

# Código de Ética y Conducta

Código: CEC01

## PARTE A

### *Introducción y Definiciones*

#### Sección I. Introducción

##### Corredora: Enunciado

La Corredora es una entidad dedicada a la intermediación de seguros orientada en sus principios y acción de asesorar, y efectivamente otorgar a sus clientes un servicio de alta calidad, utilizando para ello una administración talentosa de los recursos humanos y de los elementos tecnológicos que mejor se adapten a la industria de seguros moderna. En este contexto, fomenta el respeto por sus miembros, en su individualidad, su creatividad y su conjunto, y éstos su lealtad a la entidad, traducida en un compromiso de largo plazo basado en el conocimiento y cumplimiento de sus responsabilidades y metas generales y específicas, que han de ser comprendidas, desarrolladas y alcanzadas con la dedicación y madurez que demanda el alto grado de excelencia a que aspiran la entidad y sus miembros.

##### La Corredora : Una Entidad de Intermediación de Seguros

La Corredora es un ente de intermediación de seguros de las Aseguradoras autorizadas por la Superintendencia de Seguros de Costa Rica. Por su rol, respeta y fomenta profundamente su propia vocación de servicio responsable y seguro como intermediario financiero, en procura y mantenimiento de su credibilidad, y el resguardo constante de la confianza de sus clientes, proveedores y competidores, en el entendido de que es precisamente la confianza, el bien principal que ofrece y por el cual vela como un buen padre de familia. La primera obligación de sus miembros con la entidad, sus clientes, proveedores, competidores y terceros, es el respeto y cumplimiento de esta norma básica, la cual debe ser el norte de su esfuerzo y acción en todo momento.

##### La Corredora: Su Código de ética y Conducta

Este Código constituye un medio concreto para modelar y administrar formal y armónicamente las relaciones entre los miembros de la Corredora, y entre éstos y la organización, sus clientes, proveedores, competidores, la comunidad y el Estado. Contiene los principios y normas fundamentales que deben guiar la actuación de los miembros de la Corredora en el marco de las relaciones enunciadas, cuya regulación específica, de no estar taxativamente contenida en el Código, habrá de acordarse y resolverse, por quien o quienes corresponda, bajo el espíritu general que anima este enunciado.

##### La Corredora: Su marco general de acción y comportamiento

La Corredora es una entidad de intermediación de seguros, autorizada por los órganos reguladores competentes para operar en el Sistema de Seguros Costarricense, y su prestigio es reconocido tanto en el ámbito nacional. Ello es el resultado de la participación individual de quienes forman parte de la organización, por cuanto han sabido conducirse honesta y objetivamente en el desempeño de sus actividades y relaciones. Esta forma de actuar debe ser conservada y fomentada permanentemente para mantener y elevar ese prestigio, a cuyo efecto, los miembros de la Corredora están en la obligación de acatar cuidadosamente lo aquí establecido, así como los principios y normas de orden reglamentario y jurídico que en forma general y específica regulan las actividades propias de la organización y, más ampliamente, de la sociedad.

##### La Corredora: Principios y actuación

Los principios fundamentales de la Corredora se encuadran en el sistema de libre empresa con responsabilidad social y el derecho a obtener una utilidad razonable cuando se suministran servicios eficientes y de alta calidad a los clientes. Estos servicios, lucrativos y rentables, deben prestarse en forma transparente, con honestidad, integridad, objetividad y eficiencia, y cumpliendo en todo momento las obligaciones y

responsabilidades que se deben a los clientes, inversionistas, accionistas, empleados, proveedores, la comunidad y el Estado.

## **Sección II. Definiciones**

1. **Accionista:** Se refiere a los propietarios del capital social de las entidades bajo la denominación general Corredora.
2. **Clientes:** Incluye a todas las personas físicas y jurídicas que efectúan transacciones de servicios con la entidad.
3. **Código:** Se refiere a este Código de Ética y Conducta.
4. **Comisión:** se refiere a la Comisión de Ética y Conducta, administradora de este Código y cuya integración se especifica más adelante.
5. **Competidor:** Debe entenderse como tal cualquier persona física o jurídica, dedicada o en cualquier forma asociada formal o informalmente, a actividades iguales o similares a las de la Corredora.
6. **Conducta:** También “cultura corporativa”. Debe entenderse como la manera de proceder de los miembros de la Corredora en relación con las reglas sociales generalmente aceptadas. En lo específico, corresponde a la forma respetuosa, cortés y eficiente en que deben conducir su trato con los clientes internos y externos, y aquélla que debe en igual forma observar en el trato con sus superiores jerárquicos y personal subalterno, y con terceros relacionados o no con la organización.
7. **Conflicto de interés:** Existe cuando un miembro de la Corredora entra en situación de relación personal o interés económico con algún cliente, competidor o proveedor de la organización, que permita a un tercero adecuadamente informado y con suficientes elementos de juicio, interpretar que existe o pueda existir falta de objetividad en las transacciones entre la Corredora y sus clientes, competidores o proveedores, por la participación de ese miembro.
8. **Ética:** Se refiere a la observancia de las normas morales que son obligación de toda persona en su trato con la sociedad. En lo específico, supone la honestidad e integridad con que deben tratarse los asuntos y negocios de la Corredora, incluida la salvaguarda de la seriedad y confidencialidad característica de los tratos personales, financieros y de seguro que la organización maneja como parte de su actividad cotidiana, estén o no puntualmente establecidos jurídica y reglamentariamente. Hacia lo interno de la entidad, las normas comprendidas bajo la presente definición, cubren la obligación que tienen los miembros de la Corredora de velar celosamente por los activos físicos, monetarios e intelectuales de la Corredora en todas sus formas, y la de informar a quien corresponda de su menoscabo, incluso en grado de intento o amenaza.
9. **Gerencia:** Se entiende bajo esta denominación a las gerencias principales de la organización (también “gerencias de primer orden”), cuya jerarquía sigue a la Gerencia General: Son la gerencia de ventas. Para los efectos del Código, las siguientes posiciones se equiparan a las Jefatura de Área: el Auditor Interno y el Asesor Legal externo.
10. **Interés económico:** Consiste en la participación en exceso del 10% en el capital de una empresa determinada en forma directa o indirecta (puede serlo por medio de personas con relación de parentesco cercano, o de otras empresas en las que la persona o sus parientes cercanos tengan participación). También se considera que tienen interés económico en una empresa sus representantes legales, las personas físicas que forman parte de su junta directiva, ya sea en su condición personal o en representación de otra persona física o jurídica, y las personas físicas que desempeñen una posición gerencial en esa empresa. Se exceptúa de la definición la relación que un miembro la Corredora pueda tener como socio, director o administrador en empresas de su propia familia, siempre y cuando haya informado a la entidad de tal relación.
11. **Asegurado:** Clientes que confían en la Corredora para adquirir un seguro específico de una Compañía Aseguradora que se representa.
12. **Junta Directiva:** se refiere a la Junta Directiva de la Corredora.

13. **Miembros:** Se refiere a todos los colaboradores o funcionarios permanentes y ocasionales de la Corredora.
14. **Proveedor:** Es toda persona física o jurídica que provea bienes o servicios a la Corredora y sus miembros a cualquier título y en cualquier forma. Excepciones: Deben considerarse como “proveedores de excepción” aquellas empresas con vínculos especiales y tradicionales con la Corredora en razón de su constitución, y aquellas que por razones estratégicas y de bien superior en relación con los intereses de la Corredora y sus clientes, demandan un trato especial. Unas y otras serán oportunamente identificadas por la Gerencia General, y sus relaciones normadas adecuadamente por esa instancia; en todo caso, esas relaciones no están reguladas en sentido estricto por este Código.
15. **Relación de parentesco cercano:** Relación de consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado. Incluye: cónyuge, hijos, nietos, padres, abuelos, tíos, primos y hermanos de la persona o su cónyuge.
16. **Relaciones personales:** Se define que existen entre miembros de la Corredora con clientes, competidores y proveedores, cuando siendo personas físicas existe la relación de parentesco cercano, o cuando siendo personas jurídicas la hay con sus representantes legales, miembros de sus juntas directivas y las personas que ejercen posiciones gerenciales. Lo anterior incluye cualquier relación personal, de índole sentimental o de negocios con la empresa o persona física, que permita suponer a un tercero adecuadamente informado y con suficientes elementos de juicio, que pueda propiciar favoritismo o falta de objetividad en el manejo de transacciones entre la Corredora y otras empresas o individuos (conflicto) por la participación de esa persona.
17. **Confidencialidad:** No tiene un límite temporal. La Confidencialidad es la protección de todos los contactos con el objetivo de abrir una póliza. Del mismo modo, la confidencialidad sigue vigente una vez cerrados los productos o servicios. Afecta a todas las personas que trabajan para la Corredora o están en contacto con él. La violación de la confidencialidad puede conllevar penas de prisión para el funcionario, una multa y el pago de daños y perjuicios. (Constitución Política Artículo 24 y Código de Comercio Artículo 615, Ley 8204). Las excepciones la confidencialidad están estrictamente reguladas por la ley. Están relacionadas con: Asuntos delictivos como el tráfico de drogas o Legitimación de Capitales. La mayoría de los casos en los que se levanta la confidencialidad se incluyen en esta categoría.

## **PARTE B**

### ***Principios de Conducta***

#### **Sección I. Interés económico**

##### Evitar situaciones de conflicto de interés económico

Los miembros de la Corredora procurarán abstenerse de entrar en situaciones de conflicto de interés económico según de han definido.

##### Abstención de participar en los procesos de estudio, decisión y trámite de operaciones con clientes con los que existe conflicto de interés económico

Los miembros de la Corredora no deben intervenir en la evaluación, trámite o aprobación de las transacciones que la Corredora efectúe o planee efectuar con clientes y proveedores con los cuales se dé situación de interés económico, relación personal o de parentesco.

##### Asociación de imagen

Los miembros de la Corredora deben evitar la asociación de imagen con empresas donde puedan encontrarse en situaciones de conflicto de interés. No se debe usar, directa o indirectamente, el nombre de la Corredora en beneficio personal ni en detrimento de la organización.

## **Sección II. Relaciones Personales**

### **Independencia y objetividad personal con clientes y proveedores**

Los miembros de la Corredora se abstendrán de favorecer transacciones preferenciales con clientes, competidores y proveedores con los cuales exista conflicto de interés económico. No se harán negocios sobre la base de amistad, vínculos familiares o intereses personales.

### **Gratificaciones en efectivo**

Los miembros de la Corredora no deberán solicitar y recibir gratificaciones en efectivo.

### **Obsequios, descuentos, invitaciones**

Los miembros de la Corredora no deberán solicitar ni aceptar obsequios, descuentos o invitaciones frecuentes o excesivas de clientes, proveedores y competidores, que puedan interpretarse como influencia indebida para el trámite o aprobación presente o futura de transacciones con la Corredora. Con el objeto de establecer el grado de valor "excesivo" o "desproporcionado", se ofrece como parámetro, en caso de descuentos, el mejor descuento comercial públicamente utilizado por el cliente o proveedor. Se pueden aceptar obsequios o invitaciones cuando claramente puedan tenerse como simbólicos o cuya naturaleza sea acorde con lo usual en determinadas épocas del año. En caso de duda, especialmente debido a la frecuencia o motivación de tales gratificaciones, deberán consultar el criterio de la Gerencia General. El pago de dinero, dádivas o donaciones a proveedores, clientes, representantes, empleados puede ser considerado una comisión o dádiva ilegal, sujeta a sanciones.

### **Entrega de obsequios**

La Corredora está facultada para entregar regalos con carácter promocional, a criterio de los funcionarios ejecutivos con rango de Gerentes o superior. Sin embargo, esta facultad no le permite a ningún miembro de la Corredora hacer entrega de obsequios o gratificaciones a terceros usando el nombre o los recursos de la organización, cuyo propósito sea el de influirlos indebidamente para obtener beneficios personales.

## **Sección III. Relaciones y responsabilidades hacia los clientes e inversionistas**

### **Calidad, objetividad, claridad y confidencialidad en el ofrecimiento de servicios a los clientes.**

La Corredora busca ofrecer servicios eficientes y de alta calidad a sus clientes. Sus miembros no deben ofrecer servicios que la organización no esté en capacidad de ofrecer. Los servicios deben ser dados con claridad, de manera que el cliente pueda decidir lo que más le convenga en función de sus necesidades. La información recibida de los clientes debe conservarse en la más estricta reserva.

### **Competencia desleal por parte de miembros de la Corredora.**

Se evitará celosamente que entre los miembros de la Corredora y entre ellos y terceros, se promueva cualquier tipo de acto, relación y transacción que pueda interpretarse como competencia desleal.

### **Reputación y selección de clientes**

Los miembros de la Corredora involucrados en una transacción específica tienen la obligación de conocer a sus clientes en el mayor grado posible. Las solicitudes efectuadas por clientes nuevos deben ser analizadas tan profundamente como sea posible, en tanto lo permita la naturaleza del servicio en cuestión y la importancia relativa, frecuencia o permanencia en el tiempo de la transacción, para evitar que se inicien relaciones comerciales con clientes o representantes de dudosa honestidad y reputación o que puedan representar el inicio de negocios de alto riesgo. Cae especialmente bajo esta norma cualquier sospecha de asociación de un cliente o proveedor con lavado de dinero, apuestas ilícitas y evasión de impuestos en Costa Rica o el exterior. Ante cualquier duda frente al espíritu de esta norma, los miembros de la Corredora están en la obligación de informar de inmediato a la Jefatura que corresponda.

### Conocimiento de la ley específica

Para mejor cumplir con lo establecido en el inciso anterior, los miembros de la Corredora están obligados a conocer y cumplir con lo establecido en la Ley 8204 sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de uso no autorizado, Legitimación de Capitales y Actividades Conexas, y las políticas generales y específicas conocidas como “Conozca a su cliente” y “Conozca a su empleado”, su reglamento y Normativa vigente emitida por el ente regulador.

### Obligación de la Corredora para con sus clientes

La protección y salvaguarda de los intereses de los clientes, así como de sus datos e información confidencial, representan para los miembros de la Corredora una obligación preponderante y consecuente con los principios esenciales de la entidad.

### **Sección IV. Normas relativas al personal**

#### Empleo de parientes

No se contratará personal que esté relacionado entre sí por lazos de afinidad o consanguinidad hasta el tercer grado inclusive. En caso de que existan personas con ese parentesco, o que en el futuro lo adquieran, la persona encargada de recursos humanos deberá informarlo a la Gerencia General, la que resolverá el conflicto. Si en el futuro se presentara el caso de matrimonio o unión libre entre dos miembros de la organización, uno de los dos deberá separarse de ella.

#### Normas sobre la dedicación del personal a otras actividades

El personal contratado a tiempo completo, no deberá efectuar labores en cualquiera otra entidad, aunque sea fuera de horas de oficina, cuando esto ocasione la desatención de sus responsabilidades, signifique apoyo directo o indirecto a sus competidores, implique entrar en conflictos personales o de interés económico con la Corredora por tratarse de servicios similares (asesoría, servicios de seguros u otras), o que origine una asociación de imagen indebida. Se exceptúan de esta norma las labores docentes y de participación en empresas familiares que efectúen los miembros de la Corredora, de las cuales deberán informar oportunamente la Gerencia General.

#### Uso de los bienes de la Corredora

Los miembros de la Corredora utilizarán los bienes, recursos, procedimientos, sistemas de cómputo, metodologías y datos de propiedad material o intelectual de la Corredora para los propósitos identificados con su labor en la entidad. Cualquier utilización de lo anterior para fines que no sean los oficialmente establecidos, deberá ser autorizada de previo por las gerencias de área o la Gerencia General. En ningún caso se permitirá la utilización indebida de lo descrito.

#### Seguridad y formalidad de seguros

Los miembros la Corredora deberán tener en cuenta como preocupación primordial en su proceder y acción, la seguridad y formalidad de seguros. Al efecto, deberán cumplir eficazmente con las políticas y procedimientos en estas materias, así como los horarios de trabajo establecidos, en el entendido de que el desperdicio de tiempo y su utilización en asuntos diversos del trabajo asignado, va en detrimento de los bienes y activos de la Corredora.

#### Conocimiento de las leyes, reglamentos y disposiciones en materia de Seguros.

Es responsabilidad de todos los miembros de la Corredora, conocer y cumplir las leyes, reglamentos y normas que regulan la actividad de seguros en el ámbito de sus ocupaciones específicas, así como la normativa interna de la entidad y este Código. La Corredora facilitará este proceso de conocimiento mediante la capacitación adecuada.

#### Relaciones sentimentales entre los miembros la Corredora

Los miembros de la Corredora deben conducir sus relaciones entre ellos con el mayor respeto. Las relaciones sentimentales que existieren o llegaren a existir, deben informarse a la Jefatura inmediata, especialmente cuando se den entre personas con líneas de supervisión o relación funcional directa que permita suponer a un

tercero adecuadamente informado y con suficientes elementos de juicio, que tal relación pueda propiciar favoritismo o falta de objetividad en el manejo de transacciones internas o entre la Corredora y terceros por la participación de esas personas.

La Corredora apoya y trata de hacer cumplir en todos sus extremos lo establecido por la "Ley Contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia" N°7476 del 3 de febrero de 1995.

#### Servicio a los clientes, cuidado y presentación personal, cortesía

Los miembros de la Corredora tienen la obligación de dar un servicio respetuoso, cortés, prudente, eficaz y eficiente a los clientes, en concordancia con la vocación de servicio que forma parte del enunciado esencial de la entidad. Deberán atender su cuidado y presentación personal con esmero, y utilizar, cuando corresponda, los uniformes y signos externos que la organización tenga vigentes. Un reglamento específico será dado oportunamente, el cual deberá considerarse como parte integral de este Código

#### Relaciones internas

Las relaciones entre los miembros de la Corredora en el ámbito laboral común, obedecerán a los mismos parámetros establecidos para los clientes; en este sentido, debe entenderse a la compañera y compañero de trabajo como clientes internos, en el entendido de que la alta calidad en el servicio interno eleva directamente la productividad y competencia de la entidad y sus miembros.

#### Corredora y los actos de sus miembros

La entidad es absolutamente respetuosa de la vida privada de sus miembros. Sin embargo, por la índole de su actividad principal, considera totalmente inconveniente su participación frecuente en casinos y casas de juego, o en actividades que pudieran ser relacionadas local o internacionalmente con tráfico de drogas, lavado de dinero, apuestas ilegales y evasión de impuestos. O cualquier delito sancionado por el Código Penal. Todo miembro de la Corredora tiene la obligación de informar objetivamente a su Jefatura inmediata cualquier sospecha en este sentido. En estos casos, la Gerencia General se reserva el derecho de investigar y actuar según lo estime más conveniente con vista a los principios esenciales de la Corredora.

### **Sección V. Prevenciones contra actividades ilegales**

#### Principio para evitar la asociación con actividades ilegales

Los miembros de la Corredora no se relacionarán con personas físicas o jurídicas que tengan o hayan tenido, o aparenten tener actividades de narcotráfico o de lavado de dinero, procesos legales en contra que sean de dudosa honorabilidad. Si no se conoce fehacientemente a un cliente, sea persona física o jurídica, no deberán emitir ningún seguro que puedan ser interpretadas por un tercero como lavado de dinero.

El funcionario de la Corredora solicitará al cliente certificar o demostrar por escrito, que los recursos involucrados no provienen de actividades ilegales o sospechosas. Todo miembro de la Corredora tiene la obligación de informar objetivamente a su Jefe inmediato o al Oficial de Cumplimiento.

### **Sección VI. Confidencialidad de la información.**

#### Confidencialidad de la información en poder de la Corredora

Sobre la Corredora. Sus miembros deben mantener en absoluta reserva y confidencialidad la información podrá ser entregada con instrucciones de los involucrados con derecho, por solicitud de las autoridades competentes o a solicitud de la Superintendencia General de Seguros (SUGESE). Sólo la Gerencia General o quien ésta designe en cada caso, podrá suministrar información destinada a los órganos de prensa o al público por cualquier vía escrita, oral o electrónica.

Sobre clientes y proveedores. Igual reserva deberá mantenerse sobre la información relativa a los clientes, inversionistas, accionistas, directores y funcionarios, cuyo manejo y suministro también será función de la Gerencia General o de quien ésta designe en cada caso.

Sobre políticas, procedimientos y documentación de la entidad. Aparte de las informaciones que por ley deben suministrarse a las entidades oficiales y asociadas con derecho, igual reserva corresponde al manejo de este tipo de información.

Sobre referencias por escrito. Únicamente la Gerencia General o con su autorización, podrán suministrarse referencias verbales o por escrito sobre funcionarios, clientes y proveedores de la entidad, aún cuando se trate de aquéllas necesarias y usuales entre la Corredora.

Información pública. Se exceptúa de los apartes anteriores aquella información que por su naturaleza, por ley o por decisión de la entidad, debe ser y hacerse pública. Estos casos serán identificados y comunicados al personal por la Gerencia General o por quien ésta designe.

#### Información en las instalaciones de la Corredora.

Los miembros de la Corredora no deberán retirar de sus instalaciones cualquier documentación, sin la debida autorización. Gerentes General, Gerente de Ventas y el Auditor Interno pueden retirar temporalmente esa información a su criterio y bajo su exclusiva responsabilidad, o autorizar a funcionarios de la Corredora para que lo hagan en casos calificados, de lo cual se dejará constancia por escrito. En caso de información de la que sólo exista un ejemplar, debe dejarse constancia escrita en los archivos correspondientes de la documentación retirada; en estos casos, la devolución correcta y en tiempo de esa documentación, será responsabilidad compartida del funcionario y de quien lo autoriza.

#### Destrucción de documentos

Todo documento que contenga información confidencial relacionada con la Corredora, sus clientes, funcionarios, competidores y proveedores (memoranda, informes, reportes, correos electrónicos, etc.), deberá destruirse de tal forma que no sea posible su reproducción o recuperación.

#### Información electrónica

Todo lo relativo a información, cuanto se trate de medios electrónicos: almacenamiento de datos computadorizados, bases de datos, información en línea por instrumentos instalados en la red Internet y similares, debe custodiarse bajo medidas óptimas de seguridad y discrecionalidad. Únicamente el Auditor Interno y la Gerencia General podrán disponer de la utilización por terceros de dicha información, excepto cuando se trate de aquélla que legalmente debe suministrarse a los entes reguladores.

#### Mantenimiento del secreto sobre Seguros.

Es obligación de los miembros de la Corredora, cumplir estrictamente con el secreto sobre información relativa a clientes que realizan cualquier transacción con la entidad o que pretendían efectuarla. No deberá suministrarse a terceros información que no cuente con la debida autorización de la Gerencia General. La violación del secreto profesional puede llevar penas de prisión, multas y pago de daños y perjuicios según consta en la Constitución Política.

#### Prudencia en los juicios e informes sobre terceros

Los miembros de la Corredora no deben emitir juicios con base en rumores que afecten el criterio o la imagen de terceros; también se abstendrán de recomendar a los clientes los servicios profesionales de terceros (jurídicos, peritos etc.), especialmente cuando de tal recomendación deriven algún beneficio personal o comisión, o tal acción pueda interpretarse como un acto de deslealtad a la organización.

#### Limitaciones para efectuar transacciones en beneficio propio o de terceros con base en información no publicada.

Como concedores de información confidencial acerca de decisiones que no han sido hechas de conocimiento público y que puedan afectar determinadas transacciones internas o con terceros, los miembros de la Corredora no deberán facilitarla o efectuar transacciones a título personal con fines especulativos con base en ella.

#### Confirmaciones de saldos u otras requeridas por clientes

Corresponderá al Auditor Interno, previa solicitud escrita de los clientes, emitir y firmar las confirmaciones de saldos u otra información que para fines diversos sea requerida por estos.

## **Sección VII. Seguridad y prevención del fraude.**

### Seguridad de servicio

En resguardo de la credibilidad de la Corredora y la confianza de sus clientes, proveedores y competidores, así como de la protección de los bienes propios o de terceros que mantiene a su recaudo, los miembros de la entidad tienen la obligación de ajustar su comportamiento de conformidad con todas las medidas de seguridad vigentes. Esto incluye la utilización correcta de las puertas de entrada y salida de las instalaciones y el sometimiento voluntario a las revisiones establecidas por los cuerpos de seguridad en funciones, así como la abstención de ingresar y permanecer en aquellas áreas que por razones de seguridad en la entidad haya acceso restringido. También serán especialmente celosos del ingreso de terceras personas a las instalaciones de la Corredora, para lo cual han de cumplir con las políticas establecidas en ese sentido.

### Prevención de fraudes

Los miembros de la Corredora deberán efectuar todo tipo de transacciones y trasiego de documentos, de manera que se cumplan cabalmente los requisitos y políticas establecidos, a efecto de evitar al máximo la posibilidad de fraudes y sustracciones de cualquier índole y por cualquier persona. A este efecto, cada miembro de la Corredora deberá permanecer alerta, conocer adecuadamente los procedimientos establecidos para las transacciones que efectúa y desconfiar al descubrir cualquier indicio de una situación anómala en relación con los procedimientos oficiales, usos y costumbres de la entidad.

### Obligación de informar

El conocimiento de contravenciones o descuidos en el cumplimiento de los dos acápite anteriores por cualquier miembro de la Corredora, deberá ser informado de inmediato a la gerencia de área correspondiente, la que tomará, también de inmediato, las previsiones indispensables para evitar posibles fraudes y daños en perjuicio de los bienes de la Corredora y sus clientes. El no actuar en la forma indicada constituye falta grave, que podría conllevar la sospecha de complicidad en el intento o comisión de una sustracción o un fraude.

## **PARTE C**

### ***Administración y control del Código de Ética y Conducta***

#### **Sección I. Responsabilidades en el mantenimiento, control, informes y cumplimiento del código**

##### Obligación de conocer el Código de Conducta y las leyes y reglamentos que norman la actividad de seguros

Es responsabilidad de todos los miembros de la Corredora conocer los principios y enunciados contenidos en este Código, y cumplir con todos ellos en el desempeño de sus funciones y en el desarrollo de sus actividades personales en las instalaciones de la entidad o fuera de estas cuando éstas puedan dañar en alguna medida la reputación de la Corredora o ir en detrimento de su patrimonio.

##### Declaraciones anuales o informes específicos, incumplimiento y sanciones

Los miembros de la Corredora que estén en situaciones de conflicto de intereses o que estén reñidas en alguna forma con los principios enunciados en este Código, deben informar oportuna y objetivamente de esa situación a la gerencia de área que les corresponda, con copia a la Gerencia Financiera Administrativa. Por su parte, y con base en esa información, la Gerencia General tiene la responsabilidad de determinar si una situación constituye o no un incumplimiento de este Código, así como de aplicar las sanciones que sean del caso.

##### Actualización del Código de Conducta

Se constituye una comisión de ética designada por la Junta Directiva para tratar eventos derivados de la eventual o supuesta infracción a este Código de Ética. Es responsabilidad de la Comisión de Ética y Conducta, mantener actualizado este Código, cuando lo considere conveniente, y efectuar las modificaciones pertinentes



de acuerdo con las circunstancias y necesidades de la organización en el tiempo. Al efecto, podrá delegar a su mejor criterio las revisiones del Código cuando lo estime conveniente.

## **Sección II. Actividades y organización de la Comisión de Ética y Conducta**

### **Integración**

La Comisión es un órgano auxiliar de la Corredora, que se reúne cuando sea necesario, a solicitud de la Gerencia General o de sus propios integrantes. Está formada por los siguientes miembros:

1. El Gerente General, quien la preside.
2. El Gerente de Ventas.
3. El Auditor Interno.
4. Un miembro de la Junta Directiva.

### **Asesoría**

La Comisión podrá llamar en consulta a cualquier otro miembro de la Corredora ó personero externo.

## **Sección III. Sanciones**

Las sanciones por incumplimiento de este Código de Ética y Conducta, serán aplicadas de acuerdo con la gravedad o persistencia de la falta. Su marco de referencia es el Código de Trabajo. Las sanciones serán impuestas por un Jefe inmediato o de mayor jerarquía, quien deberá involucrar en el asunto al Gerente Financiero Administrativo o miembro del mismo departamento. Dependiendo de la gravedad o situación este lo canalizará con el Ministerio de Trabajo, a fin de dejar constancia en los expedientes laborales correspondientes.

### **Sanciones:**

- Amonestación verbal del superior inmediato o del gerente según corresponda.
- Amonestación escrita de quien corresponda, con copia al expediente del miembro involucrado en la sección de personal.
- Suspensión del trabajo sin goce de salario, decretada por quien corresponda.
- Despido sin responsabilidad patronal.

Este Código de Ética y Conducta, reglamentos y el Formulario de Declaración que aparece como anexo, fueron conocidos y aprobados por la Junta Directiva de la Corredora.