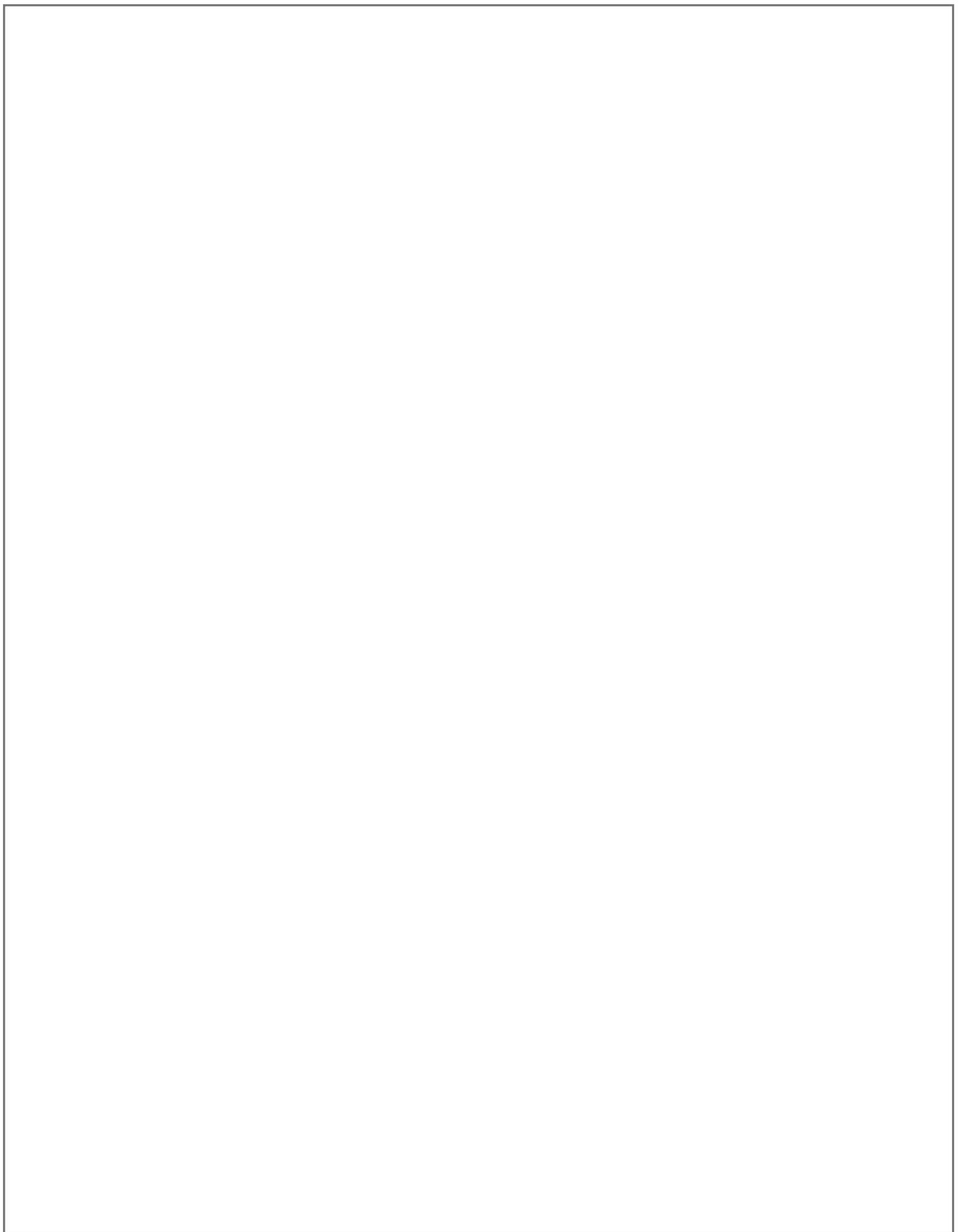


Informe de Gobierno
Corporativo

-2024-

Bupa Guatemala, Compañía de
Seguros, S. A,



Introducción

Bupa Guatemala reconoce que una gestión transparente, ética y eficiente continúa siendo prioridad para generar confianza en nuestras partes interesadas, en conjunto con la ejecución de buena gobernanza, considerada nuestra base para mantener los controles bajo una eficaz supervisión permitiendo llevar a la aseguradora en el camino adecuado hacia el cumplimiento regulatorio, realización de la estrategia, ejecutar las políticas internas, y, lograr objetivos de crecimiento.

Para este año finalizado, el Consejo de Administración estableció una gestión adecuada para apoyar a nuestros clientes, empleados, proveedores y terceros con la finalidad de mantener la solidez de la posición de capital, liquidez, y, garantizar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, cumplimiento y auditoría, afianzando nuestra metodología de 3LoD -tres líneas de defensa-. Además, la respuesta de nuestra Casa Matriz robusteció su gestión y desempeño, proveyendo en todo el conjunto resultados extraordinarios para el 2024.

El Consejo de Administración ha provisto una meritoria gestión durante estos años mediante su competencia, capacidad y diversidad.

En 2024 hemos consolidado nuestro compromiso con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, asegurando que nuestras decisiones se alineen con los principios de integridad, responsabilidad y sostenibilidad.

Nuestra estrategia para abordar los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático está en agenda desde 2022 y continuamos fortaleciendo nuestro compromiso en 2024. Supervisaremos el cumplimiento de nuestros compromisos en materia de cambio climático, integrando los criterios medioambientales en la gobernanza y en la gestión de riesgos, y reportaremos los avances logrados en este ámbito de forma transparente, se considerará el uso de energías renovables, que impulsen una economía baja en carbono. Se cuenta una herramienta de informes ambientales que lleva el control en consumo de electricidad, consumos de combustibles, y viajes. Se ha introducido nuevos modelos de gobernanza desde Casa Matriz, con el fin de promover objetivos estratégicos clave y apoyar nuestros planes de crecimiento.

El presente informe tiene como objetivo detallar la estructura de gobierno corporativo, y rendición de cuentas, destacando los mecanismos de control, la composición y funcionamiento de nuestros órganos de gobierno, así como las políticas implementadas para garantizar una gestión alineada con la normativa vigente, impulsando la innovación y el crecimiento en nuestro negocio.

Seguiremos comprometidos para trabajar juntos de manera efectiva para la mejora de nuestro gobierno que, con una robusta supervisión de Casa Matriz contribuye a nuestro propósito: "Vidas más largas, sanas y felices" en un mundo mejor.

Aparicio Villatoro

Gerente General y Gerente Financiero

Antecedentes

Bupa Guatemala, Compañía de Seguros, S.A., es una sociedad filial de Bupa Insurance Company, de Florida, Estados Unidos de América, autorizada por la Superintendencia de Bancos mediante oficio de fecha 26 de junio de 2014, según resolución 769-2014, para ser una entidad aseguradora privada nacional a partir del 27 de junio de 2014 para organizarse y funcionar como Institución de Seguros, y practicar la operación de seguros de accidentes y enfermedades, en el ramo de gastos médicos, además de ser sinónimo de alta calidad, mantiene un nivel de solidez adecuado resultado de su experiencia.

Bupa Guatemala se encuentra sujeta a las disposiciones de la Ley de la Actividad Aseguradora ("Decreto ley 25-2010"), en vigor a partir del 01 de enero de 2011 y a las disposiciones, oficios, decretos de carácter general que de ésta deriven. De igual forma está sujeta al Código de Comercio, y a otras leyes locales.

La buena gobernanza es parte fundamental de los objetivos de Bupa Guatemala, y, en función de la precisión de dichos objetivos, y a requerimiento del Reglamento de Gobierno Corporativo para Aseguradoras y Reaseguradoras, anexo a la Resolución JM-3-2018, se cuenta con el Manual de Gobierno Corporativo, el cual es un documento cuyo contenido se encuentra alineado con los estándares de gestión de gobierno, tiene por objeto regular los aspectos mínimos que debe observar las aseguradoras con relación a la adopción de las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, como un fundamento esencial de los procesos integrales de administración de riesgos, así como de un efectivo sistema de control interno.

El Manual hace referencia a la estructura de gobernanza que se ha establecido para la gestión del negocio, las políticas y procedimientos, así como los mecanismos y medios de control para verificar su cumplimiento. El objetivo es describir las políticas y los procedimientos que adopta Bupa Guatemala, a fin de garantizar la implementación de un marco de gobierno corporativo que brinde una administración y supervisión estable y prudente de sus actividades.

Los principios generales que rigen nuestro sistema de gobierno corporativo son:

- a) Estructura transparente, clara definición de funciones y responsabilidades.
- b) Revelación y conocimiento de la información a los diferentes niveles de funciones.
- c) Identificación y control oportuno de riesgos.
- d) Principios éticos y de conducta.
- e) Prevención de operaciones ilícitas.
- f) Cumplimiento a la normatividad interna y externa.
- g) Establecimiento de un sistema de Control Interno.
- h) Establecimiento y verificación de políticas y procedimientos explícitos en materia de administración integral de riesgos, auditoría interna, controles financieros, y contratación de servicios con terceros necesarios para la operación.
- i) Establecimiento de procedimientos y controles para la revisión anual del sistema de Gobierno Corporativo por parte del Consejo de Administración y los Comités o áreas que correspondan.

Nombres y Cargos de los miembros del Consejo de Administración de Bupa Guatemala, Compañía de Seguros, S. A.

Los miembros que fueron electos por medio de la Asamblea General Anual Ordinaria Totalitaria de Accionistas No. AG0012022 del 29 de abril de 2022 por el período comprendido del 26 de abril de 2022 al 25 de abril de 2025, para conformar el Consejo de Administración de la entidad, y que fungieron en sus cargos hasta el 31 de diciembre de 2024 son:

Consejo de Administración		
Funcionario	Puesto	Vigente hasta
Sara Herrera	Presidente	Vigente
Ricardo Arango	Vicepresidente	Vigente
Salvador Ortega	Secretario	Vigente

Quienes gozan de las facultades que les confiere la Ley y la escritura constitutiva de la Sociedad.

Nombres y Cargos del Gerente General y de los funcionarios que reportan a éste:



Descripción de la Organización y Funcionamiento de los Comités de Apoyo del Consejo de Administración:

El Consejo de Administración es responsable, junto con el Gerente General, de la administración y supervisión de las actividades de Bupa Guatemala. Asimismo, el Consejo de Administración es responsable de implementar los Comités de Auditoría Interna y de Gestión de Riesgos y Cumplimiento¹. Derivado de lo anterior, velará porque se implemente y se mantenga en funcionamiento el sistema de control interno, además garantizará un adecuado Sistema de Gobierno Corporativo, y de dictar las políticas aplicables, teniendo como sustento de este, los principios detallados en la sección de “Antecedentes”.

Los Comités tienen por objeto auxiliarle en el diseño, operación, vigilancia y evaluación de la información, de las políticas y de las estrategias, así como proponer acciones en áreas específicas operativas y sus procesos.

Cada comité cuenta con un Reglamento Interno o Términos de referencia aprobado por el Consejo de Administración en el que se detalla su funcionamiento, incluyendo la cantidad de miembros, frecuencia de sesiones, convocatoria y quórum.

En 2022 fue dividido el Comité de Riesgo y Cumplimiento, principalmente para cumplir con el nuevo reglamento de Administración Integral de Riesgos, estableciendo los Términos de Referencia específicamente para la gestión de Cumplimiento, y el otro para la Administración Integral de Riesgos, según aprobación del Consejo de Administración, Acta No. CA-02-2022 el día veintitrés de febrero de dos mil veintidós.

a) Comité de Auditoría:

El Comité de Auditoría tiene como objetivo velar que se cumpla con las políticas y procedimientos del gobierno corporativo y del sistema de control interno, así como del adecuado funcionamiento de la auditoría interna y auditoría externa, mismo que dependerá del Consejo de Administración de BUPA Guatemala.

Considerando que la auditoría interna es la actividad independiente y objetiva, que examina con un enfoque sistemático la efectividad de la administración integral de riesgos, del sistema de control interno y del gobierno corporativo.

El Comité de Auditoría que se reunirá trimestralmente. En circunstancias excepcionales, se puede convocar una reunión extraordinaria (a discreción del presidente).

Miembros:

- 1) Un miembro del Consejo de Administración (Presidente)
- 2) El Auditor Interno (Secretaria)

Invitados:

- 3) Asesor Externo
- 4) Gerente de Riesgo y Cumplimiento (cuando amerite)

¹ Establecimiento del Comité de Gestión de Riesgo y Cumplimiento: para Bupa Guatemala por su naturaleza, complejidad y volumen de operaciones las funciones de la Unidad Administrativa de Cumplimiento las realizará la Unidad de Administración de Riesgos.

- 5) Gerente Financiero (cuando amerite)
- 6) Y cualquier otro integrante, que se requiera de su intervención.

Quorum: Las reuniones normalmente no se desarrollarán a menos que se cumpla la asistencia de al menos dos miembros (ya sea en persona o de manera remota) durante la reunión.

b) Comité de Riesgos:

El objetivo principal es identificar los riesgos generales y específicos y el impacto que estos pueden tener en el negocio y el plan estratégico. Esto se hará a través del Comité de Riesgos que dependerá del Consejo de Administración de BUPA Guatemala. Los parámetros y condiciones del Comité de Gestión de Riesgos de Guatemala han sido establecidos por el Manual de Riesgos de Bupa Guatemala, en donde se incluye la implementación, adecuado funcionamiento y ejecución de las políticas, procedimientos y sistemas aprobados para dicho propósito.

La administración de los riesgos se centra en la Unidad de Riesgos, que tiene suficiente independencia para evitar conflictos de interés con la gestión de riesgos que tendrán los otros departamentos de la aseguradora. El Comité tiene funciones específicas definidas en el Reglamento Interno del Comité de Riesgos.

El Comité de Riesgos se reunirá trimestralmente, dependiendo de los riesgos a elevar y su monitoreo, según el Reglamento de Gestión de Riesgos de Aseguradoras y Reaseguradoras.

Miembros:

- 1) Un miembro del Consejo de Administración de Bupa Guatemala (Presidente).
- 2) Gerente de Riesgo (Secretario),
- 3) Cualquier otro miembro o invitado que el Consejo de Administración designe, como el asesor externo, o bien, el gerente general.

Quorum: Las reuniones normalmente no se desarrollarán a menos que se cumpla la asistencia de al menos dos miembros (ya sea en persona o de manera remota) durante la reunión.

c) Comité de Cumplimiento:

El objetivo principal es velar porque el personal cumpla con las leyes y disposiciones aplicables a las actividades de "La Compañía" en el país y, cuando proceda, en el extranjero, informando al Consejo o a quien éste designe, semestralmente, dentro del mes siguiente de finalizado el semestre calendario que corresponda, y cuando la situación lo amerite, sobre el cumplimiento de las leyes y disposiciones aplicables y sobre las medidas adoptadas en caso de incumplimiento, así como proponer medidas correctivas adicionales de ser necesario, también, verificar que la información enviada periódicamente a la Superintendencia de Bancos, cumpla con las características y los plazos establecidos en las disposiciones aplicables, y entre otros, velar porque el personal de "La Compañía" tenga conocimiento de las leyes y disposiciones aplicables, de forma que su contenido, objetivos e implicaciones sean comprendidos por el personal que corresponda.

Esto se hará a través del Comité de Cumplimiento, que dependerá del Consejo de Administración de BUPA Guatemala. Los parámetros y condiciones del Comité de Cumplimiento de Guatemala han sido establecidos por el Manual de Cumplimiento, en donde se incluye la implementación, adecuado funcionamiento y ejecución de las políticas, procedimientos y sistemas aprobados para dicho propósito.

El Oficial de Cumplimiento y su suplente (unidad de cumplimiento) tienen suficiente independencia para evitar conflictos de interés con la gestión de sus revisiones, que tendrán los otros departamentos de la aseguradora. El Comité tiene funciones específicas definidas en el Reglamento Interno del Comité de Cumplimiento.

El Comité de Cumplimiento se reunirá semestralmente.

Miembros:

- 1) Un miembro del Consejo de Administración de Bupa Guatemala (Presidente).
- 2) Oficial de Cumplimiento, o, el/la-Suplente del Oficial de Cumplimiento- (Secretario), y,
- 3) Cualquier otro miembro o invitado que el Consejo de Administración designe, como el asesor externo, o bien, el gerente general.

Quorum: Las reuniones normalmente no se desarrollarán a menos que se cumpla la asistencia de al menos dos miembros (ya sea en persona o de manera remota) durante la reunión.

Resumen de las principales normas, políticas y prácticas que regulan las relaciones entre los accionistas, del Consejo de Administración, los gerentes, y otros grupos de interés

La Gerencia General ha gestionado personalmente la implementación de las normas, política y buenas prácticas que coadyuven al cumplimiento de lo normado en la Resolución de Junta Monetaria JM-03-2018, mismas que se encuentran enfocadas en el cumplimiento regulatorio y en la aplicación de mejores prácticas del día con día:

A. POLITICAS IMPLEMENTADAS PARA EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:

En cuanto al desarrollo de las funciones de los miembros del Consejo de administración de la Aseguradora se implementó:

- Reglamento Interno del Consejo de Administración de Bupa Guatemala, Compañía de Seguros, S. A. (CA-011-2019 de 29/11/2019)
- Política Sobre Remuneración y Evaluación del desempeño de los miembros del Consejo de Administración (CA-011-2019 de 29/11/2019)
- Política de Evaluación de Calidades de los Consejeros, Gerente General, funcionarios que reportan a este, así como del Auditor Interno (CA-011-2019 de 29/11/2019)

B. POLITICAS IMPLEMENTADAS PARA LA ALTA DIRECCIÓN

Para evaluar el desempeño de las funciones de la Gerencia General, y las personas que reportan a este, su calificación de desempeño y la atención al desarrollo integral y profesional de los mismos, se implementaron las siguientes normas internas:

- Política sobre Perfiles y Sucesión Gerente General, personal que reporta a este, y del Auditor Interno (CA-011-2019 de 29/11/2019)
- Política sobre Remuneración y Evaluación de Desempeño, del Gerente General, personal que reporta a este. (CA-011-2019 de 29/11/2019)
- Política de Evaluación de Calidades de los Consejeros, Gerente General, funcionarios que reportan a este, así como del Auditor Interno. (AGET-01-2020 de 07/01/2020, y CA-011-2019 de 29/11/2019)

C. REGLAMENTOS DE LOS COMITÉS

Como parte de los controles documentados para la creación de los Comités, se procedió a crear los siguientes reglamentos:

- Reglamento interno del Comité de Auditoría (Acta No. CA-011-2019 de 29/11/2019).
- Reglamento interno del Comité de Riesgo (Acta No. CA-02-2022 de 23/02/2022)
- Reglamento interno del Comité de Cumplimiento (Acta No. CA-02-2022 de 23/02/2022).

D. POLITICAS IMPLEMENTADAS PARA TODA LA ASEGURADORA

Para regular las actividades que desarrollan día a día de todos los empleados, se establecieron los mecanismos esenciales de control, aprobación y sanción de las conductas y procesos en un marco que atienda a una administración con enfoque de Gobierno Corporativo, reformando e implementando cuerpos normativos de cumplimiento general. Lo anterior quedó regulado en los siguientes documentos:

- I. Código de Ética y Conducta, Reglamento Interno de Trabajo (CA-004-2014 29/07/2014)
- II. Política de Conflicto de interés (AGET-01-2020 de 07/01/2020, y CA-011-2019 de 29/11/2019)
- III. Política con Partes Relacionadas (AGET-01-2020 de 07/01/2020, y CA-011-2019 de 29/11/2019)
- IV. Estrategia y Política de Inversión de las Reservas Técnicas (CA-001-2020 de 28/01/20)
- V. Manual de Control Interno (CA-01-2014 de 4/02/2014)
- VI. Manual Integral de Riesgos (CA-01-2014 de 4/02/2014, 29/8/2017)
- VII. Manual de Cumplimiento (CA-01-2014 de 4/02/2014, CA-012-2018 de 18/12/2018)
- VIII. Manual de Gobierno Corporativo (AGET-01-2020 de 07/01/2020, y CA-011-2019 de 29/11/2019)
- IX. Manual de Control Interno y Gestión de Riesgos (CA-01-2014 de 4/02/2014)
- X. Manual de Organización y Descripción de Puestos (CA-01-2014 de 4/02/2014)
- XI. Manual y documentación técnica del Sistema Contable (CA-01-2014 de 4/02/2014)
- XII. Manual de Plan de Contingencia dentro del Territorio Guatemalteco (CA-01-2014 de 4/02/2014)

XIII. Manual de Plan de Contingencia fuera del Territorio Guatemalteco (CA-01-2014 de 4/02/2014)

Descripción de la administración integral de riesgos implementada en la aseguradora, que incluya su estructura organizacional, los objetivos, los riesgos gestionados, una síntesis de cómo el proceso implementado se ajusta al nivel de tolerancia al riesgo de la aseguradora y los resultados alcanzados en el año.

El 04 de septiembre de 2020 se emitió el Reglamento de Administración Integral de Riesgos (JM-105-2020), el cual entró en vigor en marzo de 2022. A partir de marzo de 2023 se cuenta con la autorización del Manual de Gestión Integral de Riesgos, el cual incluye procesos internos para identificar, medir, monitorear, controlar, mitigar y divulgar todos los riesgos a los cuales está expuesta la aseguradora.

La periodicidad del Comité de Riesgos será trimestral, considerando los requerimientos de cada riesgo contenido en el Reglamento.

Estructura Organizacional:

La gestión de riesgos tiene como función principal fortalecer los procesos de la aseguradora a través del adecuado tratamiento de los riesgos, para afianzar el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales de Bupa Guatemala, Compañía de Seguros, S. A.

Los órganos responsables de aprobar y definir las directrices para la gestión integral de riesgos son:

- El Consejo de Administración
- El Comité de Gestión Integral de Riesgos

Por otra parte, los órganos responsables de cumplir y hacer cumplir las políticas aprobadas por el Consejo de Administración para la gestión integral de riesgos son:

- La Unidad de Gestión Integral de Riesgos
- El Gerente General
- Gerentes de Área, subgerentes, coordinadores y todo el personal.

La Unidad de Gestión Integral de Riesgos es responsable de diseñar un marco de gestión de riesgos que incorpore a todos los tipos de riesgo a los que Bupa Guatemala está expuesta, asegurándose de mantener actualizadas las normas internas para su gestión, y de promover la cultura de riesgos al interior de la entidad, a todo nivel jerárquico, considerando para ello cada riesgo detallado en el Reglamento.

La gestión de riesgos tiene como función principal fortalecer los procesos de la aseguradora a través del adecuado tratamiento de los riesgos, para afianzar el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales de Bupa Guatemala, Compañía de Seguros, S. A.

La estructura organizacional se detalla en la siguiente página:



Objetivos

Por tratarse de un sistema integral, la gestión y el control de riesgos está conformada por la interacción armónica de los elementos que están inmersos en dicho sistema. Este exige la determinación concreta de fines u objetivos, a efecto de verificar que los elementos o componentes de este coadyuven a su logro.

La determinación de los objetivos del sistema de gestión y de control integral de riesgos supone la fijación de objetivos y fines concretos de entendimiento, que sirvan de guía para la adecuada determinación de las funciones de cada uno de los componentes del sistema. Derivado de lo anterior, los objetivos que se plantean son los siguientes:

Objetivos Generales

- El presente manual tiene por objeto definir las diferentes políticas, procedimientos y sistemas que utilizará Bupa Guatemala, Compañía de Seguros, S. A., para administrar y controlar de una manera eficiente los riesgos a que se ve expuesto en la gestión de las diferentes actividades que se desarrollan, fundamentado en el principio de proporcionalidad, de la Directiva Solvencia II de la Unión Europea; y,
- Fortalecer los procesos empresariales a través del adecuado tratamiento de los riesgos, para afianzar el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales de Bupa Guatemala, Compañía de Seguros, S. A.

Objetivos Específicos

- Facilitar la identificación y definición de los factores de riesgo a que este expuesto Bupa Guatemala, Compañía de Seguros, S. A., en el normal desarrollo de sus operaciones.
- Establecer e implementar una metodología que permita medir, analizar y controlar los riesgos identificados.
- Definir los procesos integrales que sean el vehículo que coadyuve a la sana administración de los riesgos; asimismo, que estos permitan la prevención y en caso fuera necesario la mitigación de los riesgos, utilizando las estrategias de Cobertura que se evalúen y consideren más adecuadas de acuerdo con las circunstancias.

Riesgos Gestionados:

Para llevar a cabo una gestión efectiva de los riesgos, BUPA Guatemala, Compañía de Seguros, S. A., dará seguimiento a los riesgos de la forma que designe la Casa Matriz, así como lo dicta el Manual de Gestión de Riesgos, considerando la naturaleza, una única línea de negocio y el volumen de transacciones. La gestión de los riesgos clasifica los riesgos como se detalla a continuación:

- Riesgo de Suscripción
- Riesgo Operacional
- Riesgo de Liquidez
- Riesgo De Mercado
- Riesgo De Crédito

La aseguradora ha identificado riesgos que pueden ser considerados como los más relevantes para la compañía y que serán la base para los Comités de Riesgo de la Aseguradora. Estos riesgos pueden cambiar constantemente, aunque para efectos de ejemplificar y como base de estos, se incluye aquellos que serán monitoreados constantemente:

Regulatorio y Cumplimiento: Riesgo por incumplimiento a las disposiciones regulatorias emitidas por la autoridad que afecte la consecución de los objetivos.

Sistemas: Riesgo que resulta de la dependencia y falta de oportunidad en el desarrollo, actualización y automatización de los sistemas de Bupa en Guatemala y Casa Matriz.

Ejecución de Procesos: Riesgo que resulta de la ejecución de transacciones y procesos realizados de forma manual en las diversas áreas de la compañía.

Fraude Interno: Riesgo de fraude interno provocando distorsiones en el registro de las operaciones y en la información financiera, que puede tener un impacto significativo en los estados financieros

Fraude Externo: Riesgo de fraude externo que conlleve a un incremento en la siniestralidad y con ello la baja de la rentabilidad.

Ataques Cibernéticos: Riesgo de violación al acceso de la información como resultado de ataques cibernéticos que exploten fallas en los controles de accesos y permisos que afecten la confidencialidad de la información.

Sanciones: Riesgo de incurrir sanciones como resultado del incumplimiento a autoridad, leyes, normas y reglamentos.

Privacidad de Datos: Riesgo de proporcionar información de un asegurado a un tercero sin consentimiento, quebrantando así la privacidad de datos con respecto a requerimientos regulatorios.

Lavado de Activos: Riesgo de posible lavado de activos como resultado de la estructuración de transacciones a través del pago de beneficios, vinculado a las operaciones y características de nuestras pólizas y sus comprobantes (de pago de primas, expedición de pólizas, renovaciones y gastos por siniestros).

Soborno y Corrupción: Riesgos derivados de una inadecuada implementación y aplicación de prácticas anticorrupción y soborno

Proceso implementado de gestión de riesgos se ajusta al nivel de tolerancia al riesgo de la aseguradora

Considerando que se encuentra en proceso de implementación el Reglamento de Administración Integral de Riesgos, se tienen preliminarmente para ejecutar las siguientes labores:

- Proponer al Consejo, para su aprobación, las políticas, procedimientos y sistemas para la administración integral de riesgos; así como sus modificaciones;
- Proponer al Consejo, el manual integral para la administración de riesgos o los manuales específicos para cada tipo de riesgo y sus correspondientes modificaciones;
- Definir la estrategia general para la implementación de las políticas, procedimientos y sistemas aprobados para la administración integral de riesgos y su adecuado cumplimiento;
- Verificar que las herramientas, metodologías y modelos de medición de los riesgos, tanto las desarrolladas internamente como las provistas por terceros, se hallan debidamente documentadas, corresponden y se adecúan a la naturaleza, complejidad y volumen de las operaciones de la aseguradora o reaseguradora;
- Conocer los reportes que le remita la Unidad de Administración de Riesgos; así como velar porque se adopten las medidas correctivas correspondientes;
- Conocer los reportes que le remita la Unidad Administrativa de Cumplimiento, así como velar porque se adopten las medidas correctivas correspondientes;
- Evaluar la información de los reportes para determinar el cumplimiento del Plan Estratégico, las políticas y procedimientos aprobados;

Trimestralmente se gestionan los riesgos, presentado un cuadro de mando donde se observan la localización de cada riesgo dentro de un mapa de calor (color adecuadamente gestionado), su tendencia, y si se ajusta al nivel de tolerancia establecido. La metodología utilizada se muestra en la siguiente página:

Metodología de clasificación y definiciones

Definiciones

Término	Definición
#	Número de referencia para cada riesgo. Los riesgos se ordenaron con base en la clasificación de riesgo residual.
Título Riesgo	Categoría general y descripción del riesgo
Riesgo Inherente	Clasificación combinada de las escalas de impacto y probabilidad para el riesgo inherente (antes de considerar las actividades de mitigación de riesgo)
Riesgo Residual	Clasificación combinada de las escalas de impacto y probabilidad para el riesgo residual después de considerar las actividades de mitigación de riesgo
Tolerancia	Clasificación combinada de las escalas de impacto y probabilidad. Debería ser una representación de la tolerancia/apetito de riesgo de Bupa. Si la Tolerancia es menor al riesgo residual entonces las acciones deben definirse y ser un aspecto clave.
Panorama	Panorama anticipado a corto plazo para el riesgo residual (A la alza ↑, A la baja ↓, Estático ↔)
Dueño responsable	Persona(s) con responsabilidad global para asegurar que el riesgo se monitorea y regresa a una posición tolerable
Descripción Inherente	Descripción del riesgo inherente para Bupa, dividido en las diferentes áreas de riesgo dentro de la categoría del encabezado
Mitigación Actual	Descripción a alto nivel de los controles actuales en todo Bupa para mitigar este riesgo
Posición Residual	Descripción de lo que creemos debe ser la posición actual con los detalles de lo que actualmente se considera fuera de nuestro apetito de riesgo
Actividad Planeada	Descripción de alto nivel de las acciones planeadas para ajustar el riesgo residual al apetito

Escala de Impacto a Nivel de la Empresa – Inherente / Residual / Objetivo

Clasif	Impacto	Financiero **	Gente	Reputacional	Regulatorio
4	Muy Alto	>\$1M	<ul style="list-style-type: none"> • Fatalidad o daños importantes a empleados o clientes • Defensoro significativo a los clientes (financieros, emocionales, desventajas) 	<ul style="list-style-type: none"> • Cobertura mediática negativa a nivel internacional • Devaluación de la marca a largo plazo (>1 año) • Pérdida significativa de participación de mercado (pérdida de futuros clientes) • Cambio significativo en la confianza de los involucrados 	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de la autorización o licencia • Sanciones o multas regulatorias • Daño a largo plazo a la relación con el regulador (>1 año) • Cambio regulatorio mayor propuesto o implementado en el corto plazo (<6 meses)
3	Alto	\$100k a \$1M	<ul style="list-style-type: none"> • Daños a empleados o clientes • Defensoro moderado a los clientes (financieros, emocionales, desventajas) 	<ul style="list-style-type: none"> • Devaluación de la marca a mediano plazo (6 meses - 1 año) • Pérdida moderada de participación de mercado • Cambio moderado en la confianza de los involucrados 	<ul style="list-style-type: none"> • Daño a mediano plazo a la relación con el regulador • Cambio regulatorio mayor propuesto (<6 meses de entrar en vigor) o cambio regulatorio moderado propuesto o implementado en el corto plazo (<6 meses)
2	Medio	\$10k a \$100k	<ul style="list-style-type: none"> • Daños menores a empleados o clientes • Defensoro menor a los clientes (financieros, emocionales, desventajas) 	<ul style="list-style-type: none"> • Devaluación de la marca a corto plazo (<6 meses) • Pérdida menor de participación de mercado • Cambio menor en la confianza de los involucrados 	<ul style="list-style-type: none"> • Investigación del regulador • Daño temporal a la relación con el regulador • Cambio regulatorio moderado propuesto (<6 meses para su implementación)
1	Bajo	<\$10k	<ul style="list-style-type: none"> • Leve defensoro a los clientes o empleados (financieros, emocionales, desventajas) 	<ul style="list-style-type: none"> • Devaluación menor de la marca • Sin impacto en la participación de mercado • Cambio mínimo en la confianza de los involucrados 	<ul style="list-style-type: none"> • Evento reportable al regulador (sin acción alguna) • Ligero incremento en la carga regulatoria • Cambio regulatorio menor

Escala de Probabilidad – Inherente / Residual / Objetivo

Clasif	Categoría	Definición	Criterio
4	Muy Probable	Alta probabilidad de que el riesgo ocurra en el siguiente año	80-100% probabilidad de que ocurra en 1 año
3	Probable	Es probable que el riesgo ocurra en el siguiente año	50-80% probabilidad de que ocurra en 1 año
2	Poco Probable	Es poco probable que el riesgo ocurra en el siguiente año	10-50% probabilidad de que ocurra en 1 año
1	Remoto	La probabilidad de que el riesgo ocurra en el siguiente año es remota	0-10% probabilidad de que ocurra en 1 año

Matriz de Clasificación - Inherente / Residual / Objetivo

Impacto	Probabilidad			
	1	2	3	4
4	4	8	12	16
3	3	6	9	12
2	2	4	6	8
1	1	2	3	4

* La categoría final seleccionada se relaciona con la clasificación más alta seleccionada de los impactos Financieros, Gente, Reputacional o Regulatorio

** Uno menos o valor descontado

Adicionalmente, se gestionan los posibles riesgos, en el “Reporte de Eventos de Riesgo e Incidentes Adversos Potenciales”, el cual incluye aquellos casos de riesgo de alguna categoría (riesgos de suscripción, de crédito, de liquidez, de mercado, operacional y otros inherentes al negocio) que pudieron materializarse.

Resultados alcanzados en el año

En 2024 continuamos con la guía para gestionar los riesgos, según lo indicado en el Reglamento de Gestión Integral de Riesgos para Aseguradoras y Reaseguradoras, incluye el manual actualizado y enviado a la SIB.

El Informe final Anual de AIR del año 2024 fue enviado a la SIB a través del portal el 05 de febrero de 2025. En este informe se incluyen los riesgos principales de la compañía, así como los mitigadores y controles para definir el riesgo inherente y residual. Es importante mencionar que los riesgos son analizados para implementar los planes de acción adecuados y en forma oportuna, así como evaluar la exposición total a los riesgos, ninguno de ellos fue considerado fuera del apetito de riesgo.

Bupa Guatemala gestiona todos los riesgos detallados en las secciones anteriores (Riesgos Gestionados), por su naturaleza, tamaño de operaciones, una sola actividad principal, y un solo giro del negocio, dedica especial atención a la gestión del riesgo operacional. En marzo 2024 fue presentado el resultado de 2024, como un informe, se incluyeron todos los riesgos principales de la compañía, así como los mitigadores y controles para definir el riesgo inherente y residual. Los riesgos son analizados para implementar los planes de acción adecuados y en forma oportuna, así como evaluar la exposición total a los riesgos, ninguno de ellos fue considerado fuera del apetito de riesgo, todos se mantuvieron dentro del nivel de tolerancia.

El análisis de riesgos operacionales que se incluye semestralmente como parte del Comité de Riesgos. Además, se cuenta con el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio, el cual incluye un Plan de Continuidad del Negocio, el cual fue actualizado en noviembre de 2022, conteniendo los siguientes puntos:

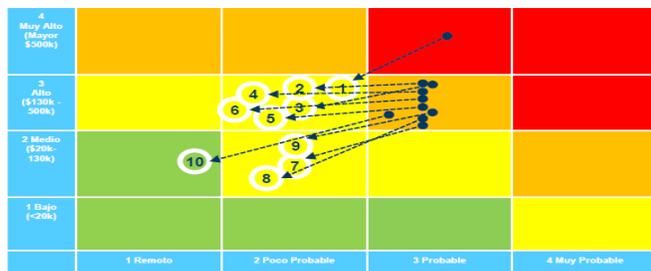
- Desarrollo de Estrategias
- Plan de Emergencias para la gestión de incidentes (procedimientos)
- Plan de Recuperación de Desastres
- Programas de Capacitación
- Mantenimiento, y,
- Comunicación y gestión de la crisis.

Un ejemplo de este análisis se presenta a continuación:

Top de Riesgos, Gestión Activa

#	Descripción del Riesgo (Clasificado por su importancia)	Dueño del Negocio	Riesgo Res.	Tendencia
1	Ataques Cibernéticos Riesgo de violación al acceso de la información como resultado de ataques cibernéticos que explotan fallas en los controles de accesos y permisos que afecten la confidencialidad de la información.	Kenny La Torre	6	↔
2	Regulatorio y Cumplimiento Riesgo por incumplimiento a las disposiciones regulatorias emitidas por la autoridad que afecte la consecución de los objetivos.	Rodrigo De Ojeda	6	↔
3	Privacidad de Datos Riesgo de proporcionar información de un asegurado a un tercero sin consentimiento, quebrantando así la privacidad de datos con respecto a requerimientos regulatorios.	Kenny La Torre	6	↔
4	Fraude Externo Riesgo de fraude externo que conlleve a un incremento en la siniestralidad y con ello la baja de la rentabilidad.	Rodrigo De Ojeda	6	↔
5	Sistemas y Continuidad del Negocio Pérdida potencial por daños, interrupción, alteración o fallas derivadas del uso o dependencia en el hardware, software, sistemas, aplicaciones, redes y cualquier otro canal de distribución de información que la Aseguradora dispone para prestar sus servicios. De igual manera se relaciona a la recuperación de los procesos en caso de alguna interrupción de los mismos.	Cindy Morales	6	↑
6	Ejecución de Procesos Riesgo que resulta de la ejecución de transacciones y procesos realizados de forma manual en las diversas áreas de la compañía.	Aparicio Villatoro	6	↔
7	Sanciones Riesgo de incurrir sanciones como resultado del incumplimiento a autoridad, leyes, normas y reglamentos.	Rodrigo De Ojeda	4	↔
8	Fraude Interno Riesgo de fraude interno provocando distorsiones en el registro de las operaciones y en la información financiera, que puede tener un impacto significativo en los estados financieros.	Cindy Morales	4	↔
9	Lavado de Activos y Financiamiento de Terrorismo Riesgo de posible lavado de activos como resultado de la estructuración de transacciones a través del pago de beneficios, vinculado a las operaciones y características de nuestra pólizas y sus comorbantes (de pago de primas, expedición de pólizas, renovaciones y gastos por siniestros).	Rodrigo De Ojeda	4	↔
10	Soborno y Corrupción Riesgos derivados de una inadecuada implementación y aplicación de prácticas anticorrupción y soborno.	Rodrigo De Ojeda	2	↔

Heat map (de riesgo inherente a residual)



← Score de Riesgo Inherente ① Score de Riesgo Residual

Nota: 1) Escala de Impacto ajustada a BGLA 2) Consulte la sección con el detalle del top de riesgos

↓ - Indica tendencia del riesgo en decremento

↑ - Indica tendencia del riesgo en incremento

Los riesgos que aparecen en este informe, se basan en la clasificación secuencial que tienen, tomando en cuenta el riesgo residual, el riesgo inherente y la tendencia de estos. Cabe mencionar que diversos riesgos pueden caer dentro del mismo criterio, por ello se muestran de forma general.