

INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

KHARPA SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS

Contenido

| | |
|---|----|
| I. DATOS GENERALES | 4 |
| a) Identificación: | 4 |
| b) Promulgación del Código de Gobierno Corporativo interno: | 4 |
| II. JUNTA DIRECTIVA | 5 |
| a) Cantidad de miembros: | 5 |
| b) Conformación de la junta directiva: | 5 |
| c) Variaciones realizadas durante el período de análisis: | 5 |
| d) Miembros de la Junta Directiva en grupo vinculado: | 6 |
| e) Sesiones de Junta Directiva: | 6 |
| f) Políticas sobre conflicto de intereses: | 6 |
| g) Políticas de remuneración de los miembros de Junta Directiva: | 7 |
| h) Políticas de rotación de los miembros de Junta Directiva: | 7 |
| III. COMITÉS DE APOYO | 8 |
| a) Comités de la entidad: | 8 |
| b) Entre las actividades desarrolladas por los comités durante el período 2020, destacan las siguientes: | 14 |
| c) Políticas para la conformación de los comités de apoyo: | 17 |
| d) Políticas de remuneración de los miembros de los comités de apoyo: | 17 |
| e) Políticas de rotación de los miembros de los comités de apoyo: | 17 |
| f) Políticas de conflicto de intereses aplicable a los miembros de los comités de apoyo: | 17 |
| IV. AUDITORÍA EXTERNA: | 18 |
| a) Firma de Auditoría Externa: | 18 |
| b) Historial de trabajos de la Auditoría Externa: | 18 |
| c) Mecanismos de independencia de la auditoría externa: | 18 |
| V. ESTRUCTURA DE PROPIEDAD | 19 |

| | |
|---|-----------|
| a) Participación en el capital social de la entidad:..... | 19 |
| b) Movimientos en la estructura accionaria: | 19 |
| c) Oferta pública de acciones: | 19 |
| VI. ACTUACIONES DE RELEVANCIA DE LA SOCIEDAD | 19 |
| VII. MODIFICACIONES AL PACTO SOCIAL DE LA SOCIEDAD | 20 |
| VIII. PREPARACIÓN DEL INFORME..... | 20 |

INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO KHARPA SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS

I. DATOS GENERALES

a) Identificación:

- **Nombre de la Entidad:** KHARPA SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS S.A.
- **Cedula Jurídica:** 3-101-482704
- **Número de Licencia:** SA-08-119 (Resolución SGS-R-009-2008 del 13 noviembre 2008)
- **Período del informe:** 1 enero al 31 diciembre 2020
- **Fecha de elaboración:** 29 de enero del 2021

b) Promulgación del Código de Gobierno Corporativo interno:

El Código de Gobierno Corporativo fue aprobado por Acuerdo Primero de la Sesión de Junta Directiva N° 26.

II. JUNTA DIRECTIVA

a) Cantidad de miembros:

Conforme con lo dispuesto en los estatutos de la empresa, la Junta Directiva está conformada por cuatro miembros, siendo únicamente accionistas de la Sociedad Agencia de Seguros; el presidente y el tesorero

b) Conformación de la junta directiva:

A la fecha de cierre de corte del informe, la Junta directiva consignó la siguiente estructura y composición:

| Cargo | Nombre | Cedula | Fecha Nombramiento |
|----------------|-------------------------------------|-------------|--------------------|
| Presidente | Yin Ho Cheng Lo | 8-0047-0409 | 26/11/2019 |
| Tesorero | Mainor Francisco Quesada Alpizar | 2-0411-0445 | 26/11/2019 |
| Vicepresidente | Erika María Zuñiga Hidalgo | 1-1002-0508 | 26/11/2019 |
| Secretaria | Fiorella Nicole Campos Ballesterero | 1-1054-0779 | 23/07/2018 |

c) Variaciones realizadas durante el período de análisis:

Durante todo el periodo que contempla este informe de gobiernos corporativo, para el periodo del 2020, no se realizaron cambios dentro de la junta directiva de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros.

d) Miembros de la Junta Directiva en grupo vinculado:

Kharpa Sociedad Agencia de Seguros S.A. no mantiene relaciones que se enmarquen en el concepto de grupo vinculado, según los términos en la reglamentación aplicable.

e) Sesiones de Junta Directiva:

La Junta Directiva tiene programada una sesión de manera ordinaria el tercer miércoles de cada mes, y de manera extraordinaria cuando sea convocada por su presidente.

Durante el período enero a diciembre 2020, el Consejo Directivo sostuvo Doce sesiones ordinarias. Hubo 2 sesiones extraordinarias en el período.

f) Políticas sobre conflicto de intereses:

Como parte integral del Código de Gobierno Corporativo de la Sociedad Agencia, se emitieron las políticas sobre conflicto de interés que están a la vista en el capítulo IX de dicho documento, el cual se encuentra debidamente publicado en nuestra página web www.kharpaagenciadeseguros.com, no se han realizado modificaciones a estas políticas durante el referido periodo.

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

Durante todo el período objeto de informe se mantuvo la política de que los miembros de la Junta Directiva de la Sociedad Agencia no reciben retribución alguna por concepto de dietas.

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

En congruencia con lo establecido en el artículo 17 del Capítulo 3 del Gobierno Corporativo de los estatutos de la sociedad, emitidos en el año 2018, los miembros de Junta Directiva son nombrados en sus cargos por un plazo de cinco años a partir del momento de toma de posesión.

En función de lo establecido en los artículos 5,6,7,8 y 9 del Acuerdo SUGEF 4-04 “Reglamento sobre el grupo vinculado a la entidad” publicado en La Gaceta N°227 del 19 de noviembre del 2004, se entiende como grupo vinculado a las personas físicas o jurídicas vinculadas por propiedad cuando tengan una participación significativa en el capital social de la entidad (en los términos del artículo 6 del citado reglamento) o vinculadas por gestión cuando sean personas físicas o jurídicas que intervengan en las decisiones importantes de la entidad (en los términos del artículo 9 del citado reglamento).

III. COMITÉS DE APOYO

a) Comités de la entidad:

Durante el periodo 2019 se revisaron las actuales comisiones quedando conformadas de la siguiente forma:

1. Comisión de Finanzas integrada por:

Dos miembros de la Junta Directiva
El Gerente General
Contador
Agente de Seguros de la Sociedad Agencia

Nota: No se reportan miembros independientes.

| Cargo | Nombre | Cedula | Fecha Nombramiento |
|-------------------|-------------------------------------|-------------|--------------------|
| Presidente | Yin Ho Cheng Lo | 8-0047-0409 | 25/01/2019 |
| Secretario | Fiorella Nicole Campos Ballesterero | 1-1054-0779 | 25/01/2019 |
| Gerente General | Evelyn Vargas Madrigal | 1-1232-0769 | 25/01/2019 |
| Contador | Oscar Campos Solano | 1-1458-0751 | 25/01/2019 |
| Agente de Seguros | Kathia Bolaños Pacheco | 4-0192-0653 | 25/01/2019 |

Cantidad de sesiones realizadas: Cuatro

Funciones:

La comisión de finanzas tiene por objeto hacer el seguimiento a la gestión financiera de la Sociedad, analizar oportunidades de nuevos negocios, se ocupa de los aspectos financieros, contables y de presupuesto de la Sociedad Agencia.

Para ello estudia la viabilidad financiera de las diferentes actividades, proponiendo las acciones más apropiadas para garantizar una gestión efectiva y eficiente de los fondos.

2. Comisión de Tecnología integrada por:

Un miembro de la Junta Directiva.

El Gerente General.

Supervisor de Operaciones.

Gerente de Tecnología.

Un agente de la agencia.

Nota: No se reportan miembros independientes.

| Cargo | Nombre | Cedula | Fecha Nombramiento |
|---------------------------|------------------------|-------------|--------------------|
| Presidente | Yin Ho Cheng Lo | 8-0047-0409 | 25/01/2019 |
| Gerente General | Evelyn Vargas Madrigal | 1-1232-0769 | 25/01/2019 |
| Supervisor de Operaciones | Daniel Ruiz Calderon | 1-1250-0063 | 20/08/2019 |
| Gerente de TI | Olman Nuñez Peralta | 1-1422-0682 | 25/01/2019 |
| Agente de Seguros | Kathia Bolaños Pacheco | 4-0192-0653 | 25/01/2019 |

Cantidad de sesiones realizadas: Nueve

Funciones:

El Comité se encargará de la asesoría, coordinación en temas tecnológicos y su gestión a nivel corporativo, tiene como propósito asistir a la organización en la planeación del desarrollo de los sistemas, así como también coordinar su instrumentación, dar seguimiento y evaluar las acciones derivadas del mismo. Se ocupa de los proyectos orientados a impulsar el desarrollo tecnológico de la Sociedad Agencia.

3. Comisión de Edificio integrada por:

Un miembro de la Junta Directiva.

El Gerente General.

Supervisor de Operaciones.

Nota: No se reportan miembros independientes.

| Cargo | Nombre | Cedula | Fecha Nombramiento |
|---------------------------|------------------------|-------------|--------------------|
| Tesorero | Mainor Quesada Alpizar | 2-0411-0445 | 25/01/2019 |
| Gerente General | Evelyn Vargas Madrigal | 1-1232-0769 | 25/01/2019 |
| Supervisor de Operaciones | Daniel Ruiz Calderon | 1-1250-0063 | 20/08/2019 |

Cantidad de sesiones realizadas: Seis.

Funciones:

Tiene por objeto velar por el mantenimiento, conservación y mejoramiento continuo de todas las instalaciones físicas de la Sociedad Agencia, con el propósito de brindar buena imagen a todos los clientes, funcionarios y visitantes de la agencia, para que estos se sientan en un lugar cálido, ordenado y en buen estado.

4. Comisión Legal y Fiscalización integrada por:

Dos miembros de la Junta Directiva

El Gerente General

Supervisor de Operaciones.

Abogado de la Sociedad Agencia.

Nota: No se reportan miembros independientes.

| Cargo | Nombre | Cedula | Fecha Nombramiento |
|---------------------------|------------------------|-------------|--------------------|
| Presidente | Yin Ho Cheng Lo | 8-0047-0409 | 25/01/2019 |
| Tesorero | Mainor Quesada Alpizar | 2-0411-0445 | 25/01/2019 |
| Gerente General | Evelyn Vargas Madrigal | 1-1232-0769 | 25/01/2019 |
| Supervisor de Operaciones | Daniel Ruiz Calderón | 1-1250-0063 | 20/08/2019 |
| Abogada Planta | Ana Lucia Fallas | 1-1460-0878 | 25/01/2019 |

Cantidad de sesiones realizadas: Dos

Funciones:

Se encarga de la atención de los procedimientos de valoración de actuaciones de los Agentes de Seguros de la Sociedad Agencia y el seguimiento a juicios y/o litigios que maneja la Sociedad Agencia. Aspectos legales involucrados en la agencia donde se requiera consulta legal.

5. Comisión de Operaciones integrada por:

Dos miembros de la Junta Directiva

El Gerente General Supervisor de Operaciones.

Nota: No se reportan miembros independientes.

| Cargo | Nombre | Cedula | Fecha Nombramiento |
|---------------------------|------------------------|-------------|--------------------|
| Presidente | Yin Ho Cheng Lo | 8-0047-0409 | 25/01/2019 |
| Tesorero | Mainor Quesada Alpizar | 2-0411-0445 | 25/01/2019 |
| Gerente General | Evelyn Vargas Madrigal | 1-1232-0769 | 25/01/2019 |
| Supervisor de Operaciones | Daniel Ruiz Calderón | 1-1250-0063 | 20/08/2019 |

Cantidad de sesiones realizadas: Ocho.

Funciones:

El comité de operaciones tiene como objetivo buscar la eficiencia en los procesos de la agencia, buscando minimizar los errores y mejorar toda la operativa de la gestión en los seguros para así lograr que la agencia tenga una ventaja competitiva en el servicio al cliente que se le brinda tanto al cliente interno (agente) como al cliente externo.

6. Comisión de Auditoría integrada por:

Dos miembros de la Junta Directiva.

Auditor Externo.

| Cargo | Nombre | Cedula | Fecha Nombramiento |
|-----------------|------------------------------|-------------|--------------------|
| Secretario | Fiorella Campos Ballesterero | 1-1054-0779 | 25/01/2019 |
| Tesorero | Mainor Quesada Alpizar | 2-0411-0445 | 25/01/2019 |
| Auditor Externo | Lilly Cheng Lo | 1-0764-0502 | 28-06-2018 |

Nota: Se reporta como miembro independiente al auditor externo.

Cantidad de sesiones realizadas: Una

Funciones:

Su función principal es velar porque las políticas contables se cumplan, la información sea transparente, revisión de los estados financieros, revisión de las auditorías externas y la identificación de áreas de mejora en los procesos y gestión contables.

7. Comisión de Agentes:

Dos agentes descentralizados de la Sociedad Agencia.

Un miembro de Junta Directiva.

Un agente de planta de la Sociedad Agencia.

Nota: Se reporta como miembro independiente al auditor externo.

| Cargo | Nombre | Cedula | Fecha Nombramiento |
|------------------------|----------------------------|-------------|--------------------|
| Agente Descentralizado | Alejandro Calderón Camacho | 3-0337-0617 | 25/01/2019 |
| Agente Descentralizado | Luis Fernando Monge Mora | 1-0911-0342 | 25/01/2019 |
| Agente de Planta | Kathia Bolaños Pacheco | 4-0192-0653 | 25/01/2019 |
| Tesorero | Mainor Quesada Alpizar | 2-0411-0445 | 25/01/2019 |

Cantidad de sesiones realizadas: Una

Funciones:

Este comité funciona como enlace entre los agentes descentralizados de Kharpa Agencia de Seguros, la Junta Directiva y los agentes de planta, con el fin de buscar ideas de negocios, áreas de mejora en el proceso de los negocios, solicitudes de los agentes ante de la junta directiva, entre otras funciones.

b) Entre las actividades desarrolladas por los comités durante el período 2020, destacan las siguientes:

1. Durante el año 2020 se realizó la implementación del correo electrónico dentro de la herramienta Bitrix, para llevar un orden y un proceso en cada solicitud que nos envían los clientes, la cual permite asignar todas las tareas en el personal de la empresa, para un mayor control.
2. Se contrato una empresa de diseño para la realización del manual de marca, los artes para la venta de los seguros y adicionalmente esta empresa nos colaboró con la asesoría para la implementación del Facebook Business y como complemento se hizo una renovación de la página de Facebook, para atraer nuevos clientes por medio de las redes sociales.
3. Se implementó el WhatsApp Businnes a nombre de Kharpa Agencia de Seguros, esto con el fin de que todos los clientes puedan escribir por medio de esta herramienta y se le pueda brindar un servicio más rápido y eficiente.
4. Se implementó un proceso dentro del sistema que nos permite revisar los avisos de vencimiento de SIAS y RT estas mejoras importantes al sistema de gestión de la cartera permiten tener una gestión oportuna a toda la cartera y que adicionalmente se le brinde un control de todos los clientes con que cuenta la agencia.

5. Se implemento la integración del sistema SIGESE con COTINS para la venta automática del seguro estudiantil en nuestros sistemas, lo cual permite realizar la venta de forma ágil y totalmente digital.
6. Se realizo una página web ligada a COTINS para que cliente pueda auto servirse y adquirir la póliza estudiantil de forma automática, las condiciones y los comprobantes de pago le llegan inmediatamente vía correo electrónico, lo que permite mayor rapidez y confianza de los clientes.
7. Se creo una herramienta de matrícula digital que permite el registro en línea de los estudiantes en el centro educativo y a la vez la posibilidad de compra del seguro estudiantil, sumado a esto se realizaron convenidos con diferentes escuelas y colegios para ayudarles en el proceso de matrícula de forma gratis.
8. Revisión y control de los procedimientos internos, se decide realizar un cambio en la estructura con el propósito de fortalecer el área comercial, para así lograr las metas de ventas establecidas.
9. Se realiza la venta de marchamos dentro de la agencia, esto nos permitió atraer más clientes y así generar ventas nuevas.
10. Mejoras al sistema de gestión de cartera SIGESE para llevar mejores controles de todas las solicitudes, cartera, vencimientos y gestión de cada una se las llamadas que se realizan.

11. Se realiza el traslado de la agencia para el primer piso del centro comercial Expreso, con el fin de brindar un mayor posicionamiento de la marca en el centro comercial y atraer clientes a nuestras ventanillas de servicio.
12. Se realizaron campañas de mercadeo para darnos a conocer dentro de Tibás, se buscó apoyo de la municipalidad, se realizó volanteo y adicionalmente la regalía de artículos promocionales para así ofrecer a los clientes un valor agregado al visitarnos.
13. Se realizó una revisión mensual de la situación financiera de la agencia, en cuanto a ingresos y gastos, con el fin de llevar el seguimiento de en qué gastos podíamos disminuir y como las ventas influían en los ingresos, esto por la situación país debido al gran impacto que ha tenido la pandemia.
14. Desarrollo de ideas para mejoramiento de ventas a nivel general en la agencia.
15. Se realizó un regalo a cada uno de los miembros de la agencia, para celebrar el cierre del año, con el propósito de motivarlos, reconocer el gran esfuerzo realizado en estos tiempos tan difíciles y agradecer a todo el personal tanto interno como externo de la agencia por los logros obtenidos del año 2020.
16. Durante todo el año el personal de la agencia participó en múltiples capacitaciones tanto de la Cámara de Intermediarios de Seguros como del Instituto Nacional de Seguros, esto con el propósito de mantener al recurso humano preparado para

enfrentar los grandes retos que el mercado de los seguros tiene para este 2021, con toda la situación mundial que hemos tenido debido a la pandemia.

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. Para la escogencia de estos, se evalúa la idoneidad técnica y disposición de las personas, en el entendido de que los miembros designados 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:

La conformación de los comités de apoyo es revisada cada vez que los miembros de la Junta Directiva toman posición de sus cargos de acuerdo con la frecuencia de renovación establecida en el estatuto de la sociedad, es decir, cada cinco años.

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

Las políticas para el manejo de conflictos de intereses están debidamente consignadas en el Capítulo VII del Código de Gobierno Corporativo, en el artículo 30.

En síntesis:

Un conflicto de interés se da cuando los intereses personales o familiares de un miembro de la junta directiva, interfieren, o dan la apariencia de que interfieren, con la capacidad del miembro de la junta directiva para tomar las mejores decisiones de negocio, para los intereses de LA AGENCIA. Los miembros de la junta directiva no deben ponerse en, ni procurar, situaciones en las que puedan estar tentados a tomar decisiones de negocio de LA AGENCIA, que antepongan sus necesidades personales a los intereses de LA AGENCIA.

IV. AUDITORÍA EXTERNA:

a) Firma de Auditoría Externa:

Se contrató para la auditoría externa de los estados financieros a la licenciada en contaduría pública la señora: Licda. Rosa Orquídea Zayas Contreras, mayor, divorciada, con cédula de identidad número 8-0048-0765, contadora Pública Autorizada número CPA 3808.

b) Historial de trabajos de la Auditoría Externa:

Para el período fiscal 2020, la auditoría se realizó entre los meses de noviembre del 2020 y enero del 2021, es importante mencionar que la auditoría realizada en el periodo 2019 se realizó de manera exitosa, se presentaron los estados financieros auditados a SUGESE y no hubo disconformidades.

c) Mecanismos de independencia de la auditoría externa:

Con el objetivo de preservar la independencia de la Auditoría Externa, la Junta Directiva tiene como política cambiar la firma proveedora cada tres años.

V. ESTRUCTURA DE PROPIEDAD

a) Participación en el capital social de la entidad:

En Kharpa Sociedad Agencia de Seguros, la participación del capital social pertenece únicamente a dos miembros de Junta Directiva:

| Cargo | Nombre | Cedula | Cantidad de Acciones | % Total sobre el Capital Social |
|------------|------------------------|-------------|----------------------|---------------------------------|
| Presidente | Yin Ho Cheng Lo | 8-0047-0409 | 825 | 50% |
| Tesorero | Mainor Quesada Alpizar | 2-0411-0445 | 825 | 50% |

b) Movimientos en la estructura accionaria:

Durante el período no se registró adquisición accionaria de ningún miembro de Junta Directiva.

c) Oferta pública de acciones:

La empresa no ha realizado la gestión para realizar oferta pública de acciones.

VI. ACTUACIONES DE RELEVANCIA DE LA SOCIEDAD

Durante este período, no se registraron actuaciones relevantes.

VII. MODIFICACIONES AL PACTO SOCIAL DE LA SOCIEDAD

Durante este período no hubo modificaciones al Pacto Social de la Sociedad.

VIII. PREPARACIÓN DEL INFORME

Este informe fue conocido y aprobado por Acuerdo Dos de la Sesión de Junta Directiva No. 40 del 29 de enero de 2021. No se registraron votos en contra de la aprobación del informe.

Suscribe Atentamente,

KHARPA SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS, S.A.

Ing. Yin Ho Cheng Lo
Cedula 800470409
Representante Legal

MBA. Mainor Quesada Alpizar
Cedula 204110445
Representante Legal