

MetLife Seguros S.A.

Informe Anual de Gobierno Corporativo

EJERCICIO 2018

1. ESTRUCTURA DE PROPIEDAD

1.1 Capital Social

El Capital Social de MetLife al 31 de Diciembre de 2018 asciende a \$ 300.000.000 (pesos Uruguayos trescientos millones), del cual se encuentra integrado \$188.367.291 (pesos Uruguayos ciento ochenta millones trescientos sesenta y siete mil doscientos noventa y uno), no existiendo suscripciones pendientes de integración.

1.2 Clases de Acciones

El Capital Social se encuentra representado por 188.367 acciones nominativas no endosables de \$1.000 cada una.

1.3 Nómina de Accionistas

El 100% de las acciones pertenecen a Alico Operations, LLC.

1.4 Movimientos Significativos en la estructura societaria

Durante el ejercicio 2018 no hubieron movimientos significativos en la estructura societaria.

1.5 Disposiciones estatutarias de los miembros de los órganos de administración

La administración de la sociedad se encuentra a cargo del Directorio el que según condiciones estatutarias deberá estar compuesto con un mínimo de tres y un máximo de nueve miembros, los que serán personas físicas.

Asimismo, el artículo 6 del estatuto de MetLife dispone que tanto el número como su designación se realizará anualmente por la Asamblea.

El estatuto dispone que la representación de la sociedad sea ejercida con las más amplias facultades de administración y disposición por dos miembros del Directorio actuando conjuntamente o por el Presidente del Directorio actuando en forma individual.

1.6 Régimen de Adopción de acuerdos sociales.

El estatuto dispone que las asambleas societarias requieren la mitad más uno de los accionistas para sesionar y las resoluciones de la asamblea son adoptadas siempre que sean votadas por la mayoría absoluta de los presentes.

No obstante lo anterior, esta disposición no tiene aplicación práctica dado que existe un único accionista.

1.7 Reglamentos de asamblea de accionistas

Las disposiciones estatutarias disponen que las Asambleas de accionistas puedan ser Ordinarias, Extraordinarias o especiales siendo sus características estatutarias las siguientes:

Asamblea de Accionistas Ordinaria

Este tipo de asamblea es competente para considerar y resolver los siguientes asuntos: (i) Balance General, proyecto de distribución de utilidades, memoria e informe del Síndico Comisión Fiscal si la hubiere, (ii) Designación o remoción de Administrador, Directores, síndicos o miembros de la Comisión Fiscal si hubiere y fijación de su retribución, (iii) Responsabilidades del Administrador o de los Directores, del síndico o miembros de la Comisión Fiscal, (iv) toda otra materia relativa a la gestión de la sociedad que le sometan a su consideración ya sea los órganos de administración o de contralor interno.

Las Asambleas Ordinarias se tendrán válidamente constituidas en la primera convocatoria de contar con la presencia de accionistas que representen la mitad más uno de las acciones con derecho a voto y en la segunda convocatoria con cualquiera se al número de accionistas presentes.

Asamblea de Accionistas Extraordinaria:

Estas se convocarán en cualquier momento que se estime conveniente o necesario y resolverán todos los asuntos que no sean de competencia de la Asamblea Ordinaria o siendo de competencia de aquella última sea necesario resolver de forma urgente.

Las Asambleas Extraordinarias se consideran constituidas en la primera convocatoria con la presencia de accionistas que representen el 60% de las acciones con derecho a voto y en la segunda convocatoria con la presencia de accionistas que representen el 10% de las acciones con derecho a voto.

Asambleas Especiales:

Este tipo de Asambleas se regirán en un todo de acuerdo con las disposiciones de la ley de Sociedades Comerciales 16.060.

1.8 Medidas para fomentar la participación de los Accionistas y los datos de asistencia

Esta disposición no aplica a MetLife en tanto existe un único accionista.

1.9 Asambleas Generales celebradas en el ejercicio

Durante el ejercicio del 2018 se han celebrado dos Asambleas Generales las que tuvieron lugar el 13 de junio y el 12 de octubre del 2018 y contaron con la presencia del único accionista de MetLife a ese momento.

En las mencionadas asambleas se tomaron las siguientes resoluciones de forma unánime: (i) aprobación de memoria y estados contables correspondientes al ejercicio cerrado el 31 de diciembre del 2017; (ii) Aprobación del proyecto de distribución de utilidades; (iii) Aprobación de lo actuado por el Directorio; (iv) Aprobación de reporte anual 2016/2017 aprobado por Comité de Auditoría; (v) Ratificación de dividendos distribuidos a la fecha; y (vi) Distribución de dividendos al único accionista de la Sociedad

2. ESTRUCTURA DE ADMINISTRACION Y DE CONTROL

2.1 Integración de los órganos de administración

El órgano de administración ("Directorio") tiene a su cargo la administración de la sociedad y según lo dispuesto por el estatuto debe estar compuesto por un mínimo de tres y un máximo de nueve miembros, que deben ser personas físicas.

La Asamblea determina el número de miembros del Directorio y los elegirá o reelegirá cada año. Asimismo, la Asamblea puede designar uno o más Directores suplentes, los que asumirán sus cargos de acuerdo a un régimen ordinario de suplencias en caso de fallecimiento, incapacidad transitoria o permanente, ausencia o remoción de titulares.

El Directorio tiene ilimitadas facultades para la administración de la sociedad y la disposición de sus bienes.

	Cargo	Fecha de primer nombramiento	Fecha último nombramiento	Perfil y descripción de funciones y facultades
Bargiela, Carlos	Presidente	22/08/2017	13/06/2018	Sus funciones y facultades obedecen a lo dispuesto en la ley de sociedades comerciales y se encuentran en un todo de acuerdo a la normativa del Banco Central del Uruguay aplicable.
Ameri, Reinaldo M.	Director	05/06/2015	13/06/2018	Sus funciones y facultades obedecen a lo dispuesto en la ley de sociedades comerciales y se encuentran en un todo de acuerdo a la normativa del Banco Central del Uruguay aplicable
Heyer, Guillermo	Director y Gerente General	28/06/2017	13/06/2018	Sus funciones y facultades obedecen a lo dispuesto en la ley de sociedades comerciales y se encuentran en un todo de acuerdo a la normativa del Banco Central del Uruguay aplicable

2.2 Composición del Comité de Auditoría

La responsabilidad primordial del Comité de Auditoría será contribuir a la aplicación y funcionamiento del sistema de gestión integral de riesgos de la institución y ejercer como nexo entre el Directorio, los Auditores Externos, la Auditoría Interna y la Alta Gerencia. Entre las responsabilidades del Comité de Auditoría se incluyen las siguientes:

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

El Comité de Auditoría reportará directamente al Directorio de MetLife y estará integrado por 5 miembros, la mayoría de los cuales no desarrollará funciones gerenciales o administrativas en la institución, contando con independencia funcional. El Comité estará integrado, en todo momento, al menos por un funcionario con experiencia en la materia. Los integrantes son los representantes designados por las siguientes áreas: (i) Auditoría Interna; (ii) Ética y Cumplimiento (iii) Gerencia General (iv) Legales; (v) Riesgos.

El representante de Auditoría Interna no tendrá derecho a voto sobre las decisiones del Comité, cumpliendo una función informativa.

En caso que los integrantes del Comité perciban remuneración por su calidad de tales, las mismas no podrán estar vinculadas a los resultados de la institución.

Sus miembros permanecerán en sus funciones por un periodo mínimo de dos años, salvo casos de fuerza mayor debidamente fundados y siempre que su mandato no expire antes.

2.3 Comité de Riesgos

El propósito del Comité de Riesgos de MetLife Uruguay es ser responsable de la supervisión y el asesoramiento al Directorio sobre los riesgos presentes y futuros de la compañía, dado que el Directorio es el máximo responsable de aprobar y revisar las estrategias y políticas relevantes en gestión de riesgos.

Los miembros del Comité son nombrados por el Directorio, su composición siempre será de no menos de 6 miembros con derecho a voto. Cada miembro es nombrado de acuerdo con el área de conocimientos necesarios para proporcionar una cobertura adecuada de las líneas de negocios.

El Comité asesora y formula recomendaciones sobre los siguientes aspectos:

- El apetito y tolerancia por el riesgo a asumir teniendo en cuenta el apetito de riesgo global, la situación financiera de la Compañía y la capacidad de la Compañía para gestionar los riesgos dentro de la estrategia acordada.
- El sistema y el programa de gestión de riesgos con el fin de identificar, medir controlar y reportar los riesgos;
- La alineación de la estrategia con el apetito de riesgo de la Compañía; y
- Promover la toma de decisiones basada en la consideración por el riesgo asumido y la incorporación de una cultura de riesgos dentro de la compañía

El Comité de riesgos desempeña las siguientes funciones:

- El Comité vela por el desarrollo, el mantenimiento continuo y la integración de un eficiente sistema de gestión del riesgo dentro de la Compañía, que sea eficaz y que abarque a la naturaleza, escala y complejidad de los riesgos inherentes al negocio;
- El Comité supervisa el marco de gestión de riesgos, teniendo en cuenta el apetito de riesgo y tolerancias admitidas por la compañía e identificará y recomendará al Directorio los cambios pertinentes si fuera necesario;
- El Comité examina los informes sobre la Compañía provistos por la Función de Riesgos;
- El Comité examina los informes sobre cualquier desviación de los límites de alerta temprana o violaciones de los límites de riesgo y la adecuación del evento acontecido, de acuerdo a las medidas correctivas propuestas;
- El Comité asesora al Directorio de la Compañía sobre la eficacia de las estrategias y políticas de riesgo;
- El Comité garantiza que las estrategias, los procesos y la presentación de reportes apoyen el seguimiento y la gestión de riesgos;
- El Comité examina y aprueba el mandato de la Función de Riesgos y garantizará que haya recursos suficientes y el acceso adecuado a la información para que la Función de

Riegos pueda ejercer sus funciones con eficacia y de conformidad con las correspondientes normas profesionales.

- El comité hace recomendaciones a la Alta Gerencia de la Compañía acerca de lo que estime conveniente en cualquier área dentro de su ámbito de competencia donde la acción o la mejora sea necesaria.
- El Comité examina y recomienda a la Alta Gerencia, para su aprobación, cualquier política de riesgo que considere pertinente.
- El Comité da la debida consideración a las leyes y reglamentos, las disposiciones del Regulador y cualquier otra normativa aplicable, según corresponda.
- Los principales riesgos (actuales y emergentes) que el Comité supervisa incluyen los siguientes: Seguro; Crédito; Mercado; Liquidez; Reputacional, Operacional y IT

2.4 Nombres del Síndico y Personal Superior

La Sociedad no cuenta con Síndico. A continuación se detalla la nómina y cargo del Personal Superior al 31 de Diciembre del 2017.

Bargiela, Carlos	Presidente
Ameri, Reinaldo	Director
Heyer, Guillermo	Director y Gerente General
Alvarez, María Teresa	Gerente Marketing de Productos
Bravo, Federico	Integrante del Comité de Auditoría
Romero Victorica, Pedro	Responsable de la Función Actuarial
Crema, Roberto	Integrante del Comité de Auditoría

Della Paollera, Marcela	Responsable de la Auditoría Interna
Della Paollera, Marcela	Integrante del Comité de Auditoría
González De León, María Soledad	Coordinadora de Servicios al Cliente
Rocchi, Fabiana	Gerente de Finanzas
Rocchi, Fabiana	Responsable del Régimen de Información
Tedeschi, Nicolás	Gerente de Operaciones y Sistemas
Heyer, Guillermo	Integrante del Comité de Auditoría
Crema, Roberto	Integrante del Comité de Riesgos (E&C)
Wicht, Pablo	Integrante del Comité de Riesgos (Inversiones)
Rocchi, Fabiana	Integrante del Comité de Riesgos (Finanzas)
Romero Víctorica, Pedro	Integrante del Comité de Riesgos (Finanzas/Actuarial)
Tedeschi, Nicolás	Integrante del Comité de Riesgos (Operaciones)

Heyer, Guillermo	Integrante del Comité de Riesgos (Gerente General)
Roitman, Ariel	Presidente del Comité de Riesgos
Soria, Marcelo	Secretario del Comité de Riesgos
Furtado, Fabián	Gerente de Marketing Directo
Tedeschi, Nicolás	Oficial de Cumplimiento
Aiscar, Sergio	Gerente de Negocios Individuales y Corporativos

2.5 Sesiones realizadas por los Órganos de Administración y de Control

- Número de Reuniones de Directorio: 5
- Número de Sesiones del Comité de Auditoría: 3
- Número de Sesiones del Comité de Riesgos: 3

2.6 Informes sobre las actividades de los órganos de administración y control.

El Directorio se reunió en 5 ocasiones durante el ejercicio correspondiente al 2018.

La primera reunión tuvo lugar el 8 de marzo de 2018 con el objeto de: (i) Tomar conocimiento de la Memoria de Actividades 2016/2017 del Comité de Auditoría, (ii) Análisis del Plan de Auditoría 2017 y 2018 y Plan de Auditoría para el año 2018, (iii) Tomar razón de la multa aplicada a la Sociedad por la Superintendencia de Servicios Financieros con fecha 19/02/2018 por incumplimiento de plazos, (iv) Aprobación del Informe anual de Gobierno Corporativo correspondiente al ejercicio 2017, (v) Revocación parcial de Poder General de Administración, Disposición y Afectación otorgado el 22/05/2015 respecto de los Sres. Daniel Veltri y modificación de Mandato Especial otorgado el 28/01/2011 incorporando a la Sra. Fabiana

Rocchi como apoderada del Grupo II, y (vi) Aprobar el documento de planificación estratégica denominado Planificación Estratégica 2017-2018 preparado por la Gerencia General.

La segunda se realizó el 10 de abril del 2018 a fin de aprobar el documento de planificación estratégica denominado Planificación Estratégica 2017-2018 preparado por la Gerencia General.

La tercera se llevó a cabo en fecha 30 de mayo del 2018 con el objeto de: (i) que el Sr. Carlos Bargiela tome posesión de su cargo como Presidente del Directorio con fecha, (ii) Aprobación de memoria explicativa de EEFF correspondientes al ejercicio cerrado el 31/12/2017, (iii) Convocatoria a Asamblea General Ordinaria de Accionistas a celebrarse el 13/06/2018, (iv) Tomar conocimiento de minutas correspondientes a reuniones de Comité de Auditoría y de Riesgos de Metlife realizados el 24 de mayo de 2018, (v) Tomar conocimiento de la nueva versión del Manual de Políticas y Procedimientos de Inversiones, (vi) Aprobación de documento de planificación estratégica denominado "Planificación Estratégica 2018-2019" preparado por la Gerencia General, (vii) Tomar conocimiento de la presentación de resultados del sector asegurador por el primer trimestre 2018, (viii) Aprobación del documento de declaración de "Apetito al Riesgo 2018", (ix) Tomar conocimiento de nueva versión de "Política de Riesgo Mercado", (x) Tomar conocimiento de la nueva versión de "Política de Gestión de Riesgo Operacional", (xi) Aprobar Estatuto del Comité de Riesgos, (xii) Aprobar Estatuto del Comité de Auditoría de Metlife Uruguay y (xiii) en virtud de compromisos asumidos con el regulador, se deja constancia que el Directorio se reunirá al menos tres veces por año y se incrementarán las reuniones de Comités de Riesgos y Auditoría Interna.

La cuarta se llevó a cabo en fecha 12 de octubre de 2018 con el objeto de: (i) Tomar conocimiento de Informe de Inspección emitido por el BCU de fecha 27 de julio de 2018, (ii) Tomar conocimiento de minuta de reunión del Comité de Auditoría de fecha 24 de agosto de 2018, (iii) Tomar conocimiento de minuta de reunión del Comité de Riesgos de fecha 27 de septiembre de 2018, (iv) Tomar conocimiento de nueva versión de "Política de Riesgos", (v) Tomar razón de multa aplicada a la Sociedad por BPS, (vi) Tomar conocimiento de las minutas correspondientes a las reuniones del Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo, (vii) Tomar conocimiento de los Informes anuales sobre el cumplimiento del programa de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo, (viii) Aprobar el "Código de Conducta" de la Sociedad, y (ix) Convocar a Asamblea General Extraordinaria de fecha 12 de octubre de 2018.

Por último, la quinta reunión de Directorio se realizó el 21 de diciembre del 2018 a fin de: (i) Tomar conocimiento de minuta de reunión del Comité de Auditoría de fecha 20 de diciembre de 2018, (ii) Tomar conocimiento de las minutas correspondientes a las reuniones del Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo, (iii) Tomar conocimiento de la minuta correspondiente a la reunión del comité de Riesgos del 5 de diciembre de 2018, (iv) Tomar conocimiento de nueva versión de "Política de Riesgos", (v) Aprobación de documento

denominado “2019 Investment Guidelines”, y (vi) Tomar razón de la multa aplicada por BPS. El Comité de Auditoría sesionó 3 veces durante el ejercicio del 2018.

La primera sesión del año 2018 del Comité tuvo lugar el 24 de mayo del 2018 con el principal objeto de poner a conocimiento el estado del plan de Auditoría Interna del año 2018, los reportes emitidos y las observaciones detectadas tanto por Auditoría Interna como Auditoría Externa desde la última sesión del Comité a la fecha, entre otras cuestiones.

La segunda sesión del año se llevó a cabo el 24 de agosto de 2018 y tuvo como propósitos principalmente (i) presentar el Estado del plan de auditoría 2018, (ii) poner en conocimiento los informes de Auditoría emitidos correspondientes al plan 2018 y (iii) revisar el estado de observaciones abiertas y vencidas, entre otros.

La tercera sesión del año se llevó a cabo el 20 de Diciembre de 2018 y tuvo como propósitos principalmente (i) presentar el Estado del plan de auditoría 2018, (ii) poner en conocimiento los informes de Auditoría emitidos correspondientes al plan 2018, (iii) presentar el plan de Auditoría Interna 2019, (iv) revisar el estado de observaciones abiertas y vencidas.

El Comité de Riesgos sesionó 3 veces durante el ejercicio del 2018

La primera sesión del año 2018 del Comité se llevó a cabo el 24 de Mayo de 2018, cuyo propósito principalmente fue: (i) Auditoría BCU 2018; (ii) Auditoría Interna Circular 2237 ; (iii) Apetito al Riesgo RAS; (iv) Situación del Capital (v) Monitoreo de Riesgos: 1. Riesgo de Crédito, 2. Riesgo de Mercado, 3. Riesgo de Seguros, 4. Riesgo de Liquidez, 5. Riesgo Operacional, 6. Riesgo de Compliance y 7. Riesgo de IT.

La segunda sesión del año 2018 del Comité tuvo lugar el 27 de Septiembre de 2018 donde los temas tratados fueron: (i) Auditoría BCU 2018; (ii) Auditoría Interna Circular 2237; (iii) Apetito al Riesgo (iv) Situación de Capital y (vi) Monitoreo de Riesgos: 1. Riesgo de Crédito; 2. Riesgo de Mercado; 3. Riesgo de Seguros; 4. Riesgo de Liquidez; 5. Riesgo Operacional; 6 Riesgo de IT y 7. Riesgos de Compliance.

La tercera sesión del año 2018 del Comité tuvo lugar el 5 de Diciembre de 2018 donde los temas tratados fueron: (i) Auditoría BCU 2018 – Auditoría Interna y Externa – Modificación de Políticas y Estatuto; (ii) Apetito al Riesgo (iii) Situación de Capital y (iv) Principales Riesgos: 1. Riesgo de Crédito; 2. Riesgo de Mercado; 3. Riesgo de Seguros; 4. Riesgo de Liquidez; 5. Riesgo Operativo y KRY; 6 Riesgo de IT y 7. Riesgos de Compliance. Se incluyeron pruebas de stress para los riesgos de Mercado y Crédito de Reaseguros y sensibilidad de la posición en moneda extranjera a fluctuaciones de mercado.

2.7 Ceses que se hayan producido durante el período en los órganos de administración y de control

Durante el ejercicio 2018 el Sr. Carlos Bargiela tomó posesión de su cargo como Presidente del Directorio con fecha 30 de mayo de 2018, y no se han producido ceses en el Comité de auditoría de administración.

3. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

El Comité de Riesgos cuyo principal propósito es ser responsable de la supervisión y el asesoramiento al Directorio sobre los riesgos presentes y futuros de la compañía, sesionó tres veces durante el año 2018.

El Comité de Riesgos asesora y formula recomendaciones sobre:

- El apetito y tolerancia por el riesgo a asumir.
- El sistema y el programa de gestión de riesgos con el fin de identificar, medir, controlar y reportar los riesgos.
- La alineación de la estrategia con el apetito de riesgo de la Compañía a nivel local, regional y global.
- Promover la toma de decisiones basada en la consideración por el riesgo asumido y la incorporación de una cultura de riesgos dentro de la compañía.

Estructura del Comité

- Presidente: Función de Riesgos (Gerente de Riesgos).
- Miembros con voz y voto: Gerente General, Oficial de Inversiones, Gerente de Finanzas, Gerente de Operaciones, Función Actuarial y Compliance.
- Secretario: Función de Riesgo.
- Invitado: Auditoría Interna, IT Risk y Legales

Frecuencia de sesión

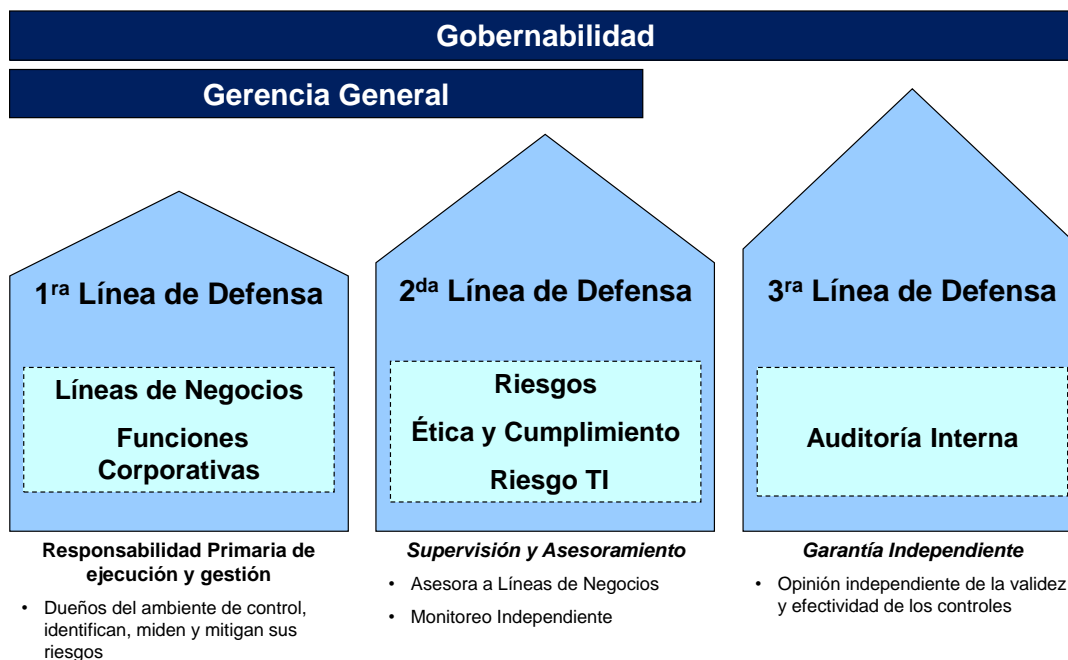
Durante el año 2018 se celebraron tres reuniones (en los meses de Mayo, Septiembre y Diciembre). De acuerdo al estatuto del Comité se tiene que reunir al menos cuatro veces en el año (a partir del año 2019), pudiendo celebrarse reuniones extraordinarias a pedido de alguno de los miembros.

SISTEMA DE GESTION INTEGRAL DE RIESGOS

Políticas, procedimientos y mecanismos de control implementados

MetLife gestiona los riesgos de forma integral de manera de identificar, evaluar, seguir, controlar y mitigar los riesgos a través del Gerente de Riesgos, el cual es independiente de cualquier área que tome decisiones que puedan llevar a la compañía a asumir algún riesgo, reportándole directamente al Chief Risk Officer LatAm.

La estructura de riesgos es monitoreada y supervisada por 2 áreas enfocadas en el control y monitoreo de riesgos: a) El área de Riesgos que cuenta también con un especialista en Riesgo Operacional, el cual depende del Gerente de Riesgos, y de un especialista de Riesgo Operacional que es parte de la primera línea de defensa; y b) El área de Etica y Cumplimiento, que como segunda línea de defensa monitorea y supervisa prácticas de venta, anticorrupción, prevención de lavado de activos y básicamente riesgos de cumplimiento. El gobierno y gestión de los riesgos se basa en las llamadas "Tres Líneas de Defensa". Este modelo contempla las mejores prácticas, buscando asegurar que la operativa de MetLife se desarrolle conforme a la regulación aplicable, así como con las políticas y procedimientos internos.



La responsabilidad de la gestión diaria de los riesgos es de cada uno de los integrantes de la Compañía, en tanto son tomadores de los diferentes riesgos a los que puede exponerse. Para ello, cada integrante debe enmarcar el desarrollo de sus actividades en las políticas, normas,

procedimientos, infraestructuras y controles que, partiendo del marco fijado, son definidos por la función de riesgos.

Asimismo, este esquema tiene por objeto promover la actuación coordinada de las Tres Líneas de Defensa. De esta forma, no sólo se logra incrementar la efectividad del funcionamiento del modelo de control interno, al asegurar la adecuada cobertura de la gestión de los riesgos en los que incurre la Compañía sino que además, permite que la misma se realice de forma eficiente

Tres veces al año, como mínimo, se celebran reuniones del Comité de Riesgos, a partir de 2019 el número de sesiones se incrementa a cuatro por año. El Comité está compuesto por representantes de las principales áreas de gestión y control de la entidad, no solo actúa como asesor del directorio en materia de riesgos sino que también es un ámbito de discusión entre las áreas y gestor de las políticas y de la cultura de riesgos dentro de la compañía.

El Directorio es el máximo responsable de aprobar y revisar las estrategias y políticas relevantes en gestión de riesgos así como los límites definidos para los distintos riesgos.

La Compañía ha implementado Políticas de Riesgos, que son objeto de revisiones y actualizaciones anualmente, las cuales tienen como objetivo establecer formalmente de manera clara y precisa las pautas que deben considerarse para desarrollar toda actividad que implique la asunción de riesgos por parte de la entidad.

El sistema cuenta con las siguientes políticas de riesgos:

- Política de Riesgo de Liquidez
- Política de Riesgo de Mercado
- Política de Riesgo de Crédito
- Política de Riesgo de Seguro
- Política de Riesgo Operacional
- Política de Riesgo Reputacional
- Política de Riesgos

Metodología y sistemas de cuantificación de cada uno de los riesgos

a) Riesgo de Mercado:

El principal riesgo de mercado que enfrenta la compañía es el descalce en montos y plazos de los flujos de fondos activos y pasivos. Por política interna los pasivos denominados en una

moneda deben ser cubiertos por activos denominados en la misma moneda, de este modo la compañía evita asumir riesgo de moneda.

La cuantificación y monitoreo del descalce de montos, plazos y tasa de interés se realiza mediante un rango de tolerancia máximo para el objetivo de “duration” aprobado por el Comité de ALM regional (Asset and Liability Management o Gerenciamiento de Activos y Pasivos). También se monitorea el “bid-ask mismatch”, el cual representa la pérdida que se puede llegar a materializar si la curva de tasas de interés se desplaza 10 puntos básicos en paralelo, en sentido contrario a la posición neta de renta fija que tiene Metlife al consolidar activos y pasivos. De este modo se limita el rango de acción para efectuar inversiones al entorno, medido bajo el indicador de “duration”, del perfil de riesgo que se observa en el pasivo.

La compañía también cuenta con un cálculo de VAR para el riesgo de mercado.

Los límites de riesgo de mercado de la Compañía deben ser revisados y aprobados por el Comité de Riesgos por lo menos anualmente como parte del proceso de revisión y actualización de las presentes políticas.

Cualquier exceso a los límites debe ser tratado por el Comité de Riesgos, quien deberá evaluar su origen y plan de reducción.

b) Riesgo de Crédito:

Inversiones

Se define el límite al riesgo de crédito a través de tres magnitudes, según se presenta en la siguiente figura.



Para su control y administración se regula la concentración máxima para un solo emisor, simultáneamente se definen parámetros de diversificación acotando el porcentaje máximo del portafolio que se puede invertir en cada calidad crediticia definida mediante un rating de Crédito. Adicionalmente se agrega otra dimensión de riesgo de crédito representada en el "Economic Capital Ratio" el cual se calcula como el Capital Económico Requerido por el riesgo de crédito, a un nivel de confianza del 99.5%, considerando un horizonte temporal de un año, dividido el valor de las inversiones expuestas a riesgo de crédito, esta medida cuantifica el valor que se podría llegar a perder ya fuera por un default o por una caída en el precio de mercado de los activos derivada de un evento de crédito medido en un escenario de stress.

Los límites por emisor y por rango de rating crediticio son límites de concentración por emisor y calidad crediticia para asegurar la diversificación. Los mismos son propuestos al Comité de Riesgo de Inversiones Global por la oficina regional de créditos en función de las políticas de inversión definidas por cada país sobre la base de un análisis exhaustivo de cada emisor, realizado por la unidad especializada de créditos regional.

El cumplimiento con estos límites es monitoreado por el Departamento Corporativo de Ética y Cumplimiento de Inversiones, reportando los hallazgos mensualmente a las áreas de Inversiones y de Riesgo. El área de riesgos procura mitigar esos desvíos trabajando en conjunto con Inversiones y reporta los hechos al Comité de Riesgos.

Reaseguro

Se cuenta con políticas globales de administración del riesgo de crédito asociado a las operaciones de reaseguro el cual es monitoreado desde casa matriz por un departamento

especializado en la materia. La modalidad descrita está fundamentada en que MetLife opera en una cantidad de países con grandes reaseguradores, los cuales son aprobados de acuerdo al análisis crediticio que realiza el departamento de créditos global, y la solvencia de dichas reaseguradores es relativa a su operatoria que también es global.

En este contexto MetLife Uruguay está incluido dentro de la operatoria global de MetLife y su exposición es reportada a casa matriz quien la incluye en su análisis y reporte, de periodicidad trimestral. La conformidad con la exposición es transmitida a todas las operaciones de MetLife en el mundo.

La función de riesgos tiene contacto directo y permanente con el departamento de riesgo de crédito de reaseguros, monitorea los reportes y está advertido de cualquier novedad que pudiera surgir en el mercado de reaseguros.

Instituciones Financieras

Las instituciones financieras autorizadas para operar, se determinan en base a las contrapartes aprobadas globalmente y ratificadas por el Directorio.

Asimismo, las instituciones financieras autorizadas a operar deberán cumplir los requisitos regulatorios establecidos en la normativa emitida por Banco Central del Uruguay ("BCU").

A nivel global el departamento de créditos para inversiones no-financieras realiza un seguimiento permanente de la solvencia de las instituciones habilitadas para realizar imposiciones monetarias y reporta trimestralmente el estado de cumplimiento de MetLife Uruguay con los lineamientos aprobados por dicho departamento.

En lo que respecta al cumplimiento con las regulaciones propias del BCU el Departamento de finanzas realiza el monitoreo al cumplimiento de las mismas.

Todo este proceso es corroborado y seguido por la Función de Riesgos.

Cobranzas de pólizas

El riesgo de crédito asociado a la incapacidad de pago de los deudores por emisión de pólizas se encuentra acotado debido a las políticas de gestión interna implementadas para los diferentes productos comercializados por la Compañía.

Periódicamente el área de cobranzas emite un informe relativo al estado de las mismas el cual es revisado por la Función de Riesgos y presentado al Comité de Riesgos con la finalidad de estar advertidos de cualquier desvío del curso normal de la función de cobranzas.

c) Riesgo de Liquidez:

Es la posibilidad de que la Compañía no cuente con suficientes activos líquidos para hacer frente a las obligaciones asumidas. Esto incluye la posibilidad de que la Compañía no logre hacer frente eficientemente a sus flujos de caja presentes y futuros, como el riesgo de liquidez asociado a cualquier dificultad derivada de cambios en las condiciones de mercado, que afecten la rápida liquidación de los activos con pérdidas de valor respecto al precio de mercado.

MetLife define en su apetito al riesgo la disposición deseable de liquidez mediante un nivel mínimo del Ratio de Cobertura de Liquidez, o LCR por sus siglas en inglés (Liquidity Coverage Ratio). En este sentido, se intenta con el LCR promover la resistencia a siete días y a un año en el perfil de liquidez, garantizando que la Compañía mantenga un nivel suficiente de activos líquidos, con respecto a las salidas de fondos estimadas, para poder afrontar una situación de tensión o estrés en un escenario definido como “extremo” durante el período considerado.

Sobre esta base se establece un sistema de monitoreo de límites y alertas sobre el LCR en los siguientes niveles:

- Nivel normal de funcionamiento: es el nivel de riesgo esperado sobre el que se deben ejecutar las actividades de la compañía, actuando conforme al plan de negocios aprobado.
- Rango de atención: indica que los indicadores de liquidez se encuentran por fuera de su nivel normal de funcionamiento. El Comité de Riesgos deberá evaluar en este caso las métricas establecidas y determinar si es necesario realizar acciones para reducir la exposición al riesgo de liquidez.
- Rango de acción: es el nivel de riesgo en el que se debe activar un plan de acción o contingencia a efectos de enmarcar los niveles de riesgo en los rangos aceptables.

Los límites y alertas al riesgo de liquidez de la Compañía deben ser revisados y aprobados por el Comité de Riesgos por lo menos anualmente como parte del proceso de revisión y actualización de las presentes políticas y en línea con el proceso de actualización periódico de la compañía.

El LCR cuenta con dos componentes:

- Los “Activos Liquidos de Alta Calidad” y los supuestos asociados serán monitoreados por la Función de Riesgos en conjunto con el Departamento de Inversiones. Como “Activos Liquidos de Alta Calidad” se considerarán la inclusión de efectivo, inversiones en títulos públicos, acciones, obligaciones, entre otros activos a considerar, según hubiere en cartera. El resultado es una estimación de flujo de fondos disponibles en un escenario de estrés teniendo en cuenta la reacción de los mercados para poder vender activos en dicha situación, caída en los precios de mercado, limitantes de liquidez, “flight to quality”, etc.
- Las salidas de efectivo se determinarán mediante la estimación de caídas de los Pasivos, las cuales serán monitoreadas por la Función de Riesgos, con estimaciones provistas por la Función Actuarial. Teniendo en cuenta supuestos de cancelaciones de pólizas en un escenario de estrés.

El Comité de Riesgos es el principal responsable de monitorear la exposición al riesgo de liquidez así como de asegurar que éstos permanecen dentro de los límites definidos.

Todos los límites por exposiciones al riesgo de liquidez son formalmente revisados y actualizados al menos anualmente.

El monitoreo del LCR se hace de manera trimestral o más asiduamente si alguna situación de riesgo se materializa. Independientemente de la periodicidad de los análisis en cualquier momento el comité de Riesgos puede pedir la realización del análisis a la fecha requerida.

d) Riesgo de Seguros:

Es el riesgo de que el patrimonio sea alterado ante la modificación de los pasivos vinculados a operaciones de seguros, producto de cambios en el nivel, tendencia y volatilidad de los seguros, así como variaciones en el comportamiento del asegurado.

El riesgo de Seguros es monitoreado a través de variables propias de la tarificación de los productos las cuales son observadas en diferentes dimensiones de acuerdo a la madurez del producto o de la información seleccionada por el área actuarial. Se observan desvíos entre la experiencia y los valores de tarificación, cambios en la rentabilidad esperada por producto, costos insumidos en su administración entre otras variables.

En el marco de actuación para el manejo del apetito al riesgo de MetLife, se incorporan afirmaciones cualitativas y cuantitativas referentes a la tolerancia al riesgo por la Compañía. En este sentido, las afirmaciones cualitativas establecen principios a efectos de asegurar las metas y objetivos de gestión. Las afirmaciones cuantitativas establecen niveles de tolerancia definidos.

Categorías de seguros a suscribir

En este contexto, MetLife aceptará asumir riesgos en las siguientes categorías:

- *Accident and Healt ("A&H").*
- *Group.*
- *Life.*
- *Annuities.*
- *Credit.*
- *Property and Casualty.*

Las Unidades de Emisión y Gestión de Pólizas como primera línea de defensa, son las encargadas de manejar las exposiciones asumidas en cada una de las categorías.

Adicionalmente se hace un estudio de estabilidad de variables que son parte del pricing y desarrollo del negocio con la finalidad de anticipar alguna alteración que advierta sobre cambios en los parámetros observados respecto a los utilizados en los modelos.

Reaseguros

MetLife realiza operaciones de reaseguro, por aquellos montos que superen los Límites de Retención, estableciendo además un umbral máximo de operación.

El Límite de Retención es el monto máximo de seguro que MetLife asumirá bajo su propio riesgo para cada póliza emitida, dependiendo de la categoría del seguro a suscribir.

Tarifación

Las tarifas se establecen considerando los siguientes aspectos:

- Deben ser elaboradas sobre bases técnicas, en función de principios básicos en materia de equidad, suficiencia, homogeneidad y representatividad, que permitan presumir razonablemente un resultado técnico positivo.
- A efecto de su confección, se deberá contemplar adecuadamente la experiencia siniestral, el nivel de gastos y los demás elementos que avalen su integración y que, en ningún caso, hayan sido confeccionadas tomando en consideración la naturaleza del asegurable o la relación económica o jurídica que lo vincula con el asegurador.

- Cuando se trate de tarifas que establecen variaciones en función del riesgo de los atributos de cada tomador o asegurado, deberán aplicarse criterios en forma uniforme, en base a parámetros de cálculo previamente definidos.

A partir de este marco, se considera la información siniestral del mercado uruguayo de seguros y el conocimiento específico del sector de actividad. En este sentido, las Unidades de Emisión y Gestión de Pólizas serán las encargadas de validar los criterios técnicos contenidos.

La Gerencia de Riesgo, junto a las Unidades de Emisión y Gestión de Pólizas, monitorean periódicamente la vigencia y suficiencia de las tarifas, procurando que:

- Las tarifas definidas sean acordes a los niveles de siniestralidad ocurridos.
- Las tarifas definidas sean competitivas respecto a las tarifas del mercado para cada rama de seguros ofrecidos por la Compañía.
- Las tarifas deberán estar alineadas a las expectativas de rentabilidad de la Compañía.

Se iniciará un proceso de actualización de tarifas, en caso que no se cumpla con alguno de estos puntos señalados precedentemente

Reservas Técnicas

Las reservas son calculadas conforme a la normativa vigente. En este contexto, se definen las siguientes reservas:

- Riesgos en Curso: Son las provisiones para hacer frente a los posibles siniestros que puedan ocurrir durante la vigencia de la póliza.
- Reservas Matemáticas: Son las provisiones para hacer frente a posibles siniestros de largo plazo por Seguros de Vida.
- Reservas para Siniestros Pendientes: Son las provisiones para atender siniestros ocurridos, denunciados o no, que están aún pendientes de pago y cuyo monto definitivo no se conoce.

Las reservas son calculadas periódicamente por las Unidades de Emisión y Gestión de Pólizas.

Los límites se determinan para:

- Monto máximo a retener

- Riesgo de concentración

e) Riesgo Operacional:

Se define como el riesgo de pérdida o daño resultante de procesos internos inadecuados o con fallas, errores humanos o de sistemas, o de acontecimientos externos. Ejemplos de riesgos operacionales incluyen, pero no están limitados a, los riesgos derivados de procesos de tecnología de la información, los procesos manuales, gestión de datos, procesos inadecuados de continuidad de negocios, cumplimiento regulatorio, prácticas de mercadeo y ventas, proceso de reclamaciones, fraude, incumplimiento de las políticas de la compañía, exposiciones ambientales, las prácticas de empleo, gestión de cambios, distribución y tercerización.

La metodología de evaluación de riesgos de MetLife requiere que los riesgos puedan ser evaluados o medidos en términos de frecuencia (probabilidad) y de severidad (impacto): la frecuencia o probabilidad en el que eventos de riesgo operacionales ocurrirán y la severidad o impacto de pérdida o daño.

La metodología utilizada por MetLife permite que los riesgos operacionales sean evaluados cuantitativa y cualitativamente e incluye impactos financieros y no financieros que deben ser evaluados.

Los riesgos que exceden el nivel de tolerancia aceptable pueden requerir una respuesta que lo lleve al nivel apropiado o deseado. MetLife ha desarrollado un esquema de corrección, como se ilustra a continuación, para ayudar a la administración a determinar la respuesta adecuada basada en la evaluación del riesgo residual. Cuando la evaluación del riesgo residual sobrepasa el nivel de tolerancia aceptable para su gestión, el propietario de riesgo deberá gestionarlo mediante las oportunas respuestas al riesgo, tal como se define a continuación.

Severidad	ESCALA DE TOLERANCIA AL RIESGO					
	5	Monitorear Reducir	Reducir Compartir Evitar	Reducir Compartir Evitar	Reducir Compartir Evitar	Reducir Compartir Evitar
4	Monitorear Reducir	Monitorear Reducir	Reducir Compartir Evitar	Reducir Compartir Evitar	Reducir Compartir Evitar	
3	Aceptar Reducir Monitorear	Monitorear Reducir	Monitorear Reducir	Reducir Compartir Evitar	Reducir Compartir Evitar	
2	Aceptar Reducir Monitorear	Aceptar Reducir Monitorear	Aceptar Reducir Monitorear	Monitorear Reducir	Reducir Compartir Evitar	
1	Aceptar Reducir Monitorear	Aceptar Reducir Monitorear	Aceptar Reducir Monitorear	Aceptar Reducir Monitorear	Monitorear Reducir	
	A	B	C	D	E	Frecuencia
	Una vez cada 100 años	Una vez cada 20 años	Una vez cada 10 años	Una vez cada 3 años	Una o más veces por año	

Los programas de gestión de riesgo operacional

Los programas de riesgo operacional aseguran que la gestión del riesgo operacional se realice de manera eficiente y eficaz, aprovechando al máximo la infraestructura existente de control y riesgo. Se han establecido programas de riesgos operacionales claves para identificar, evaluar, medir y monitorear el riesgo operacional de toda la Compañía. A continuación se muestra una descripción de los principales programas.

Autoevaluación de riesgos ("RSA")

El programa (siglas RSA) es uno de los componentes del marco para la gestión del riesgo operacional. RSA es el proceso donde se identifican, categorizan y clasifican los riesgos operacionales. Este programa apoya las evaluaciones de riesgos a nivel de unidad de negocios y está diseñado para aislar los riesgos que puedan exceder la gestión de tolerancia al riesgo, permitiendo una gestión apropiada de respuesta y mitigación correspondiente. El enfoque del proceso RSA es regresivo y también está enfocado hacia el futuro debiendo reflejar los riesgos operacionales clave actuales, así como los riesgos operacionales claves emergentes a los que la compañía está expuesta. Este proceso proporciona un enfoque de abajo hacia arriba para identificar riesgos operacionales clave relacionados a las actividades del negocio usados por la primera línea de defensa para desarrollar y administrar registros de riesgo con supervisión

proporcionada por el área de Riesgos. El RSA refleja la vista o percepción de la primera línea de defensa sobre las exposiciones a los riesgos operativos, pero también debe alinearse con los resultados de los programas correspondientes de la segunda y tercera línea de defensa.

Los resultados en el RSA son usados para desarrollar el reporte de puntuación, o scorecard, el cual ofrece un resumen total del perfil de riesgos de la compañía. Este scorecard proporciona una evaluación consolidada de la exposición a riesgos operacionales y riesgos significantes y emergentes permitiendo de esa forma una supervisión efectiva a todos los niveles (local, regional y corporativa). El scorecard es una evaluación de arriba hacia abajo el cual incorpora los resultados del RSA, comentarios de la gerencia mayor sobre exposiciones de riesgos claves, y de la segunda y tercera líneas de defensa.

Programa de eventos de pérdidas de Riesgo Operacional

El programa de eventos de pérdidas de riesgo operacional de la Compañía proporciona normas coherentes para identificar, recopilar, analizar, mitigar, supervisar e informar interna y externamente los eventos de pérdida de riesgo operacional. Un evento de pérdida de riesgo operacional se define como un evento que genera pérdidas financieras o daños no financieros, resultante de procesos internos inadecuados o con fallas, errores humanos o de sistemas, o acontecimientos externos. Los eventos de pérdidas de riesgo operacional surgen fundamentalmente de errores en el procesamiento y operaciones ineficaces.

El programa de eventos de pérdidas de Riesgo Operacional requiere la recopilación de información de eventos clave que describan las circunstancias y el impacto monetario del evento.

Indicadores de Gestión del Riesgo Operacional

Como parte de la gestión del Riesgo Operacional MetLife utiliza parámetros o métricas orientados a detectar tendencias, cambios en los riesgos evaluados y contar con información de evoluciones no esperadas que permitan realizar una gestión preventiva. La compañía:

- Lleva un registro de incidencias
- Monitorea su comportamiento
- Informa sobre su evolución
- Establece planes de acción cuando se apartan de la tendencia esperada o del promedio normal.

En el reporte de Indicadores los datos son expresados en porcentajes, cantidades o montos de dinero.

Además de los programas de gestión de riesgo operacional que se señalaron anteriormente, la segunda línea de defensa, a través de sus programas (IT, Riesgos y Compliance) supervisa el cumplimiento de las leyes, reglamentos, normas y políticas internas, para probar la eficacia de los controles internos. Estos programas ayudan a la gerencia a entender los riesgos y deficiencias de control a fin de desarrollar estrategias de mitigación de riesgos y deben ser utilizados como fuente de información para la evaluación de riesgos y el monitoreo de los procesos.

f) Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

Con periodicidad trimestral, el área de Etica y Cumplimiento monitorea el riesgo de lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, abierto para su mejor control en:

- Riesgo que la Compañía falle en la detección de individuos incluidos en las listas antiterroristas y de Personas Políticamente Expuestas.
- Riesgo de detección de operaciones sospechosas de lavados de activos.
- Riesgo de no identificación adecuada del cliente.
- Riesgo que la Compañía falle en la adecuada capacitación de sus empleados.

g) Riesgo Reputacional

Es cualquier práctica, hecho, gestión y asociación (incluyendo actos de colusión u omisión), internos o externos que tome público conocimiento y pueda generar percepciones negativas sobre la integridad, solvencia, competencia o responsabilidad social corporativa de la Compañía, incluyendo accionistas, acreedores, empleados, clientes, socios estratégicos, proveedores, organismos de contralor, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, medios de comunicación y el público en general. Adicionalmente se define al Riesgo Reputacional como la posibilidad de que el patrimonio de la entidad se vea afectado por una opinión pública negativa. Afecta la capacidad de la institución de establecer nuevas relaciones o servicios, o continuar sirviendo las relaciones ya existentes.

Herramientas de gestión empleadas

Las herramientas implementadas para la medición y control de sus riesgos son:

- Reporte trimestral de Asset and Liability Management utilizado para el monitoreo del calce de activos y pasivos.
- Reporte de imposiciones en Bancos.
- Reporte de estado de límites de contratación de reaseguros y control de cesiones y recuperos
- Stress test de Reaseguros.

- Monitoreo de los límites de concentración de inversiones por emisor y por clase de activo.
- Reporte del Comité de Riesgos conteniendo:
 - Monitoreo del límite de Riesgo de Mercado
 - Monitoreo del límite de Riesgo de Crédito
 - Reporte de Riesgo de TI
 - Análisis de nuevas normas
 - Reporte de Riesgo Operacional
 - Seguimiento de Loss Ratio, Persistencia y Rechazos de pólizas para el monitoreo del riesgo de seguros.
- Reporte de Cobranzas
- Autoevaluación de Riesgo Operacional
- Reporte de Indicadores de Gestión del Riesgo Operacional
- Matriz de Riesgo Operacional
- Reporte de Pérdidas operativas
- Reporte trimestral del Stress de Liquidez.

PERDIDAS AÑO 2018

Las pérdidas derivadas de riesgos no han sido significativas, no obstante ello se reflejaron las siguientes:

Fecha Inicio Evento	Fecha Finalización Evento	Cuantía o monto	Clase	Línea de Negocio	Tipo	Descripción
12-ene-18	22-ene-18	3.014	Clientes, productos o prácticas de negocio negligentes	Seguros vida – No previsionales	Genera pérdida y afecta los resultados de la entidad	Multa por error en el archivo "Acreditación Patrimonio Neto" enviado al Banco Central de Uruguay (BCU). Se corrigió el archivo y se remitió nuevamente. Se establecieron controles para garantizar la integridad de la información.
16-feb-18	19-feb-18	169	Clientes, productos o prácticas de negocio negligentes	Seguros vida – No previsionales	Genera pérdida y afecta los resultados de la entidad	Multa por retraso en la presentación de "Información Seguros Previsionales al 31/01/2018 reportada al Banco Central de Uruguay. Se informó un día posterior al del vencimiento. Se implementaron controles para realizar la presentación a tiempo.
01-abr-18	01-abr-18		Interrupción del negocio y fallos en los sistemas	Seguros vida – No previsionales	No genera pérdida y por tanto, no afecta los resultados de la entidad	INCO01371501: El TelCo local resolvió problemas de conexión en el NetWorking por lo que se pudo reestablecer el servicio
16-abr-18	16-abr-18		Interrupción del negocio y fallos en los sistemas	Seguros vida – No previsionales	No genera pérdida y por tanto, no afecta los resultados de la entidad	INCO01372209: Usuarios informaron que algunas aplicaciones no se podían usar. Faltaban tablas de datos. Una aplicación falló (GMD) y algunas tablas fueron borradas por error. Las tablas eliminadas se restauraron desde la última copia de seguridad
23-abr-18	23-abr-18		Interrupción del negocio y fallos en los sistemas	Seguros vida – No previsionales	No genera pérdida y por tanto, no afecta los resultados de la entidad	INCO01393095: Los usuarios no pudieron acceder a varias aplicaciones debido a un problema con un servidor web front-end. Las siguientes aplicaciones estuvieron fuera de servicio: BDC, AP-GMD, BDC Uruguay, SIAP Uruguay, Towers Uruguay. El servidor ARBUECXV01 que pertenece a la granja Citrix se retiró del servicio al perder la configuración de su dirección IP. Al final de la aplicación de algunos parches de Windows, la IP del servidor no estaba configurada. La dirección IP fue corregida y el servidor reiniciado
04-may-18	04-may-18		Interrupción del negocio y fallos en los sistemas	Seguros vida – No previsionales	No genera pérdida y por tanto, no afecta los resultados de la entidad	INCO01433627: los usuarios informaron problemas de conectividad esporádica. Los equipos técnicos participaron y descubrieron que AT & T tenía un problema con uno de sus circuitos de red, implementó un cambio de configuración para restablecer el servicio
16-may-18	16-may-18		Interrupción del negocio y fallos en los sistemas	Seguros vida – No previsionales	No genera pérdida y por tanto, no afecta los resultados de la entidad	INCO01470273: Problema de acceso a Citrix (SIAP), los usuarios no podían tener acceso a la pólizas y datos de clientes, no se encontraba conectado al host el servidor ARBUECXV01. El servidor fue reciclado y se restaura la completa funcionalidad.
06-jul-18	31-jul-18		Fraudes de origen externo	Seguros generales – Robo y riesgos similares	No genera pérdida y por tanto, no afecta los resultados de la entidad	Rechazo de reclamo por presunto fraude. Evento informado fue anterior al contrato de seguro. Robo de cartera, fotocopias se recibieron como documentos de respaldo, se detectó inconsistencia entre la declaración del asegurado y la documentación de respaldo, no hubo informe policial, el informe de robo de teléfonos celulares no tenía identificación del cliente o su número de móvil
23-ago-18	23-ago-18	39	Clientes, productos o prácticas de negocio negligentes	Seguros vida – No previsionales	Genera pérdida y afecta los resultados de la entidad	Multa aplicada por el Banco de Previsión Social (BPS) por presentar información sobre cambios en el Directorio después de la fecha de vencimiento
24-ago-18			Fallos de ejecución, entregables y gestión de procesos	Seguros vida – No previsionales	No genera pérdida y por tanto, no afecta los resultados de la entidad	Se detectó durante el proceso de débito automático de agosto, que 8081 pólizas no estaban incluidas.
09-jul-18			Fallos de ejecución, entregables y gestión de procesos	Seguros vida – No previsionales	No genera pérdida y por tanto, no afecta los resultados de la entidad	En Julio no se procesó la facturación del patrocinador GET S.A, se descubrió un error al inicio del proceso. Estuvieron involucradas 630 pólizas.
28-sep-18			Fallos de ejecución, entregables y gestión de procesos	Seguros vida – No previsionales	No genera pérdida y por tanto, no afecta los resultados de la entidad	La compañía no entrega sus estados de cuenta periódicamente (10 casos). La razón es principalmente los problemas / inconsistencias detectados en los sistemas de administración. Se envían ticket para cada caso involucrado en este proceso. El departamento de operaciones realiza el seguimiento periódico de los casos, revisa los estados de cuenta y los envía por correo postal. En el caso de que el cliente se ponga en contacto con MetLife para solicitar la el estado de cuenta, se realiza un proceso manual para calcularlo y entregarlo
12-mar-18	30-sep-18	4.992	Prácticas laborales inapropiadas, fallos de seguridad en el lugar de trabajo	Seguros vida – No previsionales	Genera pérdida y afecta los resultados de la entidad	La "Caja Bancaria" determinó el pago retroactivo de, cargas sociales, actualizaciones y seguro de desempleo, correspondiente a un empleado de la compañía con una antigüedad inferior a 3 meses (anteriormente había trabajado durante 9 meses como un tercero contratado)
30-sep-18	30-sep-18	29	Clientes, productos o prácticas de negocio negligentes	Seguros vida – No previsionales	Genera pérdida y afecta los resultados de la entidad	Consumer: Reclamaciones extrajudiciales donde los consumidores generalmente se quejan de un seguro no contratado y, en consecuencia, exigen la anulación o el reembolso de la prima. En la mayoría de los casos, se acepta la petición y el reembolso, sin pagar intereses o monto adicional (1 reclamación)
30-sep-18	30-sep-18	304	Clientes, productos o prácticas de negocio negligentes	Seguros vida – No previsionales	Genera pérdida y afecta los resultados de la entidad	Consumer: Reclamaciones extrajudiciales cuando los consumidores se quejan de haber solicitado previamente la cancelación de la póliza y la compañía no cumplió con la solicitud. En la mayoría de los casos, se está de acuerdo con la petición, se reembolsa las primas sin pagar intereses o monto adicional (2 Reclamaciones)
09-jul-18			Fallos de ejecución, entregables y gestión de procesos	Seguros vida – No previsionales	No genera pérdida y por tanto, no afecta los resultados de la entidad	Consumer: Reclamaciones extrajudiciales cuando los consumidores se quejan de haber solicitado previamente la cancelación de la póliza y la compañía no cumplió con la solicitud. En la mayoría de los casos, se está de acuerdo con la petición, se reembolsa las primas sin pagar intereses o monto adicional (2 Reclamaciones)
09-oct-18	09-oct-18		Interrupción del negocio y fallos en los sistemas	Seguros vida – No previsionales	No genera pérdida y por tanto, no afecta los resultados de la entidad	A las 3:56 PM del martes 9 de octubre, los usuarios informaron que varias aplicaciones experimentaron un rendimiento lento de la red. Los equipos técnicos crearon una regla para eludir los aceleradores wan a las 4:17 PM para restaurar el servicio completo.
13-oct-18	13-nov-18		Fallos de ejecución, entregables y gestión de procesos	Seguros vida – No previsionales	No genera pérdida y por tanto, no afecta los resultados de la entidad	En Octubre 2018, un grupo de pólizas de Vida Individual. El incidente se detectó a tiempo. Se facturaron manualmente para enviar los débitos a los clientes.
12-mar-18	09-nov-18	3.363	Prácticas laborales inapropiadas, fallos de seguridad en el lugar de trabajo	Seguros vida – No previsionales	Genera pérdida y afecta los resultados de la entidad	La Caja Bancaria determinó el pago de seguro de desempleo correspondiente a una empleada desvinculada de la Compañía cuya antigüedad era menor a 3 meses (previamente se había desempeñado durante 9 meses como tercero contratado)
15-nov-18	15-nov-18	160	Clientes, productos o prácticas de negocio negligentes	Seguros vida – No previsionales	Genera pérdida y afecta los resultados de la entidad	Multa aplicada por el Banco Central del Uruguay (BCU) por retraso en la entrega del informe de pensiones
31-dic-18			Fallos de ejecución, entregables y gestión de procesos	Seguros vida – No previsionales	No genera pérdida y por tanto, no afecta los resultados de la entidad	El Departamento de Operaciones mensualmente envía al Departamento de Actuaría todos los Estados de Cuenta (Sistema Towers) para revisar que los saldos de los clientes (control del 100% de los casos) coincidan con lo que surge de los resúmenes de cuenta. En caso de diferencias Actuaría decide si participa a sistemas para la corrección de los desvíos o lo resuelve directamente. Los Estados de cuenta que se excluyen son todos por Sistemas, dado que el saldo que muestra Tws es correcto y validado por Técnica pero luego la impresión de los E/C muestra otros valores. Se trabaja en un datafix para corregir estas diferencias desde IT. Se genera un ticket por cada estado no enviado para su seguimiento

4. AUDITORÍA EXTERNA

4.1 Mecanismos establecidos por la entidad para preservar la independencia del auditor

A efectos de preservar la independencia del auditor externo, la contratación del mismo se realiza de manera autónoma y centralizada desde Casa Matriz, posibilitando de esa manera, que la resolución sobre cuál será la firma de auditoría contratada sea ajena a la voluntad de MetLife a nivel Local. De igual manera, se asegura una absoluta autonomía técnica por parte de la firma contratada. Por último, y con la finalidad de evitar la existencia conflictos de interés, la firma contratada realiza únicamente tareas vinculadas a la auditoría externa, sin prestar servicios de consultoría y/o recibir otro tipo de honorario distinto al de su rol de auditor externo.

4.2 Número de años que el auditor lleva realizando trabajos de auditoría para MetLife.

Deloitte S.C. es auditor externo de MetLife desde 31/12/2011 por lo que auditó los últimos 7 ejercicios.

5. NORMATIVA DIFERENTE A LA NACIONAL EN MATERIA DE GOBIERNO CORPORATIVO

MetLife se encuentra únicamente sometida en materia de Gobierno Corporativo a la ley uruguaya, sin embargo, existen diversos Códigos de Conducta disponibles como Normativa Interna de MetLife que también impactan en la administración de la sociedad.

6. OTRAS INFORMACIONES DE INTERÉS

(Dirección web)

Este informe anual de gobierno corporativo ha sido aprobado por el Directorio de MetLife Seguros S.A. en su sesión de fecha 19 de marzo de 2019.