

INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO 2016

I. Datos generales

Nombre de la entidad: Dinámica Agencia de Seguros S.A.

Periodo del informe: Año 2016

Fecha de elaboración: 31 de diciembre del 2016

II. Junta Directiva u órgano equivalente

a) Cantidad de miembros:

Conforme a lo determinado en los estatutos de la empresa, la Junta Directiva está conformada por tres miembros que podrán ser socios o no.

b) Conformación de la Junta Directiva:

A la fecha de elaboración del informe, la Junta Directiva consignó la siguiente estructura y composición:

*Nota: Esta Junta Directiva no consigna miembros independientes.

c) Variaciones realizadas durante el periodo de análisis:

Durante el 2016 se eliminó el puesto de Vice-Presidente ya que el mismo ya no trabaja en Dinámica Agencia de Seguros S.A.

d) Miembros de la Junta Directiva en grupo vinculado:

Los miembros de la Junta Directiva que asumen cargos de administración o directivos en entidades que forman parte del grupo vinculado son los siguientes:

e) Sesiones de Junta Directiva

Durante el año 2016 quedaron debidamente asentadas y firmadas las siguientes actas:

- Acta Número Uno en el Libro de Actas de la Junta Directiva, que corresponde a la sesión celebrada el cuatro de enero del 2016. En esta oportunidad se revisan y aprueban los Estados Financieros Remitidos por el Comité de Auditoría. Se le solicita a la Gerencia remitir los Estados Financieros a la SUGESE y a la vez subirlos a la página web. Se revisa el Manual de Cumplimiento y se distribuye entre todo el personal.
- Acta Número Dos del Libro de Actas de la Junta Directiva, que corresponde a la sesión celebrada el veintiocho de enero. Se revisa y aprueba el Manual de Cumplimiento. Se solicita a la Gerencia coordinar una reunión para comunicar este

Manual a todo el personal. Se revisa, actualiza y aprueba el Manual de Funciones, Responsabilidades y Procedimientos y se solicita a la Gerencia actualizar este documento cada semestre al menos.

- Acta Número Tres del Libro de Actas de la Junta Directiva, que corresponde a la sesión celebrada el dieciséis de febrero. Se revisan y aprueban los Estados Financieros auditados al 31 de diciembre 2015. Se solicita a la Gerencia proceder con el envío a SUGESE y la publicación de los Estados Financieros en la página web. Se solicita a la Gerencia hacer los cambios necesarios para volcar la organización al cliente. Se revisan los informes de auditoría generados por el auditor interno y se procede a programar una reunión de trabajo con él.
- Acta Número Cuatro del Libro de Actas de la Junta Directiva, que corresponde a la sesión celebrada el dieciséis de marzo. Se revisa y aprueba el Informe de Gobierno Corporativo al 31 de diciembre del 2015. Se le solicita a la Gerencia proceder con la publicación respectiva. Se revisa el presupuesto propuesto por la Gerencia para el 2016. Se solicitan comentarios y recomendaciones de los miembros de Junta.
- Acta Número Cinco del Libro de Actas de la Junta Directiva, que corresponde a la sesión celebrada el catorce de abril del 2016. Se solicita a la Gerencia hacer una presentación con el flujo comparativo 2015 – 2016 para el primer trimestre del año. Con base en esta presentación se tomarán acciones para mejorar la productividad y rentabilidad. Se solicita a la Gerencia presentar el detalle de cumplimiento de la meta de ventas establecidas por el INS. Importante cumplir con esta meta para tener acceso al plan de incentivos del INS. Se solicita a la Gerencia coordinar una reunión con los encargados de la Contabilidad y la Junta Directiva.
- Acta Número Seis del Libro de Actas de la Junta Directiva, que corresponde a la sesión celebrada el nueve de mayo del 2016. Se solicita a la Gerencia iniciar la búsqueda de los auditores externos para el periodo 2016 en esta oportunidad se sugiere buscar otras opciones para cambiar. Se comenta sobre la necesidad de hacer crecer la empresa y generar más empleo. Se solicita a Jessica Brenes un estudio del costo que tiene cada agente de seguros. Se solicita a los miembros de Junta emitir su criterio sobre el traslado de la oficina a un sector más oeste de la ciudad. Se solicita a la Gerencia revisar los costos fijos y tratar de bajarlos al mínimo.
- Acta Número Siete del Libro de Actas de la Junta Directiva, que corresponde a la sesión celebrada el veintisiete de junio del 2016. Se toma la decisión, junto con el Comité de Auditoría de nombrar a Baltodano, Coghi & Zayas S.A. para que realicen el trabajo de auditoría de los Estados Financieros del 2016. Se le solicita a la gerencia enviar el comunicado oficial a SUGESE.
- Acta Número Ocho del Libro de Actas de la Junta Directiva, que corresponde a la sesión celebrada el veintiocho de julio del 2016. Se reciben y revisan los Estados Financieros remitidos por el Contador. Según el Artículo 17 del Código de Gobierno Corporativo, en el inciso X sobre las funciones de la Junta Directiva, se aprueban los Estados Financieros Auditados para ser remitidos a la SUGESE con firma digital. Se comenta sobre el trabajo que podría hacer Arlette Urrua para mejorar la dinámica de la empresa familiar y formalizar algunos aspectos. Se comenta el

resultado del cobro para el primer semestre del año.

- Acta Número Nueve del Libro de Actas de la Junta Directiva, que corresponde a la sesión celebrada el veinticinco de agosto 2016. Se revisa el reporte de gastos fijos de la empresa. Se revisa el reporte mensual de cumplimiento de metas de ventas que genera el INS. Se solicita a la gerencia redoblar esfuerzos para aumentar las ventas. Se comentan los problemas que hemos tenido con la atención recibida en el INS. Hay un poco de desorden con trámites y reclamos y tiempos de respuesta muy lentos.
- Acta Número Diez del Libro de Actas de la Junta Directiva, que corresponde a la sesión celebrada el veintinueve de setiembre del 2016. Se comenta el trabajo que van a realizar los auditores externos y se le solicita a la Gerencia estar pendiente de este trabajo para sacarlo lo más pronto posible. Se comenta el trabajo de empresas familiares y el avance que hemos tenido a la fecha. Se solicita a la Gerencia revisar el tema de las vacaciones para cerrar el año con saldo cero.
- Acta Número Once del Libro de Actas de la Junta Directiva, que corresponde a la sesión celebrada el veintinueve de octubre 2016. Se revisan los Estados financieros remitidos por el Comité de Auditoría. Estos estados son con corte al 30 de setiembre y deben ser presentados a la SUGESE a más tardar el último día hábil del mes de octubre. Se aprueban los Estados Financieros y se solicita a la Gerencia remitirlos a SUGESE a la mayor brevedad. Se comentan algunos temas tratados en la reunión de empresas familiares, sobre todo la importancia de formalizar procesos y estandarizar informes que se llevan a Junta Directiva. Se comentan algunos temas señalados por el auditor interno con respecto a los Depósitos sobre prima que deben ser mejorados.
- Acta Número Doce del Libro de Actas de la Junta Directiva, que corresponde a la sesión celebrada el 30 de noviembre del 2016. Se revisa la situación de las vacaciones de los empleados y se informan los ajustes que se van a realizar. Se revisa el informe generado por los Contadores, que resume el estado actual de la empresa. Se le solicita a la Gerencia presentar una propuesta para aumentar las ventas en el 2017. Se solicita a la Gerencia realizar una evaluación del personal, establecer parámetros claros para la evaluación de los ejecutivos. Presentar resultados en la próxima reunión de Junta Directiva. Se comunica el horario que tendrá el INS para el cierre del 2016.
- Acta Número Trece del Libro de Actas de la Junta Directiva, que corresponde a la sesión celebrada el diecisiete de diciembre 2016. Se toma nota del cambio realizado en la Junta Directiva. Gustavo Solís Hidalgo ya no es el VicePresidente ya que ahora trabaja para otra empresa. Se solicita a la Gerencia hablar con la abogada para realizar los ajustes necesarios y el respectivo reporte a SUGESE. Se revisan los resultados de la evaluación del personal realizada y se pide a la Gerencia mejorar algunos aspectos para aumentar la productividad. Se comentan los resultados que han tenido los ejecutivos con las diferentes bases de datos que han trabajado. Se recomienda tomar medidas para enfocar los esfuerzos y generar mejores resultados.

f) Políticas sobre conflicto de intereses:

Como parte integral de la promulgación del Código de Gobierno Corporativo, se emitieron las Políticas sobre conflicto de interés, las cuales están disponibles para su consulta en el capítulo IX de dicho documento debidamente publicado en nuestra página web: www.dinamicaseguros.com, las cuáles se mantuvieron sin modificaciones durante el 2016.

g) Políticas de remuneración de los miembros de Junta Directiva:

Durante el periodo de análisis no se realizó el pago de dietas a los miembros de Junta Directiva.

h) Políticas de rotación de los miembros de Junta Directiva:

En congruencia con lo establecido en la cláusula sexta de los estatutos de la sociedad, la política interna voluntariamente suscrita para la rotación de miembros de Junta Directiva consigna que los miembros de la Junta Directiva durarán en sus cargos por todo el plazo social. Durante el 2016 se eliminó el puesto de VicePresidente

III. Comités de apoyo

a) Comités de la entidad:

- **Comité de auditoría:**

Cantidad de miembros: Está conformado por tres directores de la Junta Directiva y el Fiscal. El Comité de Auditoría está conformado por Gerardo Solís Sáenz (Presidente de la Junta Directiva), Olga Hidalgo Cordero (Tesorera de la Junta Directiva), Eduardo Solís Garro (Fiscal) y José Andrés Solís Hidalgo (Secretario de la Junta Directiva).

Cantidad de miembros independientes: No se consignan miembros independientes en este comité.

Detalle de sus funciones o responsabilidades:

Sin perjuicio de las funciones y responsabilidades que les asignan las leyes y otros reglamentos a los Comités de Auditoría de las entidades reguladas, este comité cumple en forma colegiada al menos con las siguientes funciones:

- Propiciar la comunicación entre los miembros de la Junta Directiva, la gerencia, la auditoría interna, la auditoría externa y los entes supervisores.
- Conocer y analizar los resultados de las evaluaciones de la efectividad y confiabilidad de los sistemas de información y procedimientos de control interno.
- Proponer a la Junta Directiva los candidatos para auditor interno,
- Dar seguimiento al cumplimiento del programa anual de trabajo de la Auditoría Interna.
- Proponer a la Junta Directiva la designación de la firma auditora o el profesional independiente y las condiciones de contratación, una vez verificado el cumplimiento por parte de estos de los requisitos establecidos en el “*Reglamento sobre auditores externos aplicable a los sujetos fiscalizados por la SUGEF, SUGEVAL, SUPEN y SUGESE*”.
- Revisar la información financiera tanto anual como periódica antes de su remisión a la Junta Directiva, poniendo énfasis en cambios contables, estimaciones contables, ajustes importantes como resultado del proceso de auditoría, evaluación de la continuidad del negocio y el cumplimiento de leyes y regulaciones vigentes que afecten a la entidad.
- Revisar y trasladar a la Junta Directiva los estados financieros anuales auditados, el informe del auditor externo, los informes complementarios y la carta de gerencia.
- En caso de que no se realicen los ajustes propuestos en los estados financieros

auditados por el auditor externo, trasladar a la Junta Directiva un informe sobre las razones y fundamentos para no realizar tales ajustes. Este informe debe remitirse conjuntamente con los estados financieros auditados, asimismo debe presentarse firmado por el contador general, el auditor interno y la Gerencia o representante legal.

- Dar seguimiento a la implementación de las acciones correctivas que formulen el auditor externo, el auditor interno y la SUGESE.
- Proponer a la Junta Directiva el procedimiento de revisión y aprobación de los estados financieros internos y auditados, desde su origen hasta la aprobación por parte de los miembros del respectivo cuerpo colegiado.
- Velar porque se cumpla el procedimiento de aprobación de estados financieros internos y auditados.
- Evitar los conflictos de interés que pudiesen presentarse con el profesional o la firma de contadores públicos que se desempeñan como auditores externos al contratarles para que realicen otros servicios para la empresa.
- Además de los informes particulares que se requieran para dar cumplimiento a las funciones aquí señaladas, el Comité de Auditoría debe rendir un reporte semestral sobre sus actividades a la Junta Directiva.

Descripción de los aspectos de mayor relevancia tratados en Comité de Auditoría durante el periodo del presente informe:

- Acta Número **Uno** del Libro de Actas del Comité de Auditoría, que corresponde a la reunión celebrada el quince de marzo del 2016. Se comenta que derivado del cambio de auditor interno y de los Contadores, se están viendo mejores resultados en la comunicación entre ambas partes, acceso oportuno de la información vía sistemas y aclaración de dudas en un muy corto plazo. Se informa que los estados financieros al 31 de marzo se espera tenerlos para el 20 de abril para la revisión preliminar y la debida aprobación y posteriormente la presentación a SUGESE. Se revisa el tema de la auditoría de cumplimiento con la Ley 8204 y se indica que estamos a la espera del informe correspondiente.
- Acta Número **Dos** del Libro de Actas del Comité de Auditoría, que corresponde a la reunión celebrada el veintitrés de junio del 2016. Se informa que se recibieron las ofertas de los siguientes despachos de contadores para llevar a cabo la auditoría externa para el año 2016: 1) Despacho Carvajal & Colegiados S.A. 2) Baltodano, Coghi & Zayas S.A. 3) Díaz & Zeledón CPA 4) Venegas y Colegiados CPA. Después de revisar las ofertas, el comité recomienda la opción 2, se procede con la comunicación de esta decisión a la Junta Directiva. Se recuerda que el nombramiento de los auditores externos debe reportarse a la SUGESE antes del 30 de junio 2016 y debe ser aprobado por la Junta Directiva.
- Acta Número **Tres** del Libro de Actas del Comité de Auditoría, que corresponde a la reunión celebrada el 21 de setiembre del 2016. Se informa que la primera visita de los auditores externos inició el 29 de agosto y duró una semana y media. A la fecha de esta reunión no se ha enviado la Carta de Gerencia correspondiente. Se solicita consultar por la Carta de Gerencia para obtenerla lo antes posible. La Gerencia informa sobre el cambio de auditor interno y que actualmente estamos en negociaciones con el señor Fabián Saborío. El auditor interno actual termina en el mes de octubre. Se deben remitir los Estados Financieros y sus notas al 30 de setiembre del 2016 a la SUGESE.
- Acta Número **Cuatro** del Libro de Actas del Comité de Auditoría, que corresponde a la reunión celebrada el veintiuno de diciembre del 2016. Se revisa la Carta de Gerencia de la primera visita de los auditores externos. Se pide a la Gerente General que coordine con los encargados, para llevar a cabo las recomendaciones realizadas por los auditores

externos. La gerencia informa que las recomendaciones y correcciones ya fueron aplicadas. Se recuerda que antes del 15 de enero 2017 se debe subir la información de los datos contables de la empresa al 31 de diciembre del 2016, en la página de SUGESE en línea. Los estados financieros y sus notas, debidamente revisados y firmados, se deben presentar a la SUGESE antes del 31 de enero del 2017.

- **Comité de cumplimiento:**

Cantidad de miembros: Está conformado por tres miembros: la Gerente General, un miembro de la Junta Directiva, y el oficial de enlace (Cumplimiento).

Cantidad de miembros independientes: No se consignan miembros independientes en este comité.

Detalle de sus funciones o responsabilidades:

Sin perjuicio de las funciones y responsabilidades que les asignan las leyes y otros reglamentos a los Comités de cumplimiento de las entidades reguladas, este comité cumple en forma colegiada al menos con las siguientes funciones:

- Revisión de los procedimientos, normas y controles implementados por la entidad para cumplir con los lineamientos de Ley y la presente normativa.
- Reuniones periódicas con el fin de revisar las deficiencias relacionadas con el cumplimiento de los procedimientos implementados y tomar medidas y acciones para corregirlas.
- En los casos que así lo requieran, colaborar con el oficial de cumplimiento en los análisis de operaciones inusuales.
- Revisión de los Reportes de Transacciones Sospechosas que hayan sido remitidos a las Superintendencias por parte del Oficial de Cumplimiento.

Descripción de los aspectos de mayor relevancia tratados en el Comité de Cumplimiento durante el periodo del presente informe:

- Acta Número **Uno** del Libro de Actas del Comité de Cumplimiento que corresponde a la reunión celebrada el 22 de enero del 2016. Se recuerda que estamos en proceso de revisión y actualización de los Manuales de Cumplimiento, sus políticas y procedimientos. Se revisa y aprueba el Informe de Cumplimiento correspondiente al cuarto trimestre del año 2015 finalizado el 31 de diciembre del 2015. Se solicita al Oficial de Enlace que proceda con la emisión y el envío del Informe de Cumplimiento a la Oficialía del INS.
- Acta Número **Dos** del Libro de Actas del Comité de Cumplimiento que corresponde a la reunión celebrada el 17 de marzo del 2017. Se revisan los reportes mensuales de las operaciones en efectivo y de las operaciones múltiples del último trimestre, así como las fechas de envío. se recuerda que en el mes de abril se debe presentar el Informe de Cumplimiento del primer trimestre del 2016. Se recuerda que en el mes de abril se debe presentar el Informe de Cumplimiento del primer trimestre del 2016, finalizado el 31 de marzo del 2016. La Oficial de enlace informa que ya se está avanzando con la revisión de los datos que componen el primer trimestre y que se han efectuado muestras positivas.
- Acta Número **Tres** del Libro de Actas del Comité de Cumplimiento que corresponde a la reunión celebrada el 25 de abril del 2017. Se revisa y aprueba el Informe de Cumplimiento del primer trimestre del 2016, finalizado el 21 de marzo del 2016. Se solicita al Oficial de Enlace que proceda con la emisión y el envío a la

Oficialía de Cumplimiento del INS, lo antes posible.

- Acta Número **Cuatro** del Libro de Actas del Comité de Cumplimiento que corresponde a la reunión celebrada el 14 de junio del 2016. Se revisan los reportes mensuales de las operaciones de efectivo del último trimestre y las fechas de envío. Se recuerda que está pendiente realizar la capacitación anual del personal y miembros de Junta Directiva. Se informa que ya se está trabajando en los anexos del Informe trimestral de Cumplimiento para el periodo que finaliza el próximo 30 de junio del 2016.
- Acta Número **Cinco** del Libro de Actas del Comité de Cumplimiento que corresponde a la reunión celebrada el 18 de julio del 2016. Se revisa y se aprueba el Informe de Cumplimiento del segundo trimestre del año 2016 finalizado el 30 de junio 2016. Se solicita al Oficial de enlace que consulte y coordine la capacitación anual con el personal de Oficialía de Cumplimiento del INS. Se informa sobre el nombramiento del Lic. Roy Campos Badilla Oficial de Cumplimiento del INS en lugar de don Martín Rojas a partir del 08 de julio del 2016.
- Acta Número **Seis** del Libro de Actas del Comité de Cumplimiento que corresponde a la reunión celebrada el 16 de setiembre del 2016. Se revisan los reportes mensuales de las operaciones de efectivo del último trimestre y las fechas de envío. El Oficial de enlace informa los siguientes puntos: el 19 de julio del 2016 se envió correo a don Roy Campos y a Tatiana Campos de la Oficialía de Cumplimiento solicitando la capacitación anual para el personal y a los miembros de Junta Directiva. A la fecha de esta sesión, aún no hay respuesta por parte de ellos. El 01 de setiembre del 2016 se recibió el oficio OC-000638-2016 sobre cambios en el reporte de operaciones únicas y múltiples en efectivo y transferencias desde y hacia el exterior. Este oficio indica que a partir de esa fecha solo debemos emitir el ROE cuando se reciban pagos de primas en efectivo por sumas iguales o mayores a \$10.000 o su equivalente en colones y que debe ser firmado por la persona que hace la transacción. En el caso de las transferencias desde y hacia el exterior, se deberán reportar electrónicamente las que durante el mes calendario, igualen o superen los \$10.000. En caso de no recibir transacciones de estos tipos, debemos enviar un correo a la Oficialía de Cumplimiento del INS todos los meses, durante los primeros 10 días de cada mes. El 29 de setiembre del 2016 habrá una reunión de los oficiales de enlace con el personal de la Oficialía de cumplimiento del INS en el auditorio del piso 2 a las 9 am. Se indica que ya se están revisando los anexos del tercer trimestre para ir preparando el Informe trimestral correspondiente.
- Acta Número **Siete** del Libro de Actas del Comité de Cumplimiento que corresponde a la reunión celebrada el 18 de octubre del 2016. Se informa que aún no hay confirmación para la capacitación anual. El 10 de octubre se volvió a informar al respecto y doña Ana Vargas indicó que lo iba a consultar con Don Roy para ver la disponibilidad de espacio y que nos informaba. Se revisa y se aprueba el informe trimestral correspondiente al periodo del 01 de julio del 2016 al 30 de setiembre del 2016. Se solicita al Oficial de enlace que proceda con el envío del informe y sus anexos respectivos. Se solicita al Oficial de enlace que consulte nuevamente por la capacitación anual, para definir si el INS nos la va a brindar o si

debemos contratarla con un tercero.

- Acta Número **Ocho** del Libro de Actas del Comité de Cumplimiento que corresponde a la reunión celebrada el 14 de diciembre del 2016. Se revisan los reportes mensuales de operaciones en efectivo del último trimestre y las fechas de envío a la oficialía del INS. En todos los casos, se envió el correo indicando que no recibimos pagos de primas en efectivo por sumas iguales o superiores a \$10.000 ni transferencias desde o hacia el exterior. El Oficial de enlace informa lo siguiente: sobre el tema de capacitación anual el 10 de Octubre doña Ana Vargas indicó que don Roy está valorando la capacitación virtual y que más adelante nos indicaría cómo se va a proceder. El 20 de Octubre les enviamos otro correo solicitando nos indiquen si nos van a poder ayudar con la capacitación o si se debe coordinar por nuestra cuenta. Ese mismo día nos responden que con el fin de atender las necesidades de capacitación de los intermediarios, están realizando las gestiones para dar acceso a una capacitación virtual. El 09 de noviembre, enviamos nuestras observaciones a la normativa de la ley 8204 y aprovechamos el correo para realizar dos consultas relacionadas con el sistema del INS y la capacitación virtual, lamentablemente no obtuvimos respuesta. Dada esta situación se acuerda para el 2017 se contrate la capacitación con un tercero. Se recuerda que en el mes de enero 2017 se debe presentar el informe trimestral de cumplimiento correspondiente al último trimestre del 2016.

b) Conformación de los comités de apoyo:

La Junta Directiva consideró prudente la creación del Comité de Auditoría y el Comité de Cumplimiento desde el año 2010. En caso de ser necesario y dependiendo del volumen del negocio se conformarán los Comités que se estimen convenientes en el futuro.

c) Políticas para la conformación de los comités de apoyo:

La Junta Directiva es la encargada de la selección, nombramiento y destitución de los miembros de los comités de apoyo durante el periodo del presente informe. Para la escogencia de los mismos se evalúa la idoneidad técnica y disposición de las personas, bajo el entendido de que las personas que integran los comités son responsables de cumplir a cabalidad las funciones encomendadas por la Junta Directiva.

d) Políticas de remuneración de los miembros de los comités de apoyo:

Las políticas de funcionamiento de los comités de apoyo durante el periodo del presente informe no contemplan la remuneración de sus miembros.

e) Políticas de rotación de los miembros de los comités de apoyo:

El nombramiento de los miembros de los comités de apoyo se realiza por todo el plazo social, debiendo revisarse su conformación al mismo momento que se modifique la composición de la Junta Directiva.

f) Políticas de conflicto de intereses aplicable a los miembros de los comités de apoyo:

Las políticas para el manejo de conflicto de intereses están debidamente consignadas en el Capítulo IX del Código de Gobierno Corporativo de la Entidad, el cual contempla en su artículo 59 las siguientes disposiciones:

- Ante un conflicto de interés originario o sobreviniente que se considere que puedan realizar o intervenir en cualquier forma que contravenga las disposiciones de las

políticas establecidas, los funcionarios deben informar inmediatamente a la Gerencia General, con copia al Jefe inmediato y al Auditor Interno, para que se juzgue sobre el carácter, conveniencia y oportunidad de la situación comunicada. Tratándose de Asesores Externos deberán dar aviso a la Gerencia General. En el caso de los Directores informarán directamente a la Presidencia, y ésta última al Fiscal.

- Para el caso de un Director, deberá abstenerse inmediatamente de participar en la discusión del asunto que se trate, así como de emitir el voto correspondiente.
- Tratándose de un trabajador o asesor deberá abstenerse de participar en cualquier etapa del proceso en que determine que hay un conflicto de interés.
- Eventuales consideraciones de existencias de conflicto de interés, en el caso de presentarse un ámbito de aplicación, ante los conflictos y controversias, de carácter patrimonial, que se produzcan entre los clientes, la aseguradora y terceros involucrados, derivados de la toma de decisión sobre las inversiones, los riesgos de mercado, así como la contratación de servicios con entidades relacionadas por prioridad o control, pueden resolverse sobre la base de un mecanismo de arbitraje establecido por el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio.

g) Sesiones de los comités de apoyo:

El detalle de estas sesiones es informado en el apartado correspondiente a cada uno de los Comités conformados.

IV. Operaciones vinculadas

a) Detalle de las operaciones con directores:

Al 31 de diciembre del 2016 no se consignan operaciones relevantes que suponen una transferencia de recursos u obligaciones entre la entidad y los miembros de Junta Directiva de alguna de las entidades del grupo o conglomerado.

b) Detalle de las operaciones con empresas vinculadas:

Al 31 de diciembre del 2016 no hay operaciones relevantes que suponen una transferencia de recursos u obligaciones entre la entidad y otras empresas del grupo vinculado.

c) Detalle de las operaciones con accionistas:

Al 31 de diciembre del 2016 no se consignan operaciones relevantes que suponen una transferencia de recursos u obligaciones entre la entidad y los accionistas con influencia significativa.

V. Auditoría externa

a) Firma de auditoría externa:

En congruencia con la reforma al “Reglamento relativo a la información financiera de entidades, grupos y conglomerados financieros” publicada en La Gaceta N° 202 del 19 de Octubre del 2009, las normas establecidas mediante esas disposiciones –incluyendo los Estados Financieros Auditados- rigen a partir del 1° de enero del 2010, razón por la cual se contrató a los señores de Baltodano, Coghi & Zayas S.A. para realizar la auditoría externa del periodo 2016.

b) Historial de trabajos de la auditoría externa:

Según Oferta de Servicios enviada el 17 de junio del 2016 por la Licenciada Maritza Coghi Arias Presidente de D.T. Baltodano Coghi y Zayas, S.A., su representada cuenta con más de 20 años de experiencia brindando servicios de auditoría externa, consultorías financieras, tributarias, administrativas, estudios de control interno y otros. Además indica que la auditoría es un proceso de acumular y evaluar evidencia, realizado por un profesional independiente y

competente acerca de la información cuantificable de una empresa específica con el propósito de determinar e informar a los socios, acreedores y clientes sobre la veracidad de los estados financieros.

c) Labores adicionales de la auditoría externa:

Señalamos que la firma de auditoría externa que se contrate para efectos legales no se contratará para otros trabajos distintos a los servicios de auditoría.

d) Mecanismos de independencia de la auditoría externa:

Con el objetivo de preservar la independencia de la auditoría externa, los mecanismos establecidos por la entidad son los siguientes:

- No se dará la contratación del despacho para otras labores
- Se realizará la contratación del proveedor por un máximo de dos años, pudiendo la Junta Directiva realizar el cambio en el momento que lo estimen conveniente, atendiendo las necesidades de la empresa.

VI. Estructura de propiedad

a) Participación en el capital social de la entidad:

No hay miembros de Junta Directiva u órgano equivalente, gerente general o miembros de comités de apoyo que posean participación accionaria, directa o indirecta, en el capital social de la entidad.

b) Movimientos en la estructura accionaria:

Durante el año 2016 no hubo cambios en la estructura accionaria.

c) Oferta pública de acciones:

La empresa no ha realizado la gestión para realizar oferta pública de acciones, por lo que no se incluye detalle sobre programas de recompra de las mismas.

VII. Preparación del informe:

a) Aprobación del presente informe

La fecha y número de sesión en que se aprobó el presente informe anual de gobierno corporativo por parte de la Junta Directiva fue la siguiente:

Sesión 03-03-2017 del 06 de Marzo del 2017.

b) Abstenciones y votos en contra:

No se tuvo miembros de Junta Directiva u órgano equivalente que votaran en contra o se abstuvieron en relación con la aprobación del informe anual de gobierno corporativo.