través del documento denominado "Dashboard".

## Principio 13° - Correcta relación con el supervisor

El Grupo Zurich cuenta con una Guía para inspecciones, auditorías, allanamientos y confiscaciones (**Anexo XVII**) que incluye la obligación de cooperación para todos los empleados de Zurich Santander.

Dicha Guía incluye los pasos a seguir ante una inspección, auditoría, allanamiento o confiscación in situ o extra situ y las normas que cada empleado involucrado en la misma debe cumplir, en línea con nuestro Código de Conducta.

## Principio 14° - Consolidación de la base para un marco eficaz de un Gobierno Corporativo

La Cía. cuenta con los siguientes comités para ejecutar las tareas de forma eficaz y profesional.

**Comité de Auditoría y Riesgos (Audit & Risk):**

El Audit & Risk tiene como propósito:

- Asistir al Directorio para llevar a cabo sus responsabilidades en un todo de acuerdo con las leyes y regulaciones locales con respecto a: i) supervisar los estados financieros de la Compañía, ii) asegurar un sistema efectivo para la identificación y mitigación de riesgos, iii) el mantenimiento de controles internos sólidos y la gobernabilidad de la Compañía,
  - Actuar como un punto de referencia para la discusión y comunicación de asuntos concernientes a la supervisión de la gestión de reportes financieros, control interno, actuarial, cumplimiento normativo y riesgos.
  - Proveer de supervisión y guía a la Compañía y su nivel gerencial con respecto los asuntos arriba mencionados y asistir en la identificación de situaciones que requieran la atención de la gerencia.
  - Prestar atención suficiente a las situaciones e información presentadas con el fin de determinar cuáles pueden requerir mayor revisión, atención adicional y elevación a otros niveles.
  - Contribuir a velar por el desarrollo de una gestión transparente y ética del Negocio
- Periodicidad: se reúne trimestralmente y reporta al Directorio con la misma periodicidad.

**Comité de Inversiones o ALMIC** (por sus siglas en inglés “Asset/Liability Management Investment Committee”): El propósito de este Comité es preparar y asesorar al Directorio en la toma de decisiones en asuntos relacionados con la gestión de los activos invertidos de entidades comprendidas en su ámbito de aplicación, tomando en cuenta a la vez su pasivo.

Este Comité está alineado con la Política de Riesgos del Grupo Zurich (ZRP) y está diseñado para cumplir con la regulación local.

Periodicidad: El ALMIC se reúne trimestralmente y reporta al Directorio con frecuencia trimestral.

**Comité de Control Interno:**

Este Comité desarrolla y evalúa periódicamente el Programa Anual de Control Interno. Se reúne trimestralmente y Reporta al Directorio a través del Audit & Risk.

Los comités antes mencionados son integrados al menos por un miembro del órgano de administración según amerite el tópico y serán elevados a Directorio con frecuencia trimestral

Adicionalmente a los comités obligatorios requeridos por la Resolución SSN 1119/18, la Cía. cuenta con los siguientes comités:

**a) Comité de Estrategia de Negocio**, cuyo objetivo es desarrollar una estrategia para la cooperación entre banca y seguros estableciendo y supervisando la implementación de estrategias y políticas mencionadas, considerando la gestión de riesgos relacionados, el desarrollo y mantenimiento de los controles internos apropiados y un efectivo proceso de gobierno de la Compañía.

**b) Comité de Ventas y Marketing:** con el objetivo de desarrollar y asegurar la correcta implementación de una Estrategia de Ventas y Marketing acordada para ser recomendada al Directorio a través del Gerente General de la Compañía.

**c) Comité de Proposition:** con el objetivo de desarrollar y asegurar la correcta implementación de la Estrategia de Proposición de Productos acordada para ser recomendada al Directorio a través del Gerente General de la Compañía.

**d) Comité de Tecnología de la Información y Operaciones (ITOPs):** con el objetivo de desarrollar y asegurar la correcta implementación de una Estrategia de Operaciones y Tecnología acordada, incluyendo desarrollo de IT y de la infraestructura operativa, para ser recomendada al Directorio a través del Gerente General de la Compañía.

**e) Comité de Calidad – Seguimiento de Acuerdos de Nivel de Servicios:** cuyo objetivo es comparar la performance operacional con los Contratos de Niveles de Servicio Acordados (en adelante “SLAs”) y con otros criterios acordados y, cuando el desempeño esté por debajo del criterio, desarrollar acciones mitigantes presupuestadas junto a cualquier revisión de prioridades necesaria de los gastos acordados. El Comité también propone la creación de nuevos SLAs, cambios o supresiones de los existentes cuando lo considere apropiado.

Asimismo, eleva los reportes clave de SLA al Comité de Auditoría y Riesgos (Audit & Risk) para su revisión y reporte al Directorio cuando corresponda.

**f) Comité Ejecutivo de Seguros:** con el objetivo de asegurar la coordinación entre el distribuidor y la Cía. a nivel de la alta dirección: i) monitoreando los esfuerzos de ventas y marketing, ii) monitoreando el desempeño del Objetivo Financiero Realizado y iii) discutiendo mediante foro las cuestiones relevantes relacionadas a seguros.

**g) Círculo Virtuoso:** Con frecuencia trimestral, miembros de todas las áreas funcionales de Zurich Santander y del equipo de Seguros del Banco Santander revisan la gestión de indicadores claves como ser: 1) Cierre Financiero bajo normas IFRS, 2) Gestión Comercial, 3) Actividad y análisis Siniestral, loss Ratios, 4) Análisis de Combined Ratios de todos los productos; 5) Análisis y Situación actual de niveles de Churn / Persistencia de clientes. Por el alcance y profundidad con respecto a los temas abordados en este comité, consideramos que el mismo resulta nuestro Comité Técnico

Será **responsabilidad de la Dirección de Estrategia y Gobierno Corporativo** velar por el cumplimiento del reporte de los comités al Directorio, definiendo la frecuencia y formalidad que requiere según el siguiente cronograma:

Comités y Áreas de Gobierno	Frecuencia	Instancia
Audit & Risk (Auditoría y Control Interno)	Trimestral	Todos los Board's
Inversiones (ALMIC)	Trimestral	Todos los Board's
Círculo Virtuoso (Comité Técnico - Reaseguro y Siniestros)	Anual	3 Board Anual
Actuarial	Anual	2do Board Anual
Legales	Trimestral	Todos los Board's

## Principio 15° - Informes, divulgación y transparencia

La comunicación de la Cía. se trata responsablemente tanto interna como externamente conforme se encuentra definida en el Código de Conducta que figura en el **Anexo I**.

El presente Manual se encontrará publicado en la página web de Zurich Santander ([www.zurichsantander.com.ar](http://www.zurichsantander.com.ar)) luego de su aprobación formal, a fin de dar transparencia respecto de los aspectos de gobierno corporativo y asistir al mercado y a otras partes interesadas en la fortaleza y solvencia de la entidad.

*Se deja expresa constancia que los anexos del presente manual no serán publicados a fin de resguardar la confidencialidad de los mismos.*

Con la aprobación del balance cerrado al 30 de junio de 2019, se incluirán en la página web de Zurich Santander: i) las memorias de los estados contables, ii) Estructura del órgano de administración, incluyendo los nombres y antecedentes profesionales y educacionales de los integrantes; iii) Grupo Económico; iv) estructura organizacional; v) políticas relativas a los conflictos de intereses, la naturaleza y extensión de las operaciones con las subsidiarias y vinculadas; vi) actividades de Responsabilidad Social Empresaria; y vii) indicadores de gestión propios.