

Confía Sociedad Corredora de Seguros S.A.
www.confia.co.cr / info@confia.co.cr / 2505-3900
Centro Corporativo Cedral, Torre 1, Piso 1
Trejos Montealegre, Escazú



CONFIA SOCIEDAD CORREDORA DE SEGUROS S.A. 3-101-611943.

CODIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO



Confia Sociedad Corredora de Seguros S.A.
www.confia.co.cr / info@confia.co.cr / 2505-3900
Centro Corporativo Cedral, Torre 1, Piso 1
Trejos Montealegre, Escazú



Elaborado por: CONFIA Sociedad Corredora de Seguros S.A.
Aprobado por: Junta Directiva, Sesión #
02-2023 del 20-04-2023
Versión 1.2



Contenido

1.1	Definiciones:.....	8
1.2	Objetivo y Alcance:	10
1.3	Principios Rectores Del Gobierno Corporativo.....	10
1.4	Organos de Gobierno.	10
1.5	Seguimiento de Políticas de Gobierno Corporativo.....	11
2	CAPITULO II	11
	LOS DERECHOS DE LOS ACCIONISTAS Y FUNCIONES CLAVES EN EL AMBITO DE LA PROPIEDAD	11
2.1	De la Calidad del Accionista	11
2.2	Requerimiento por normativa de SUGEF (Acuerdo 12-21) para ser accionista.....	12
2.3	Políticas de Relación con los Accionistas.	12
2.4	Función y Competencia de la Asamblea General de Accionistas	12
2.5	Procedimientos en la Convocatoria y Ejecución de la Asamblea General de Accionistas.....	13
2.6	Asambleas Ordinarias.....	13
2.7	Asambleas Extraordinarias.	14
2.8	Convocatorias de los Accionistas.....	14
3	CAPITULO III	14
	RESPONSABILIDAD Y POLITICAS DE LA JUNTA DIRECTIVA	14
3.1	Integración.	14
3.2	Requerimiento De Calificación, Independencia Y Disponibilidad De Tiempo.....	15
3.3	Incompatibilidades y Prohibiciones.	15
3.4	Incompatibilidades Sobrevinientes.....	16
3.5	Funciones de la Junta Directiva.....	16
3.6	Operación.	17
3.7	Administración de los Conflictos de Interés.	18
4	CAPITULO IV	18
	POLITICAS RELACIONADAS CON LA ADMINISTRACIÓN Y EL RECURSO HUMANO.....	18
4.1	Responsabilidad Gerencia General.....	18
4.2	Requisitos De Calificación, Conocimientos o Experiencia en la Selección.....	20



4.3	Incompatibilidad y Prohibición por Posibles Conflictos de Intereses.....	20
4.4	Planes de Sucesión para Directores, Gerentes y Ejecutivos.....	21
4.5	Planes de Inducción y Capacitación.....	21
4.6	Políticas y Lineamientos Sobre Remuneración Fija y Variable.....	21
4.7	Políticas y Lineamientos para Recibir Remuneraciones, Dativas o Cualquier otro Tipo de Compensación por Parte de Clientes o Proveedores:.....	22
4.8	Principios Éticos.	22
5	CAPITULO V	24
	RELACIÓN CON LOS CLIENTES: POLITICAS PARA LA ADECUADA RELACIÓN	24
5.1	Igualdad de Trato y Acceso a la Información.	24
5.2	Revelación de las Tarifas Aplicables por los Servicios que ha Contratado el Cliente y Suministro de Información Correcta y Oportuna.	24
5.3	Administración de los Conflictos de Interés.	25
5.4	Confidencialidad de la Información de los Clientes e Impedimentos para el Uso de esta Información en Beneficio de Terceros.....	25
5.5	Atención al Cliente en Reclamos y Consultas.....	26
5.6	Lineamiento para dar Cumplimiento a las Disposiciones Establecidas para la Atención de Clientes, en las Leyes Específicas o Disposiciones Reglamentarias que las Regulen.	27
6	CAPITULO VI.....	27
	RELACION CON LOS PROVEEDORES: POLITICAS PARA LA ADECUADA RELACIÓN.	27
6.1	Criterios y Condiciones Generales para la Selección y Contratación de Proveedores.....	27
6.2	Lineamientos para Garantizar la Confidencialidad de la Información de la Empresa.	28
6.3	Principios Éticos en los Negocios.....	28
6.4	Lineamiento para el Manejo de Conflictos de Intereses.....	29
7	CAPITULO VII.....	29
	RELACIONES INTRAGRUPPO: POLITICAS PARA LA ADECUADA RELACIÓN.....	29
7.1	Compromiso de la Sociedad Corredora de Seguros.....	29
7.2	Transacciones Intragruppo.....	30
7.3	Lineamiento para Garantizar la Confidencialidad de la Información de la Empresa.	30
7.4	Administración de los Conflictos de Interés	31
8	CAPITULO VIII.....	31
	REVELACION Y ACCESO A LA INFORMACIÓN: POLITICAS SOBRE EL CONTROL Y LA INFORMACION DE LOS ESTADOS FINANCIEROS.....	31



8.1	Lineamiento de Revelación y Acceso a la Información.....	31
8.2	Difusión de Información Financiera y de los Servicios que se Ofrecen	32
8.3	Lineamientos para la Administración de la Información Confidencial.....	33
8.4	Prohibición de Uso de Información.	33
9	CAPITULO IX	34
9.1	Conflicto de Intereses. Interpretación.....	34
9.2	Establecimiento de Procedimientos.....	34
9.3	Actuación de Accionistas, Miembros de Junta Directiva y Personal de la Sociedad Corredora de Seguros.....	35
9.4	Separación de Procesos.....	35
9.5	Políticas Sobre la Actuación de los Directores, Empleados y Asesores de la Sociedad Corredora de Seguros.....	35
9.6	Políticas Específicas sobre la Relación con Proveedores.....	36
9.7	Políticas Específicas Sobre las Relaciones Intragrupo	37
9.8	Políticas Específicas Sobre el Trato con los Accionistas, Asociados o Similares.....	37
9.9	Prácticas Prohibidas.....	37
9.10	Deber de Divulgación.....	38
9.11	Procedimiento de Manejo del Conflicto de Intereses.....	38
9.12	Deberes de los Funcionarios y Asesores para el Adecuado Manejo y Prevención de los Conflictos de Intereses.....	39
9.13	Deberes de Revelación Sobre Relaciones de Parentesco.....	41
	TITULO II.....	42
10	CAPITULO X: COMITÉ DE AUDITORIA.....	42
10.1	Integración del Comité de Auditoría.....	42
10.2	Registro de sesiones.....	42
10.3	Funciones del Comité de Auditoría.....	43
11	CAPITULO XI: AUDITORIA INTERNA.....	45
11.1	Competencia.....	45
11.2	Funciones de la Auditoría Interna.....	45
12	CAPITULO XII:.....	47
	COMITÉ DE CUMPLIMIENTO	47
12.1	Integración del Comité de Cumplimiento.....	47



12.2	Registro de las sesiones.....	47
12.3	Funciones del Comité de Cumplimiento.....	47
13	CAPITULO XIII:.....	49
	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO (Titular y Adjunto)	49
13.1	Generalidad de la Oficialía de Cumplimiento.	49
13.2	Funciones del Oficial de Cumplimiento.....	49
13.3	Planes de Sucesión para el Oficial de Cumplimiento (Titular y Adjunto).....	50
14	CAPITULO XIV:	50
	COMITÉ DE RIESGOS.....	50
14.1	Integración del Comité de Riesgo.	50
14.2	Registro de sesiones.	51
14.3	Funciones del Comité de Riesgos.....	51
15	CAPITULO XV.....	52
	APETITO DE RIESGO.....	52
15.1	Estrategia de Gestión de Riesgo.	52
15.2	Apetito De Riesgo y Declaración Del Apetito De Riesgo.....	52
15.3	Declaración de Apetito de Riesgo.....	52
16	CAPITULO XVI:	53
	DISPOSICIONES FINALES.....	53
16.1	Reforma o Derogatoria.	53
16.2	Vigencia.	53
17	ANEXO 1:.....	54
	REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO JUNTA DIRECTIVA DE CONFIA SOCIEDAD CORREDORA DE SEGUROS S.A.	54
17.1	Artículo 1. - Alcance.	54
17.2	Artículo 2. - Sesiones.....	54
17.3	Artículo 3. - Inicio de Sesiones.	54
17.4	Artículo 4. - Preparación del Orden del Día.....	54
17.5	Artículo 5. - Entrega de documentación del Orden del Día.....	55
17.6	Artículo 6. - Contenido de las Actas.....	55
17.7	Artículo 7. - Conocimiento de las Actas.....	55
17.8	Artículo 8. - Revisión y Revocatoria de Acuerdos.....	55



17.9	Artículo 9. - Comunicación de Acuerdos.	55
17.10	Artículo 10. - Firma del Acta.....	56
17.11	Artículo 11. – Mociones.	56
17.12	Artículo 12. - Procedimientos de Votación.....	56
17.13	Artículo 13. - Obligatoriedad de Participación.....	57
17.14	Artículo 14. Dictámenes.	57
17.15	Artículo 15. Dietas y Bonificación para los directores y Fiscalía.	57
17.16	Artículo 16. Atribuciones y Deberes de los Miembros de Junta Directiva.	58
18	ANEXO 2:	61
	CODIGO DE ÉTICA HACIA NUESTROS CLIENTES	61
19	ANEXO 3:	65
	POLITICA DE COMPORTAMIENTO.	65
20	ANEXO 4:	67
	CODIGO DE ETICA Y CONDUCTA.....	67



TITULO I DISPOSICIONES GENERALES.

CAPÍTULO I

PRINCIPIOS GENERALES.

1.1 Definiciones:

- a) **Sociedad corredora de seguros:** Persona Jurídica inscrita en el Registro Mercantil como sociedad anónima, cuyo objeto social exclusivo será la intermediación de seguros bajo la figura de corredora de seguros.
- b) **Ejecutivo:** Cualquier persona física que, por su función, cargo o posición en una entidad, intervenga o tenga la posibilidad de intervenir en la toma de decisiones importantes dentro de la entidad.
- c) **Gobierno Corporativo:** Conjunto de relaciones entre la administración de la entidad, su Órgano de Dirección, sus propietarios y otras partes interesadas, las cuales proveen la estructura para establecer los objetivos de la entidad, la forma y los medios para alcanzarlos y monitorear se cumplimiento. El Gobierno Corporativo define la manera en que se asigna la autoridad y se toman las decisiones corporativas.
- d) **Grupo vinculado:** Grupo conformado por todas las personas vinculadas por propiedad y gestión según lo dispuesto en el Reglamento sobre el Grupo Vinculado a la Entidad, Acuerdo SUGEF 4-04 vigente.
- e) **Alta Gerencia:** Es el responsable del proceso de planeamiento, organización. Dirección y control de los recursos organizacionales para el logro de los objetivos establecidos por el Órgano de Dirección.



- f) **SUGESE:** Superintendencia General de Seguros.

- g) **Terceros:** Cualquier persona física o jurídica que no forme parte del grupo vinculado a la entidad regulada.

- h) **Apetito de Riesgo:** El nivel y los tipos de riesgos que CONFIA Sociedad Corredora de Seguros S.A está dispuesto a asumir, que han sido aprobados por el Órgano de Dirección con antelación y dentro de su capacidad de riesgo, para alcanzar objetivos estratégicos y plan de negocio.

- i) **Clientes:** Usuario o beneficiario de los productos y servicios que ofrece CONFIA Sociedad Corredora de Seguros S.A, se incluye dentro del concepto: tomadores de seguros, asegurados y beneficiarios de pólizas de seguros.

- j) **Conflicto de interés:** Toda situación o evento en que los intereses personales, directos o indirectos de los accionistas, administradores o empleados de la Sociedad Corredora de Seguros se encuentren en oposición con los de la sociedad, interfieran con los deberes que le competen a ella, o lo lleven a actuar en su desempeño por motivaciones diferentes al recto y real cumplimiento de sus responsabilidades.

- k) **Persona relacionada:** Quienes presten servicio en la Sociedad Corredora de Seguros, que comprenda también a su cónyuge, concubino(a) o pareja, sus hijos o toda persona a su cargo, ya sea o no pariente, que reciba un respaldo financiero importante del accionista, director o trabajador, y sobre quien ejerce influencia significativa.

- l) **LC/FT/FPADM:** Acrónimos de Legitimación de capitales (LC), Financiamiento al terrorismo (FT) y Financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (FPADM).



1.2 Objetivo y Alcance:

El presente código reúne las políticas internas de gobierno corporativo de CONFIA Sociedad Corredora de Seguros S.A, congruentes con lo establecido en sus estatutos, los manuales de procedimiento, control interno y la normativa vigente.

Este conjunto de políticas establece el sistema por el cual la empresa es dirigida y controlada en el desarrollo de su actividad económica, detallando la distribución de derechos y responsabilidades de los distintos participantes de la empresa y las reglas por las que se rige el proceso de toma de decisiones de esta.

Esta estructura normativa busca aumentar el valor de la empresa y contribuir a su mantenimiento de esta regulando las relaciones entre los accionistas (controladores y minoritarios), la junta directiva, la alta gerencia y otras partes interesadas.

1.3 Principios Rectores Del Gobierno Corporativo.

El presente código se rige bajo los valores que representan e inspiran a la organización para cumplir sus objetivos estratégicos, la misión y su visión, los cuales son integridad, disciplina, espíritu de servicio, asertividad y excelencia.

En función de estos principios, CONFIA Sociedad Corredora de Seguros S.A. establecerá de forma prioritaria en el presente Código de Gobierno Corporativo:

- Los procedimientos y requisitos formales para la toma de decisiones por los órganos competentes, a fin de garantizar la participación informada y responsable de sus miembros.
- Los derechos y deberes de las personas a las que se encomienda la gestión de la entidad.

1.4 Organos de Gobierno.

La estructura de gobierno de la empresa está conformada por los siguientes órganos:

- **La Junta Directiva:** Cuerpo colegiado encargado de la dirección y administración del objeto de la sociedad.
- **La Gerencia General:** Es el máximo responsable administrativo de la entidad, cuyas



funciones deberán realizarse acorde con los lineamientos del presente Código de Gobierno Corporativo, debe establecer e implementar los controles internos y tomar las decisiones para que en la organización se acate lo aquí dispuesto.

- **La Auditoría Interna:** Órgano de control designado por la Junta Directiva con independencia funcional y de criterio encargado de revisar y analizar de forma objetiva la ejecución de las operaciones de la entidad.
- **Los Comités de Apoyo:** Cuerpos colegiados establecidos por la Junta Directiva para brindar apoyo para el control y seguimiento de las políticas, procedimientos y controles que se establezcan. Sin perjuicio de los comités que pueden ser establecidos por la Junta Directiva, el presente código de gobierno define el accionar del Comité de Auditoría, Comité de Cumplimiento y Comité de Riegos.

1.5 Seguimiento de Políticas de Gobierno Corporativo.

El incumplimiento de las políticas establecidas en este Código de Gobierno Corporativo será sancionado de conformidad con la gravedad de la falta incurrida, así como con la jerarquía del empleado involucrado, de acuerdo con el régimen disciplinario aplicable.

2 CAPITULO II

LOS DERECHOS DE LOS ACCIONISTAS Y FUNCIONES CLAVES EN EL AMBITO DE LA PROPIEDAD

2.1 De la Calidad del Accionista

La sociedad considera como accionista al inscrito como tal en los registros de accionistas.

Este registro de accionistas será utilizado para garantizar que todos los accionistas tengan un flujo de información expedito y directo.



2.2 Requerimiento por normativa de SUGEF (Acuerdo 12-21) para ser accionista.

No haber sido condenado en firme por temas de (LC/FT/FPADM) Legitimación de capitales; Financiamiento al terrorismo (FT) y; Financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (FPADM). Tampoco encontrarse designado por LC/FT/FPADM en las publicaciones de organizaciones como la Organización de las Naciones Unidas (ONU), Oficina de Control de Activos Extranjeros de los Estados Unidos de América y organismos internacionales o intergubernamentales reconocidos en materia de (LC/FT/FPADM).

2.3 Políticas de Relación con los Accionistas.

Los accionistas serán tratados en condiciones de igualdad y se les respetarán sus derechos de conformidad con lo dispuesto en el Código de Comercio y demás normativa aplicable.

Todo accionista tiene derecho a pedir que la Asamblea General se reúna para la aprobación del balance anual y delibere sobre la distribución de las utilidades.

A todo accionista se le asegura un trato equitativo, es decir, se dará idéntico trato en cuanto a petición, reclamación e información, independientemente del número de acciones que represente; sin embargo, al momento de la toma de decisiones de la Asamblea de Accionistas, se aplicará el principio general que reconoce el derecho de una acción a un voto, es decir, según sea la participación en el capital social de la compañía así se le atribuyen los mismos derechos de voto.

Las ganancias y las pérdidas se distribuirán en proporción al número de las acciones de cada socio.

2.4 Función y Competencia de la Asamblea General de Accionistas

La Asamblea General de Accionistas es la instancia de mayor autoridad de la compañía, está conformada por los socios y como tal se encuentra facultada para adoptar toda clase de acuerdos referentes a su gobierno y al interés común de los accionistas.

Los accionistas tienen derecho a participar de todas las decisiones que tome la Asamblea General de Accionistas, y a ser debidamente informados sobre las mismas.



Las decisiones fundamentales de la empresa deben tomarse en la instancia formal de la Asamblea General de Accionistas, incluyendo como mínimo las definiciones sobre:

- Cambios en los estatutos, en la escritura de constitución o en cualquier otro documento rector de la sociedad.
- Aprobación de la gestión de la Junta Directiva.
- Autorización de la emisión de nuevas acciones.
- Nombramiento y separación de los miembros de la Junta Directiva y/o del Fiscal.
- Aprobación de la política de pago de dietas a Junta Directiva, en caso de que se requieran implementar.
- Definición sobre la venta de activos estratégicos de la empresa.
- Aprobación de las transacciones extraordinarias, incluida la transmisión de la totalidad o de una parte sustancial de los activos que, en la práctica, suponga la venta de la sociedad.

2.5 Procedimientos en la Convocatoria y Ejecución de la Asamblea General de Accionistas.

Las asambleas de accionistas tanto ordinarias como extraordinarias, serán convocadas por el presidente de la Junta Directiva, por medios documentados, por lo menos con quince días de anticipación al día de la celebración de la asamblea, para asegurar la mayor asistencia posible. Podrá prescindirse de dicho requisito de convocatoria, cuando estando reunida la totalidad de los accionistas, así lo acuerden.

Esta convocatoria deberá contener información clara y precisa del lugar, fecha y hora en que se realizará, así como de los temas a ser tratados. La información financiera y otra relevante deben ponerse a disposición de los accionistas con anterioridad a la Asamblea.

2.6 Asambleas Ordinarias.

Los accionistas celebrarán una reunión o asamblea ordinaria dentro de los tres meses siguientes a la finalización del año económico, en las que se conocerá, además de los asuntos incluidos en el orden del día, lo siguiente:

- a) Discutir, aprobar o improbar el (los) informe(s) sobre los resultados del ejercicio anual que presenten la administración y tomar las medidas que crean oportunas.
- b) Acordar en su caso la distribución de dividendos, en la forma que se indicará



más adelante.

- c) Elegir o revocar el nombramiento de los miembros de junta directiva y del fiscal en la periodicidad establecida.

2.7 Asambleas Extraordinarias.

Los accionistas celebrarán una Asamblea Extraordinaria cuando sean convocados por el presidente de la Junta Directiva, según el procedimiento detallado en el Artículo 10. Se consideran asambleas extraordinarias las que se reúnen para modificar el pacto social, elegir miembros de Junta Directiva derivadas de renunciaciones o solicitarlas, autorizar acciones y títulos de clases no previstas en la escritura social y los demás asuntos que según la ley o la escritura social sean de su conocimiento.

2.8 Convocatorias de los Accionistas.

El accionista o accionistas que representen por lo menos el veinticinco por ciento del capital social podrán pedir por escrito a los administradores en cualquier tiempo, la convocatoria de una asamblea de accionistas, para tratar de los asuntos que indiquen en su petición.

3 CAPITULO III

RESPONSABILIDAD Y POLITICAS DE LA JUNTA DIRECTIVA

3.1 Integración.

La Junta Directiva es el órgano administrativo de mayor jerarquía de la Sociedad Corredora de seguros. Estará integrada por cinco miembros, quienes podrán ser o no socios y ostentar las calidades de presidente, secretario, tesorero, vocal I y vocal II, quienes serán nombrados por plaza de tres años. Así mismo, la remuneración de la Junta Directiva será definida por la Asamblea de Accionistas.

Para la elección de los miembros de Junta Directiva, los accionistas ejercerán su voto por el sistema de voto simple.



Los miembros de la Junta Directiva no podrán desempeñar cargos como Gerente o Ejecutivo de la Sociedad Corredora de Seguros.

El ejercicio de los respectivos cargos se regirá por lo establecido en el Código de Comercio, la Ley Reguladora del Mercado de Seguros y los estatutos de la Sociedad Corredora de Seguros.

3.2 Requerimiento De Calificación, Independencia Y Disponibilidad De Tiempo.

Para ser miembro de Junta Directiva se requiere:

- a) Ser de reconocida honorabilidad y comprobada idoneidad técnica.
- b) Pertenecer a menos de cinco juntas directivas.
- c) Contar con prestigio profesional y conocimiento específico, preferiblemente (no es obligatorio) en el negocio de la Sociedad Corredora de Seguros o mercado de Seguros.
- d) No desempeñar cargos o funciones de representación, dirección o asesoramiento en empresas competidoras o en sociedades que controlen empresas competidoras
- e) No desempeñar cargos de dirección en empresas que sean clientes o proveedores habituales de bienes y servicios de la sociedad.
- f) No estar afectados por las condiciones de incompatibilidad o prohibiciones detalladas en el artículo 16.

Al momento de su nombramiento, los miembros de Junta Directiva deben rendir una declaración jurada, verificando el cumplimiento de estos requisitos y que adquiere el compromiso de reportar y actualizar la información ante cualquier cambio que afecte lo aquí descrito. A este respecto, existe una política de Idoneidad para los puestos de Junta Directiva y Alta Gerencia en la correduría, por lo cual, debe aplicarse esta política al elegir los miembros de esta Junta.

3.3 Incompatibilidades y Prohibiciones.

No podrán ser miembros de Junta Directiva:

- a) Las personas contra quienes, en los últimos cinco años, haya recaído sentencia judicial penal condenatoria firme por la comisión de un delito doloso contra la propiedad, la buena fe de los negocios o la fe pública, tipificados en los títulos VII, VIII y XVI del libro



II del Código Penal, respectivamente.

- b) Las personas que se encuentren cumpliendo sentencia judicial penal condenatoria por la comisión de los delitos citados en el inciso anterior.
- c) No haber sido condenado en firme por temas de (LC/FT/FPADM) Legitimación de capitales (LC); Financiamiento al terrorismo (FT) y; Financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (FPADM). Tampoco encontrarse designado por LC/FT/FPADM en las publicaciones de organizaciones como la Organización de las Naciones Unidas (ONU), Oficina de Control de Activos Extranjeros de los Estados Unidos de América y organismos internacionales o intergubernamentales reconocidos en materia de (LC/FT/FPADM). Este punto aplica para ser miembros de Junta Directiva y accionista en la Correduría.

3.4 Incompatibilidades Sobrevinientes.

Si sobreviene un hecho o circunstancia por el cual un director no cumpla con lo indicado en el artículo 15, o incurra en una incompatibilidad de las dispuestas en el artículo 16, la Sociedad Corredora de seguros deberá proceder de inmediato a su sustitución; de forma complementaria al compromiso de reportar cualquier cambio asumido por los directores, previamente a la Asamblea de Accionistas. Se realizará una verificación anual del cumplimiento de requisitos mediante la solicitud de una declaración jurada como mecanismos de control para acreditar el cumplimiento de estos durante el ejercicio de sus funciones.

3.5 Funciones de la Junta Directiva.

Sin perjuicio de lo establecido en los estatutos de la empresa, corresponde a la Junta Directiva:

- a) Dictar los reglamentos de la sociedad y sus modificaciones.
- b) Nombrar gerentes, apoderados, y representantes.
- c) Formular memorial de la situación social, con balance de pérdidas o ganancias.
- d) Establecer la visión, misión y valores de la Sociedad Corredora de Seguros.
- e) Fiscalizar a la Gerencia y evaluar su gestión.
- f) Nombrar a los miembros de los Comités de apoyo.
- g) Revisar, analizar los informes y las recomendaciones que le remitan los comités de



apoyo, los órganos supervisores, las auditorías interna y externa.

- h)** Nombrar a los auditores internos y externos, en los casos en que aplique, de acuerdo con lo dispuesto en las leyes y normativas propias.
- i)** Aprobar el plan anual de trabajo de la auditoría interna.
- j)** Aprobar el plan de continuidad de operaciones.
- k)** Solicitar y dar seguimiento a los informes de la Auditoría Interna sobre temas específicos que requieran los órganos supervisores.
- l)** Aprobar las políticas, procedimientos y controles necesarios para procurar la confiabilidad de la información financiera y un adecuado ambiente de control interno.
- m)** Cumplir con sus funciones respecto a la información de los estados financieros y controles internos requeridos en el “Reglamento sobre auditores externos aplicable a los sujetos fiscalizados por la SUGEF, SUGEVAL, SUPEN y SUGESE”.
- n)** Incluir en el informe anual a la Asamblea General de Accionistas, los aspectos relevantes de los trabajos realizados por cada uno de los comités y la cantidad de reuniones que se celebren durante el periodo por cada comité.
- o)** Mantener un registro actualizado de las políticas y decisiones acordadas en materia de Gobierno Corporativo y promover su conocimiento a todos los interesados.
- p)** Mantener informados a los órganos supervisores sobre situaciones, eventos o problemas que afecten o pudieran afectar significativamente a la entidad.
- q)** Velar por el cumplimiento normativo de la Sociedad Corredora de Seguros y una adecuada gestión de los riesgos que afectan a la entidad.
- r)** Aprobar las políticas y procedimientos de los comités de apoyo.
- s)** Aprobar los estados financieros auditados que se remitan a la Superintendencia General de Seguros.

3.6 Operación.

La Junta Directiva se reunirá ordinariamente una vez cada tres meses y extraordinariamente cuando sea convocada por el presidente o por cualquiera de los directores; en el lugar, día y hora que indique la convocatoria, la cual deberá hacerse por mecanismo idóneo que garantice el conocimiento por parte del convocado de la sesión que se trate.

El quórum se forma con la presencia de tres miembros y sus resoluciones serán válidas cuando sean tomadas por mayoría de los presentes, en caso de empate quien figure como presidente decidirá con doble voto.



3.7 Administración de los Conflictos de Interés.

Es obligación de los directores el declarar formalmente ante la Junta Directiva la existencia de algún conflicto de interés. Para administrar los conflictos de interés en la aprobación de transacciones que afecten a la entidad se seguirán los lineamientos detallados en el capítulo IX del presente código.

4 CAPITULO IV

POLITICAS RELACIONADAS CON LA ADMINISTRACIÓN Y EL RECURSO HUMANO.

4.1 Responsabilidad Gerencia General.

La gerencia general es el máximo responsable administrativo de la entidad, responsabilidad delegada por la Junta Directiva. Sus funciones deberá realizarlas acorde con los lineamientos del presente Código de Gobierno Corporativo, establecer e implementar los controles internos y tomar las decisiones para que en la organización se acate lo aquí dispuesto.

La Gerencia, al igual que la Junta Directiva, es responsable de que la información financiera de la entidad sea razonable, para lo cual establecerá los sistemas de control interno necesarios para obtener información financiera confiable y procurar un adecuado ambiente de control interno.

En detalle la Gerencia General tiene las siguientes responsabilidades:

- a) Implementar el plan de negocios o actividades, revisarlo periódicamente y asegurar que la organización y los recursos son los adecuados para su implementación.
- b) Rendir cuentas sobre la gestión de la entidad a las Partes Interesadas.
- c) Promover y velar por la supervisión adecuada del recurso humano.
- d) Delegar tareas al personal y establecer una estructura de gestión que promueva una



- cultura de control adecuada, la rendición de cuentas y la transparencia en toda la entidad.
- e) Implementar la gestión integral de los riesgos a que está expuesta la entidad y asegurar el cumplimiento de leyes, reglamentos, políticas internas y demás normativa, así como la atención de los requerimientos de los Órganos de Control y del supervisor.
 - f) Proporcionar, al Órgano de Dirección, la información necesaria para llevar a cabo sus funciones y cumplir sus responsabilidades. Entre esta información se encuentra:
 - (i) Desviaciones de objetivos, estrategias y planes de negocio o actividades.
 - (ii) Desviaciones en la estrategia de gestión de riesgos y en el Apetito de Riesgo declarado.
 - (iii) Los niveles de capital, liquidez y solidez financiera de la entidad y de los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros.
 - (iv) Inobservancia del cumplimiento de la regulación, de los planes de acción presentados a la Superintendencia y a los Órganos de Control, de las políticas y de otras disposiciones aplicables a los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros administrados y a la entidad.
 - (v) Fallas del sistema de control interno.
 - (vi) Preocupaciones sobre temas legales o reglamentarios.
 - (vii) Cualquier otra que a juicio de la Alta Gerencia o de la Junta Directiva sea necesaria para la toma de decisiones por parte de este último.
 - g) Implementar las políticas aprobadas por la Junta Directiva para evitar o administrar posibles conflictos de intereses y establecer los procesos de control que aseguren su cumplimiento.
 - h) Implementar y mantener un sistema de información gerencial que cumpla con las características de oportunidad, precisión, consistencia, integridad y relevancia.
 - i) Implementar las recomendaciones realizadas por el supervisor, auditores internos y auditores externos.



La Gerencia General debe elaborar planes de acción correctivos en atención a los informes de auditoría o ente supervisor; y debe establecer políticas y procedimientos que incluyan como mínimo: i) la definición de los responsables de la elaboración del plan de acción correctivo, ii) la definición de los responsables de su seguimiento y comunicación del grado de avance de la implementación de las observaciones, recomendaciones y disposiciones formuladas por la auditoría u órgano de fiscalización, iii) la verificación por parte de la auditoría del cumplimiento de ese plan.

Los informes de la auditoría externa o de otro ente externo fiscalizador deberán ser resueltos dentro de los plazos que se acuerden o sean dispuestos; los informes de auditoría interna en un plazo de ocho días hábiles. La emisión de informes sobre su avance se le solicitarán por parte de la junta directiva, en aquellos eventos en que la materialidad y potencial riesgo requieran ser atendidos con prioridad y, por lo tanto, deben ser conocidos con urgencia por la junta directiva, quien debe tomar las decisiones correspondientes, acciones que deben quedar constando en actas.

4.2 Requisitos De Calificación, Conocimientos o Experiencia en la Selección.

La Sociedad Corredora de Seguros tiene establecido un proceso de selección de personal que se inicia con una petición enviada a la Gerencia por parte del responsable de la dependencia solicitante.

Para el reclutamiento de candidatos se tiene en cuenta, en primera instancia, los empleados de la organización que reúnan los requisitos exigidos para el cargo vacante. De no existir la posibilidad de un ascenso o promoción se procede a la búsqueda de candidatos externos.

El proceso de selección se fundamenta en el perfil establecido en las descripciones de los cargos y en las competencias para el puesto.

4.3 Incompatibilidad y Prohibición por Posibles Conflictos de Intereses.

Ser parte de la administración o gerencia de CONFIA Sociedad Corredora de Seguros S.A. será incompatible con las siguientes condiciones:

- a) Cuando la persona tenga antecedentes penales o haya sido condenada por cualquier



delito contra la propiedad, la fe pública o un delito grave de acuerdo con las leyes de Costa Rica, o haya participado en actividades subversivas del orden público o en contra de la moral y las sanas costumbres de la sociedad costarricense.

- b) Cuando la persona actúe de forma que no rime con la sana práctica de la Administración y en general con el manejo de la compañía.

4.4 Planes de Sucesión para Directores, Gerentes y Ejecutivos.

CONFIA Sociedad Corredora de Seguros S.A. buscará desarrollar un plan de sucesión formal y congruente con su estrategia y estructura para lo cual se respetarán los siguientes principios: Se desarrollará el plan con el objetivo de garantizar que las habilidades y el liderazgo necesarios para reemplazar cualquier ejecutivo saliente están disponibles cuando se les necesite.

Dentro de la organización se buscará ofrecerles toda la educación y capacitación necesarias, así como la retroalimentación sobre su desempeño en la compañía.

Una vez que se ha escogido un sucesor, deberá desarrollarse un proceso que especifique la fecha de transición y también defina los niveles de participación de la persona que se retira.

4.5 Planes de Inducción y Capacitación.

Además de la inducción general recibida al momento de ingresar a la Sociedad Corredora de Seguros, cada empleado es participe de una inducción específica en el puesto de trabajo y de acciones de entrenamiento y capacitación permanentes que garanticen su idoneidad en el ejercicio de sus funciones y su desarrollo integral.

Será obligatorio para todos los funcionarios el participar en el programa anual de capacitación que incluye las exigencias sobre esta materia definidas en la normativa relacionada con la Ley 8204.

4.6 Políticas y Lineamientos Sobre Remuneración Fija y Variable.

Los salarios de los diferentes cargos se fijan de acuerdo con estudios técnicos a nivel interno y del mercado laboral. Se buscará que las remuneraciones brinden los incentivos adecuados para todos los ejecutivos que dependan de su desempeño y responsabilidad. Para esto,



existirán mecanismos de rendición de cuentas y evaluación de resultados que se realizará al menos una vez al año y será responsabilidad del nivel jerárquico inmediato del funcionario.

La Junta Directiva de la Sociedad Corredora de seguros será la encargada de establecer políticas específicas sobre remuneración y otros beneficios que se otorguen a miembros de la Junta Directiva y Ejecutivos, incluyendo:

- a) Determinar las políticas y normas para la contratación, compensación y desarrollo de personal directivo clave para la Sociedad Corredora de seguros.
- b) Vigilar continuamente las metas de los diferentes programas de compensación en relación con el desempeño de los trabajadores.
- c) Definir y recomendar la adopción de diferentes programas de compensación y remuneración para el personal indicado, así como la evaluación de la afectividad de estos programas.

4.7 Políticas y Lineamientos para Recibir Remuneraciones, Dádivas o Cualquier otro Tipo de Compensación por Parte de Clientes o Proveedores:

Se considerará un posible conflicto de interés sujeto a los lineamientos detallados en el capítulo IX del presente código el recibo de préstamos, donaciones, dádivas, entretenimiento y favores por más de su valor nominal por parte de empleados, funcionarios, directores o miembros de sus familias ya sea de manera directa o indirecta, que puedan influir en cualquier decisión con respecto a los negocios de la Compañía.

4.8 Principios Éticos.

Toda persona que preste sus servicios en la Sociedad Corredora de Seguros debe apegar sus actuaciones a los siguientes principios:

- a) Actuar con honestidad y ética, buscando preservar la integridad, objetividad e imparcialidad.
- b) Obrar de una forma tal que implique la irrestricta observancia de la Ley y permita la eventual aprobación pública de su gestión.
- c) Evitar las situaciones de conflicto real o potencial entre los intereses personales y los intereses de la empresa al tratar con proveedores, clientes y organizaciones o



- personas que hagan o procuren hacer negocios con la Sociedad Corredora de Seguros.
- d)** Dirigir sus asuntos privados de manera tal que prevenga cualquier conflicto de intereses con el sector privado y los intereses de Sociedad Corredora de Seguros.
 - e)** Desechar la solicitud o aceptación de beneficios económicos, obsequios, dádivas o recompensas por la contratación de proveedores, lo que se hace extensivo a los clientes y cualquier tercero.
 - f)** Impedir el uso directo o indirecto de bienes y derechos propiedad de Sociedad Corredora de Seguros para fines particulares.
 - g)** Guardar la confidencialidad de las informaciones relacionadas con las personas físicas y jurídicas clientes de Sociedad Corredora de Seguros.
 - h)** Desestimar la contratación de personas relacionadas que no tengan la idoneidad técnica requerida.
 - i)** Proteger la información de propiedad intelectual, comercial o confidencial de la Sociedad Corredora de Seguros y de terceros, conocida u obtenida en el ejercicio de las funciones.
 - j)** No utilizar datos, información confidencial, personas, instalaciones, equipos o suministros de la organización para beneficio personal.
 - k)** Dedicarse a labores propias de la Sociedad Corredora de seguros y evitar cualquier actividad externa que afecte adversamente el rendimiento en el trabajo o comprometa la imagen corporativa.
 - l)** Desarrollar las relaciones comerciales con igualdad de oportunidades para todas las partes.
 - m)** No conseguir resultados mediante manejos inescrupulosos o la violación de leyes, normas, políticas y reglamentaciones.
 - n)** No realizar negociaciones de bienes o de servicios personales o familiares con la Sociedad Corredora de seguros o personas o entidades con las cuales esta tenga relaciones de negocios. Tampoco efectuar, a título personal, compromisos o participar en transacciones comerciales que involucren a la Sociedad Corredora de Seguros. Este tipo de negociaciones solo es permitido dando conocimiento a la Junta Directiva y se cuenta con el aval respectivo bajo acuerdo de junta para su implementación.
 - o)** Informar oportunamente el superior inmediato cualquier situación que se considere pueda ser o crear conflicto de intereses o violar alguno de estos principios, a fin de tomar las medidas necesarias.



5 CAPITULO V

RELACIÓN CON LOS CLIENTES: POLITICAS PARA LA ADECUADA RELACIÓN

5.1 Igualdad de Trato y Acceso a la Información.

Los clientes serán tratados en condiciones de igualdad y se les respetarán sus derechos de conformidad con lo dispuesto en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros y demás normativa aplicable.

A todo cliente se le asegura un trato equitativo, es decir, dará idéntico trato en cuanto a petición, reclamación e información para que adopten sus decisiones de compra, independientemente del tipo o monto de seguro que desee contratar.

En congruencia con lo establecido en el Capítulo II de la ley Reguladora del mercado de Seguros, CONFIA Sociedad Corredora de Seguros S.A. garantiza a todos sus clientes, el derecho a la protección de sus intereses económicos, así como el derecho a un trato equitativo y a la libertad de elección entre las aseguradoras, intermediarios de seguros y servicios auxiliares de su preferencia con adecuados estándares de calidad, así como el derecho a recibir información adecuada y veraz, antes de cualquier contratación, acerca de las empresas que darán cobertura efectiva los distintos riesgos e intereses económicos asegurables o asegurados.

5.2 Revelación de las Tarifas Aplicables por los Servicios que ha Contratado el Cliente y Suministro de Información Correcta y Oportuna.

CONFIA Sociedad Corredora de Seguros S.A. se compromete a brindar asistencia y asesoramiento al asegurado o potencial asegurado, proporcionándole condiciones de los riesgos asegurados, el monto cubierto, la vigencia del contrato y las normas, así como los procedimientos aplicables en caso de siniestro, ajustándose en todo momento las tarifas y condiciones definidas por la entidad aseguradora, no ofreciendo nunca a los clientes otras distintas ni cobrando por los servicios de intermediación remuneraciones no autorizadas.



5.3 Administración de los Conflictos de Interés.

Para administrar los posibles conflictos de interés en la relación con los clientes se seguirán los lineamientos detallados en el capítulo IX del presente código.

5.4 Confidencialidad de la Información de los Clientes e Impedimentos para el Uso de esta Información en Beneficio de Terceros.

En el documento de Conozca a su Cliente (KyC) se solicita la autorización de consultas en los sistemas de empresas comercializadoras de base de datos o cualquier otro similar, para verificar datos información personal, permitidos de conformidad con la ley 8969 de protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales.

CONFIA Sociedad Corredora de Seguros S.A. se compromete tomar las medidas para que la información de carácter confidencial que el consumidor brinde a la entidad aseguradora, al intermediario o al proveedor de servicios auxiliares, en relación con un contrato de seguros, sea tratada como tal.

Se reconoce que el uso no autorizado de la información, que provoque algún daño o perjuicio al consumidor, deberá ser resarcido por el responsable, sin perjuicio de cualquier otra acción legal que corresponda.

Con el fin de normar todo lo referente a la entrega, la recepción, protección y de adecuado uso de la información relacionada con las funciones de intermediarios de seguros se respetarán las siguientes cláusulas:

- a) CONFIA Sociedad Corredora de Seguros S.A. no debe, excepto por lo provisto aquí expresamente, o en cumplimiento de la legislación aplicable, o de resolución dictada por autoridad administrativa o judicial competente, o por haber sido previamente acordado por escrito con el cliente, mostrar a cualquier persona la información obtenida por CONFIA Sociedad Corredora de Seguros S.A. o entregada a este por el cliente, tanto escrita como verbal.
- b) CONFIA Sociedad Corredora de Seguros S.A. debe mantener toda la información recibida del cliente en absoluta reserva y debe protegerla con cuidado razonable.



- c) CONFIA Sociedad Corredora de Seguros S.A, manifiesta que custodiará la información y que en todo momento tomará las previsiones que estén a su alcance para que en ninguna circunstancia sea intencionalmente revelada a terceras personas cuyo conocimiento total o parcial, ocasione un efecto sustancial y significativamente adverso para el cliente, lo cual en todo caso deberá ser debidamente comprobado.
- d) CONFIA Sociedad Corredora de Seguros S.A. debe limitar el uso de la información solamente para los propósitos relacionados con su función de intermediación de seguros, además restringir la revelación de la información solamente a aquellos funcionarios, asesores o representantes que requieran conocerla para los propósitos relacionados específicamente con el objeto del contrato de seguro contratado y los requerimientos establecidos por los entes fiscalizadores. CONFIA Sociedad Corredora de Seguros S.A. procurará que dichos usuarios de la información cumplirán a cabalidad y en todo momento, con los términos de esta cláusula de confidencialidad.
- e) Para los propósitos de este artículo, la información no incluye aquella que (i) es del dominio público o llega a ser del dominio público por razones ajenas a la correduría, (ii) estaba en poder de CONFIA Sociedad Corredora de Seguros S.A. previo a la revelación de esta al cliente o (iii) cuando haya sido desarrollada por CONFIA Sociedad Corredora de Seguros S.A. sin utilizar la información revelada por el cliente.

5.5 Atención al Cliente en Reclamos y Consultas.

La Sociedad Corredora de seguros procurará establecer procedimientos expeditos para la atención de consultas y reclamos de sus clientes, de modo que en su solución se atienda tanto a la celeridad de dar la respuesta como a la debida fundamentación que la ampare.

Los empleados de la Sociedad Corredora de Seguros escucharán a sus clientes, ya que cuentan con la capacitación para entender y resolver las consultas o quejas rápidas y eficientemente, con esto se procura darle solución en el menor plazo posible, garantizando su absoluta confidencialidad durante el proceso.

La Sociedad Corredora de Seguros se compromete a informar de los pases de su reclamación y asegurarse de que el proceso no se alargue más de lo estrictamente necesario.



5.6 Lineamiento para dar Cumplimiento a las Disposiciones Establecidas para la Atención de Clientes, en las Leyes Específicas o Disposiciones Reglamentarias que las Regulen.

La Sociedad Corredora de seguros contará con una dependencia de Auditoría interna encargada – entre otras cosas de evaluar el cumplimiento del marco legal y normativo vigente aplicable a la entidad.

6 CAPITULO VI

RELACION CON LOS PROVEEDORES: POLITICAS PARA LA ADECUADA RELACIÓN.

6.1 Criterios y Condiciones Generales para la Selección y Contratación de Proveedores.

La selección de proveedores se hará de conformidad con el criterio de libre competencia en el mercado, el mejoramiento de la eficiencia y rentabilidad de la Sociedad Corredora de Seguros, dentro de los principios de respeto, lealtad y buena fe de los negocios, al igual que las mejores y sanas costumbres del comercio. Toda contratación debe obedecer a necesidades reales de la Sociedad Corredora de Seguros.

Dentro de los mecanismos que son utilizados para seleccionar en forma transparente y objetiva a los proveedores de bienes y servicios se respetará el siguiente esquema de jerarquización de las compras:

- a) Compras hasta 50.000: por caja chica o caja general, sin cotización, pero con aprobación de la gerencia general.
- b) Compras mayores de 50.000 hasta 5.000.000: requiere un mínimo de tres cotizaciones. Autoriza: la Gerencia General.
- c) Compras mayores de 5.000.000: requiere un mínimo de tres cotizaciones escritas. Autoriza: Junta Directiva.



Estos valores podrán ser ajustados por la Junta Directiva conforme lo estime conveniente, es entendido que los topes fijados en los incisos anteriores no son obstáculo para que los encargados de tramitar una compra puedan autorizar compras inferiores a las sumas establecidas como máximo en sus funciones.

6.2 Lineamientos para Garantizar la Confidencialidad de la Información de la Empresa.

En el caso de los proveedores que por su función deban tener acceso a información de carácter confidencial que los clientes hayan brindado a la entidad aseguradora, al intermediario o al proveedor de servicios auxiliares, en relación con un contrato de seguros, se solicitará la firma de una cláusula de confidencialidad en los términos del artículo 31 del presente reglamento para garantizar que esta información confidencial sea tratada como tal. La Sociedad Corredora de Seguros divulgará en acatamiento a los requisitos señalados por la ley, los vínculos jurídicos y económicos que tenga con sus principales proveedores o con los miembros de la Junta Directiva o la Gerencia, sin prejuicios de la confidencialidad que se establezca en virtud de contratos o disposiciones legales.

6.3 Principios Éticos en los Negocios.

Todos los contratos suscritos por la Sociedad Corredora de Seguros contienen una disposición referente a este título y que pretende, ante todo, mantener controles internos adecuados, contar con los registros e informes apropiados en todas las transacciones y cumplir con todas las leyes pertinentes.

De ningún modo los contratistas están autorizados para llevar a cabo en nombre de la Sociedad Corredora de Seguros, cualquier tipo de actos que puedan originar registros e informaciones inexactas e inadecuadas respecto de activos, responsabilidades o cualquier otra transacción, o que pueda violar la ley pertinente.

Por lo tanto, en la ejecución de cualquier contrato, los contratistas comunicarán a la Sociedad Corredora de Seguros, a la mayor brevedad posible, cualquier información que pueda indicar desvío en la línea de conducta señalada por estos principios éticos.



6.4 Lineamiento para el Manejo de Conflictos de Intereses.

En cuanto al tema de conflicto de intereses, la Sociedad Corredora de Seguros les impone a sus contratistas la obligación de ejercer el mayor cuidado y hacer todas las diligencias razonables para prevenir cualquier acción que pueda dar como resultado un conflicto con los intereses de la Sociedad Corredora de Seguros.

Esta obligación será también aplicable a las actividades de los empleados y agentes del contratista, en sus relaciones con los empleados de la Sociedad Corredora de Seguros, vendedores, subcontratistas y terceros, en función de los servicios contratados.

Los esfuerzos del contratista incluirán, además, sin que esta enumeración sea taxativa, el establecimiento de precauciones para impedir que sus agentes o empleados hagan, reciban, proporcionen u ofrezcan, atenciones, pagos, prestamos u otros conceptos semejantes.

A la celebración del contrato, o en cualquier tiempo durante su ejecución los contratistas estarán obligados a notificar a la Sociedad Corredora de Seguros la identidad de cualquier representante o empleado de la Sociedad Corredora de seguros, o sus familiares, respecto de los cuales alguno de los contratistas sepa que posee, en cualquier forma, interés considerable en sus actividades.

Para administrar los posibles conflictos de interés en la relación con los clientes se seguirán los lineamientos detallados en el capítulo IX del presente código.

7 CAPITULO VII

RELACIONES INTRAGRUPPO: POLITICAS PARA LA ADECUADA RELACIÓN

7.1 Compromiso de la Sociedad Corredora de Seguros.

Actualmente, CONFIA Sociedad Corredora de Seguros S.A no pertenece a ningún grupo o conglomerado financiero.



Sin embargo, en caso de establecer relaciones entre entidades de un mismo grupo o conglomerado financiero a la cual llegue a pertenecer CONFIA Sociedad Corredora de Seguros S.A., se establecerán labores coordinadas entre estas o sus áreas de negocios sin que no afecten la transparencia, la debida formación de precios, la debida competencia y el beneficio de los clientes.

En todo momento se debe considerar el interés de los asegurados en la toma de las decisiones sobre relaciones intragrupo para lo cual se establecerán criterios para pactar los precios de los servicios que suministren o transacciones que se celebren, en términos razonables de mercado atendiendo las características, volumen y demás circunstancias relevantes que tendrían en cuenta una persona o empresa no vinculada a la entidad en un régimen de libre competencia.

7.2 Transacciones Intragrupo.

Todas las transacciones de la Sociedad Corredora de Seguros con sus accionistas, directores y principales ejecutivos se celebran en condiciones de mercado, no obstante tener la Sociedad Corredora de Seguros un accionista mayoritario o controlante.

7.3 Lineamiento para Garantizar la Confidencialidad de la Información de la Empresa.

En el caso de las transacciones intragrupo que por su función tengan relación o generen acceso a información de carácter confidencial que los clientes hayan brindado a la entidad aseguradora, al intermediario o al proveedor de servicios auxiliares, en relación con un contrato de seguros, se solicitará la firma de una cláusula de confidencialidad en los términos del artículo 31 del presente reglamento para garantizar que esta información confidencial sea tratada como tal.

La Sociedad Corredora de seguros divulgará en forma y acatamiento a los requisitos señalados por la ley, los vínculos jurídicos y económicos que tenga con sus principales proveedores o con los miembros de la Junta Directiva o la Gerencia, sin perjuicio de la confidencialidad que se establezca en virtud de contratos o disposiciones legales.



7.4 Administración de los Conflictos de Interés

Para administrar los posibles conflictos de interés en las relaciones intragrupo se seguirán los lineamientos detallados en el capítulo IX del presente código.

8 CAPITULO VIII

REVELACION Y ACCESO A LA INFORMACIÓN: POLITICAS SOBRE EL CONTROL Y LA INFORMACION DE LOS ESTADOS FINANCIEROS.

8.1 Lineamiento de Revelación y Acceso a la Información.

La Sociedad Corredora de Seguros divulgará públicamente información oportuna, comprensible, relevante, accesible, suficiente, veraz, comparable y consistente para la toma de decisiones clave de los participantes del mercado, como, por ejemplo: si se debe asegurar un riesgo con, invertir en o efectuar alguna otra transacción con una Sociedad Corredora de Seguros, así como la oportunidad, es decir, se encuentre disponible y actualizada en el momento de la toma de decisiones.

En función de lo anterior, toda información que sea generada y difundida por la Sociedad Corredora de Seguros deberá cumplir con las siguientes características:

- a) **Accesible:** la información debe ser distribuida o estar a disposición del público de la mejor forma planeada para llamar la atención de los participantes del mercado, pero tomando en cuenta el costo relativo de los diferentes métodos de distribución.
- b) **Integral y significativa** de manera que permita tener una visión global de la Sociedad Corredora de Seguros: Debe permitir que las personas se formen una buena idea de las condiciones financieras y del desempeño de la Sociedad Corredora de Seguros, sus actividades de negocios, y los riesgos relacionados con esas actividades, por lo que la información debe ser suficientemente bien explicada, completa y apropiadamente agregada.



- c) **Confiable como base para la toma de decisiones:** La información debe mostrar en forma confiable aquello que supone debe representar o lo que se espera razonablemente que represente. En forma particular, debe reflejar, hasta donde sea posible, la esencia económica de los eventos y transacciones, así como su forma legal.

- d) **Comparable entre las diferentes Sociedades Corredoras de Seguros y otras compañías:** La información debe presentarse de conformidad con cualquier estándar y práctica, nacional e internacional generalmente aceptada, de manera que se facilite la comparación con otra Sociedad Corredora de Seguros. Los métodos y los supuestos que se utilizan en la preparación de la información deben ser adecuadamente relevados.

- e) **Consistente en el tiempo,** de manera que permita que las tendencias relevantes sean apreciadas, para lo que se deberán emplear métodos y supuestos para la preparación de información que sean consistentes de un periodo a otro y publicarlos. Cuando se lleven a cabo cambios en métodos y supuestos, la naturaleza de estos y sus efectos debe ser revelados.

8.2 Difusión de Información Financiera y de los Servicios que se Ofrecen

La Sociedad Corredora de seguros dispone los siguientes instrumentos para hacer del conocimiento público la información pertinente:

- a) **Informe anual a los accionistas:** De acuerdo con las disposiciones legales y los Estatutos, anualmente la Presidencia y Fiscalía de la Sociedad Corredora de Seguros presentan un informe de gestión del ejercicio anterior a la Asamblea General de Accionistas, que incluye la información financiera, las principales actividades operativas y administrativas y el resultado de las inversiones en otras sociedades, así como los principales proyectos a desarrollarse en el año en curso. Deberá conocerse como parte de ese informe, lo relativo a su homónimo de gobierno corporativo.
- b) **Informe Anual de Gobierno Corporativo** en congruencia con lo establecido en el Anexo 1 del Reglamento de Gobierno Corporativo emitido por el CONASSIF.
- c) **CONFIA Sociedad Corredora de Seguros S.A.** tiene a disposición de las diferentes audiencias su página web <https://confia.co.cr/> en la cual se presenta información de interés en la cual se detallan los servicios ofrecidos, tanto para sus accionistas como



para las demás personas interesadas en su actividad (clientes, analista, comunidad, proveedores, etc.)

En la referida página web se encuentra publicado este Código de Gobierno Corporativo y los estados financieros exigidos legalmente de la Sociedad Corredora de Seguros.

8.3 Lineamientos para la Administración de la Información Confidencial.

Los miembros de junta directiva (directores) y empleados de la Sociedad Corredora de Seguros deberán guardar confidencialidad de la información comunicada por los clientes o potenciales clientes, con excepción de aquellos casos en los que, de acuerdo con la legislación vigente y mediante los mecanismos legales, esta deba ser suministrada a las autoridades competentes, bajo cualquier supuesto y en particular, por considerarse que tales inversiones o negocios puedan estar ligados al narcotráfico o lavado de dinero según la Ley 8204.

Los directores y empleados de La Sociedad Corredora de Seguros que posean información considerada como privilegiada no podrán utilizarla en su propio beneficio, ni directamente ni facilitándola a clientes seleccionados o a terceros sin conocimiento de la entidad.

Los directores y empleados de La Sociedad Corredora de Seguros no realizarán ni promoverán conducta alguna que, por implicar la utilización o transmisión indebida de información privilegiada o manipulación del mercado, pueda constituir abuso de mercado.

8.4 Prohibición de Uso de Información.

Los Directivos y empleados de la Sociedad Corredora de seguros que posean información sobre las inversiones que esta realiza se considera que manejan información privilegiada y, por ende, no podrán negociar por cuenta propia o ajena, de manera directa o indirecta con ese valor cuando haya una orden de compra o venta girada por la Sociedad Corredora de Seguros. Igual aplica para efectos de la compra de activos o información que sea del giro del negocio.

Los directores y empleados de la Sociedad Corredora de Seguros no realizarán, ni promoverán conducta alguna que, por implicar la utilización o transmisión indebida de información privilegiada o manipulación del mercado, pueda constituir abuso de mercado.



Además, no podrán utilizar la información obtenida por ellos en la Sociedad Corredora de Seguros, o en general, la información reservada obtenida por esta en su propio beneficio, ni directamente ni facilitándola a clientes seleccionados o a terceros sin conocimiento de la entidad.

9 CAPITULO IX

POLITICAS Y PROCEDMIENTOS SOBRE EL CONFLICTO DE INTERESES.

9.1 Conflicto de Intereses. Interpretación.

Se refiere a toda situación o evento en que los intereses personales, directos o indirectos de los accionistas, administradores o empleados de La Sociedad Corredora de seguros se encuentren en oposición con los de la sociedad, interfieran con los deberes que le competen a ella, o lo lleven a actuar en su desempeño por motivaciones diferentes al recto y real cumplimiento de sus responsabilidades.

9.2 Establecimiento de Procedimientos.

La Sociedad Corredora de Seguros implementará mecanismos efectivos con el fin de facilitar la prevención, el manejo y la divulgación de los conflictos de interés que puedan presentarse entre los proveedores, accionistas, trabajadores, los grupos de interés y los miembros de la Junta Directiva. A este respecto, actualmente existe una política de Idoneidad para los miembros de Junta Directiva y Alta Gerencia, la cual debe aplicarse al momento de elección de un miembro para estos cargos.

Esos procedimientos deben procurar la resolución efectiva y oportuna de los conflictos que se presenten, así como facilitar una interrelación eficaz y respetuosa entre las partes.

A manera de ejemplo, dentro de estos procedimientos se encuentran:

- Los aspirantes a ser miembros de juntas directivas o ejecutivos de La Sociedad



Corredora de Seguros darán a conocer su hoja de vida, trayectoria y actividades comerciales.

- Solicitar al máximo órgano social o a la junta directiva autorización expresa para la ejecución de actos cuando se presente un conflicto de interés.
- Elaborar procedimientos para que la contratación de bienes y servicios de La Sociedad Corredora de Seguros obedezca a los principios de eficiencia y transparencia.

9.3 Actuación de Accionistas, Miembros de Junta Directiva y Personal de la Sociedad Corredora de Seguros.

Es fundamental asegurar a los terceros interesados en todo momento la integridad y objetividad de La Sociedad Corredora de Seguros en la conducción de su trabajo.

Por tanto, la actuación de los accionistas, miembros de Junta Directiva y el personal de La Sociedad Corredora de Seguros deberá regirse por los principios y valores de Confía Sociedad Corredora de Seguros S.A.

9.4 Separación de Procesos.

En el desarrollo de los procesos previamente identificados como prioritarios, debe darse una separación básica en la responsabilidad de autorizar, ejecutar, registrar y controlar las operaciones. Esta separación tiene por finalidad disminuir el riesgo de conflicto de intereses.

9.5 Políticas Sobre la Actuación de los Directores, Empleados y Asesores de la Sociedad Corredora de Seguros.

Toda persona que preste sus servicios en La Sociedad Corredora de Seguros debe apegar sus actuaciones a los siguientes principios:

- a) Actuar con honestidad y ética, buscando preservar la integridad, objetividad e imparcialidad
- b) Obrar de una forma tal que implique la irrestricta observancia de la Ley y permita la eventual aprobación pública de su gestión.



- c) Evitar intereses privados no permitidos que puedan afectar significativamente a La Sociedad Corredora de Seguros.
- d) Dirigir sus asuntos privados de manera tal que prevenga cualquier conflicto de intereses con el sector privado y los intereses de La Sociedad Corredora de Seguros.
- e) Desechar la solicitud o aceptación de beneficios económicos, obsequios, dadas o recompensas por la contratación de proveedores, lo que se hace extensivo a los clientes y cualquier tercero.
- f) Omitir la utilización, en beneficio propio o de terceros, de las informaciones obtenidas durante el desempeño de su trabajo, salvo aquellas de uso público.
- g) Impedir el uso directo o indirecto de bienes y derechos propiedad de La Sociedad Corredora de Seguros para fines particulares.
- h) Guardar la confidencialidad de las informaciones relacionadas con las personas físicas y jurídicas clientes de La Sociedad Corredora de Seguros.
- i) Desestimar la contratación de personas relacionadas.

9.6 Políticas Específicas sobre la Relación con Proveedores.

Queda absolutamente prohibido celebrar contratos con La Sociedad Corredora de Seguros o participar en los trámites previos a su celebración, de manera directa o indirecta, con carácter particular, a los miembros de la Junta Directiva, el Fiscal, el Gerente General y el Auditor de La Sociedad Corredora de Seguros, así como sus familiares hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, salvo autorización expresa de la Junta Directiva.

CONFIA Sociedad Corredora de Seguros S.A. espera que sus proveedores, agentes, empresas conjuntas participantes y subcontratistas que trabajen con ella se comporten de forma coherente con estas normas de conducta.



9.7 Políticas Específicas Sobre las Relaciones Intragruppo

La Sociedad Corredora de Seguros actualmente no se encuentra en una posición o relaciones Intragruppo, no obstante, en caso dado, deberá respetar estas políticas para evitar el conflicto de intereses y límites de negocios tanto en lo relativo a terceros como ante la existencia de relaciones de proveedores, subcontratistas, clientes u otro tipo con empresas pertenecientes total o parcialmente a ella. En todo momento se debe considerar el interés de los asegurados en la toma de las decisiones sobre relaciones intragruppo.

9.8 Políticas Específicas Sobre el Trato con los Accionistas, Asociados o Similares

Los accionistas serán tratados en condiciones de igualdad y se les respetarán sus derechos de conformidad con lo dispuesto en el Código de Comercio y demás normativas aplicables.

Estarán sujetos a las prohibiciones para celebrar directamente o por interpósita persona contratos con La Sociedad Corredora de Seguros o participar indirecta o directamente en los trámites previos a su negociación, cuando su participación en el capital social de la empresa sea superior a un 5%.

9.9 Prácticas Prohibidas.

La Sociedad Corredora de Seguros prohibirá que sus miembros de junta directiva y empleados incurran en cualquier de las siguientes prácticas:

- a) Recibir (o dar) dadivas, o cualquier otro tipo de compensación en dinero o en especies que afecte sus decisiones.
- b) Los ejecutivos de la Sociedad Corredora de Seguros quedan completamente inhabilitados para otorgar compensaciones extraordinarias a los miembros de la Junta Directiva.
- c) Utilizar indebidamente la información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales o de terceros.



- d) Realizar proselitismo político aprovechando cargo, posición o relaciones con la Sociedad Corredora de Seguros.
- e) Vincular familiares a la Sociedad Corredora de Seguros sin tener en cuenta los perfiles y políticas establecidas.
- f) Intervenir en decisiones en las que participen personas físicas o jurídicas, si hay una relación personal que pudiera afectar su objetividad y/o independencia al respecto.

9.10 Deber de Divulgación.

Los empleados, proveedores, accionistas deben informar sobre cualquier caso que conozcan que exista conflicto de interés. Además, los accionistas y los miembros de Junta Directiva y sus comités revelarán los conflictos de interés en los cuales pudieran estar en curso y con participación y se abstendrán de votar esos asuntos.

9.11 Procedimiento de Manejo del Conflicto de Intereses.

Ante un conflicto de interés originario o sobreviniente que se considere que puedan realizar o intervenir en cualquier forma que contravenga las disposiciones de las políticas establecidas, los funcionarios deben informar inmediatamente a la Gerencia General, con copia al jefe inmediato y al Auditor Interno, para que se juzgue sobre el carácter, conveniencia y oportunidad de la situación comunicada. Tratándose de Asesores Externos deberán avisar a la Gerencia General. En el caso de los directores informarán directamente a la Presidencia, y esta última al Fiscal.

Para el caso de un director, deberá abstenerse inmediatamente de participar en la discusión del asunto que se trate, así como de emitir el voto correspondiente.

Tratándose de un trabajador o asesor deberá abstenerse de participar en cualquier etapa del proceso en que determine que hay un conflicto de interés.

Eventualmente consideraciones de existencias de conflicto de interés, en el caso de presentarse un ámbito de aplicación, ante los conflictos y controversias, de carácter



patrimonial, que se produzcan entre los clientes, la aseguradora y terceros involucrados, derivados de la toma de decisión sobre las inversiones, los riesgos de mercado, así como la contratación de servicios con entidades relacionadas por prioridad o control, pueden resolverse sobre la base de un mecanismo de arbitraje establecido por el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio.

9.12 Deberes de los Funcionarios y Asesores para el Adecuado Manejo y Prevención de los Conflictos de Intereses.

Los empleados de CONFIA Sociedad Corredora de Seguros S.A. y los asesores en lo que les sea aplicable deben:

- a) Firmar un oficio dirigido a la Gerencia General de la Sociedad Corredora de Seguros en el que manifiesten conocer las políticas y procedimientos sobre conflictos de intereses, previa entrega de un ejemplar. El responsable de la entrega del oficio y su archivo, con el recibido conforme del trabajador será el Oficial de Cumplimiento Titular.
- b) Mantener actualizados los registros y bases de datos de CONFIA Sociedad Corredora de Seguros S.A. dirigidos a verificar la política conozca a su empleado, con la periodicidad y formalidad exigida por la Gerencia General.
- c) Firmar con CONFIA Sociedad Corredora de Seguros S.A. los contratos de información no divulgada y obligarse a la confidencialidad de la información de la Aseguradora y sus clientes, aún después de terminada su relación laboral con La Sociedad Corredora de Seguros.
- d) No realizar prácticas independientes que compitan con los servicios prestados por CONFIA Sociedad Corredora de Seguros S.A.
- e) Revelar a la Gerencia General de CONFIA Sociedad Corredora de Seguros S.A. todos los asuntos, incluidas las inversiones en valores cotizados u otros tipos de inversiones, que pudieran interferir en sus obligaciones, prestación de servicios u objetividad para con CONFIA Sociedad Corredora de Seguros S.A. y sus clientes. Igualmente, deben revelar sus vinculaciones económicas o de cualquier otra índole



que puedan comprometer su imparcialidad.

- f)** Cumplir con cualquier prohibición establecida por la Gerencia General de CONFIA Sociedad Corredora de Seguros S.A.S.A. sobre actividades en las que haya conflicto de interés.
- g)** Se prohíbe recibir cualquier compensación monetaria o beneficio por los servicios prestados a CONFIA Sociedad Corredora de Seguros S.A. y a sus clientes, diferentes a los otorgados por CONFIA Sociedad Corredora de Seguros S.A.
- h)** Para quienes tienen funciones de jefaturas, supervisión, autoridad o con potestad de influir en la conducta de otros trabajadores de CONFIA Sociedad Corredora de Seguros S.A. deberán realizarlas de manera razonable, fiscalizando el cumplimiento de este manual, previniendo cualquier violación al ordenamiento vigente.
- i)** Abstenerse de ejercer operaciones para sus cuentas personales con activos de proveedores con quienes CONFIA Sociedad Corredora de Seguros S.A. este realizando una negociación.
- j)** Abstenerse de ejercer cargos de directores de compañías competidoras o proveedora de CONFIA Sociedad Corredora de Seguros S.A. excluyéndose a quienes actúan como asesores externos.
- k)** Informar de negocios con CONFIA Sociedad Corredora de Seguros S.A. en lo que participe y resulte beneficiario el trabajador o algún familiar hasta segundo grado consanguíneo.
- l)** La Gerencia garantizara que las personas competentes que participen en distintas actividades que impliquen un conflicto de intereses, desarrollen esas actividades con un nivel de independencia adecuado al tamaño, actividades de la empresa de inversión y del grupo al que pertenece, y a la importancia del riesgo de menoscabo de los intereses de los clientes.
- m)** El personal de La Sociedad Corredora de Seguros debe impedir o controlar el



intercambio de la información entre personas competentes que participen en actividades que comparten el riesgo de un conflicto de intereses, cuando el intercambio de esta información pueda ir en detrimento de los intereses de los clientes.

- n) La Gerencia establecerá la supervisión de las personas competentes cuyas funciones principales sean la realización de actividades o la prestación de servicios por cuenta o a favor de clientes con intereses contrapuestos o que representen intereses distintos, que puedan entrar en conflicto, incluido los de la empresa.
- o) Las Jefaturas deben impedir o limitar que cualquier persona ejerza una influencia inadecuada sobre la forma en que una persona competente realiza servicios o actividades.
- p) Los trabajadores de una determinada área separada no realizarán funciones para otra área separada, sin perjuicio de las funciones, en particular de supervisión y coordinación, que ejerza el personal directivo.

9.13 Deberes de Revelación Sobre Relaciones de Parentesco.

Los directores independientes, empleados y asesores de La Sociedad Corredora de Seguros deberán manifestar a la Junta Directiva o Gerencia General, con copia al jefe inmediato y a la Auditoría Interna en el caso de trabajadores, cualquier relación de parentesco que conozcan entre ellos y cualquier otro trabajador de la aseguradora, proveedor, miembro de la Junta Directiva o Fiscal.

En los casos de parentesco hasta tercer grado de consanguinidad o segundo de afinidad, o en caso de matrimonio o parejas en unión libre será necesaria la valoración de los riesgos que representan para La Sociedad Corredora de Seguros, para lo cual se establece que en los casos que alguno de los trabajadores o asesores en esta situación, es del nivel Gerencial, equivalente o superior, deberá ser la Junta Directiva la que estudie el caso y determine las medidas a seguir; en los demás será el Gerente General, quien valorara y determinara las medidas pertinentes para minimizar riesgos.



Tratándose de miembros de Junta Directiva, se estará a lo establecido en el procedimiento manejo y divulgación de conflictos de interés.

Las comunicaciones respectivas deberán hacerlas sin que haya transcurrido cinco días hábiles luego de que tengan conocimiento de la situación en particular. La omisión de lo anterior será sancionada de conformidad con la normativa laboral aplicable.

TITULO II

COMITÉ DE AUDITORIA Y OTROS

ORGANOS DE GOBIERNO.

10 CAPITULO X: COMITÉ DE AUDITORIA.

10.1 Integración del Comité de Auditoría.

La Junta Directiva nombrará un Comité de Auditoría como órgano de apoyo para el control y seguimiento de las políticas, procedimientos y controles que se establezcan.

Este Comité estará integrado por dos directores de la Junta Directiva, el Fiscal y el Auditor Interno, que debe tener como mínimo grado académico en el área de administración de negocios o contaduría pública y experiencia mínima de cinco años.

Las personas que integren este comité son responsables de cumplir a cabalidad las funciones encomendadas por la Junta Directiva.

10.2 Registro de sesiones.

El Comité deberá reunirse al menos cada tres meses. En estas sesiones podrán participar sin derecho a voto, el Gerente, el auditor interno, y los funcionarios que el Comité de Auditoría considere necesario, así como el auditor externo cuando así lo requiera ese comité.



Los acuerdos adoptados en las reuniones del Comité de Auditoría deberán constar en un Libro de Actas, que estará a disposición de la SUGESE. Este libro podrá ser llevado en forma electrónica.

Los miembros del Comité serán responsables de que el contenido de las actas corresponda a lo discutido y aprobado en cada sesión.

10.3 Funciones del Comité de Auditoría.

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

- a) Propiciar la comunicación entre los miembros de la Junta Directiva, la gerencia, la auditoría interna la auditoría externa y los entes supervisores.
- b) Conocer y analizar los resultados de las evaluaciones de la efectividad y confiabilidad de los sistemas de información y procedimientos de control interno.
- c) Proponer a la Junta Directiva los candidatos para auditor interno.
- d) Dar seguimiento al cumplimiento del programa anual de trabajo de la Auditoría Interna.
- e) Proponer a la Junta Directiva la designación de la firma auditora o el profesional independiente y las condiciones de contratación, una vez verificando el cumplimiento por parte de estos de los requisitos establecidos en el “Reglamento sobre auditores externos aplicable a los sujetos fiscalizados por la SUGEF, SUGEVAL, SUPEN Y SUGESE”.
- f) Revisar la información financiera tanto anual como periódica antes de su remisión a la Junta Directiva, poniendo énfasis en cambios contables, estimaciones contables, ajustes importantes como resultado del proceso de auditoría, evaluación de la continuidad del negocio y el cumplimiento de leyes y regulaciones vigentes que



afecten a la entidad.

- g) Revisar y trasladar a la Junta Directiva los estados financieros anuales auditados, el informe del auditor externo, los informes complementarios y la carta de gerencia.
- h) En caso de que no se realicen los ajustes propuestos en los estados financieros auditados por el auditor externo, trasladar a la Junta Directiva un informe sobre las razones y fundamentos para no realizar tales ajustes. Este informe debe remitirse juntamente con los estados financieros auditados, asimismo debe presentarse firmado por el contador general, el auditor interno y la Gerencia o representante legal.
- i) Dar seguimiento a la implementación de las acciones correctivas que formulen el auditor externo, el auditor interno y la SUGESE.
- j) Proponer a la Junta Directiva el procedimiento de revisión y aprobación de los estados financieros internos y auditados desde su origen hasta la aprobación por parte de los miembros del respectivo cuerpo colegiado.
- k) Velar porque se cumpla el procedimiento de aprobación de estados financieros internos y auditados.
- l) Evitar los conflictos de interés que pudiesen presentarse con el profesional o contadores públicos que se desempeñan como auditores externos al contratarlos para que realicen otros servicios para la empresa.
- m) Además de los informes particulares que se requieran para dar cumplimiento a las funciones aquí señaladas el Comité de Auditoría debe rendir un reporte semestral sobre sus actividades a la Junta Directiva.



11 CAPITULO XI: AUDITORIA INTERNA.

11.1 Competencia.

La Sociedad Corredora de Seguros cuenta con un área encargada de revisar y analizar en forma objetiva la ejecución de las operaciones de la Sociedad Corredora de Seguros, lo que le permite a la entidad contar con un enfoque sistemático para evaluar y mejorar la eficiencia de los sistemas de administración de riesgos, control y procesos de gobernabilidad.

La función de auditoría interna proporciona un criterio independiente al órgano de dirección de la calidad y eficacia de la gestión y los controles del riesgo de LC/FT/FPADM, sin perjuicio de lo que establezca la Contraloría General de la República de Costa Rica para la actividad de auditoría interna en el sector público.

Deberá gozar de independencia funcional y de criterio, así como contar con los recursos y autoridad necesaria para el cumplimiento de sus funciones y debe actuar observando los principios de diligencia, lealtad y reserva.

11.2 Funciones de la Auditoría Interna.

En el desempeño de sus funciones, sin perjuicio de obligaciones que se deriven de otra normativa, la auditoría interna, deberá:

- a) Desarrollar y ejecutar un plan anual de trabajo con base en el perfil de riesgo sobre LC/FT/FPADM de la entidad y de acuerdo con las políticas implementadas por la Junta Directiva u órgano equivalente.
- b) Establecer políticas y procedimientos para guiar la actividad de la auditoría interna.
- c) Informar periódicamente a la Junta Directiva sobre la actividad de la auditora interna relacionado con la autoridad, responsabilidad y desempeño del plan, así como la exposición relevante al riesgo sobre LC/FT/FPADM por la Sociedad Corredora de Seguros debilidades del sistema de control interno, cumplimiento del gobierno corporativo y otros informes necesarios o requeridos por la Junta Directiva.



- d) Dar seguimiento e informar a la Junta Directiva sobre los hallazgos comunicados a la administración y su corrección.
- e) Evaluar la razonabilidad de la información generada o registrada por la entidad, así como de la información enviada al órgano supervisor.
- f) Certificar la información financiera periódica que la entidad regulada remita al órgano supervisor.
- g) Evaluar la suficiencia validez de los sistemas de control interno implementados que involucran todas las transacciones de la entidad, acatando las normas y procedimientos de aceptación general y regulación específicas que rigen esta área.
- h) Evaluar el cumplimiento de la normativa vigente aplicable a la entidad.
- i) Mantener a disposición del órgano supervisor los informes y papeles de trabajo preparados sobre todos los estudios realizados.
- j) Analizar y verificar el cumplimiento de los procedimientos y políticas para la identificación de, al menos, los riesgos de crédito, legal, liquidez, mercado, operativo y reputación.
- k) Evaluar la idoneidad, suficiencia y cumplimiento de los procedimientos y políticas de las principales operaciones en función de los riesgos indicados en el literal anterior, incluyendo las transacciones que por su naturaleza se presentan fuera de balance, así como presentar las recomendaciones de mejora, cuando corresponda.



12 CAPITULO XII:

COMITÉ DE CUMPLIMIENTO

12.1 Integración del Comité de Cumplimiento.

La Junta Directiva nombrara un Comité de Cumplimiento, como órgano de apoyo y vigilancia al Oficial de Cumplimiento, para el control y seguimiento de las políticas, procedimientos y controles que se establezcan.

Este Comité debe ser establecido de forma permanente y estará integrado por un mínimo de tres miembros. El Gerente General, un funcionario de alto nivel del área operativa y el oficial del cumplimiento titular. El miembro representante de la junta directiva rotará cada tres años; el resto de los puestos permanecerá en el comité en virtud de sus funciones dentro de la Organización.

Las personas que integren este comité son responsables de cumplir a cabalidad las funciones encomendadas por la Junta Directiva y la normativa vigente.

12.2 Registro de las sesiones.

El comité deberá reunirse al menos cada tres meses. Los acuerdos se tomarán por mayoría simple, en caso de empate el voto de calidad lo tendrá el representante de la junta directiva. Dichos acuerdos deberán constar en un Libro de Actas, que estará a disposición de la SUGESE. Este libro podrá ser llevado en forma electrónica.

Los miembros del Comité serán responsables de que el contenido de las actas corresponda a lo discutido y aprobado en cada sesión.

12.3 Funciones del Comité de Cumplimiento.

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



- a) Revisión de los procedimientos, normas y controles implementados por la entidad para cumplir con los lineamientos de Ley; así como asegurarse que la normativa que rige para las Corredurías de Seguros está cubierta por la entidad.
- b) Reuniones periódicas con el fin de revisar las deficiencias relacionadas con el cumplimiento de los procedimientos implementados tomar medidas y acciones para corregirlas.
- c) En los casos que así lo requieran, colaborar con el oficial de cumplimiento en los análisis de operaciones inusuales.
- d) Revisión de los Reportes de Transacciones Sospechosas que hayan sido remitidos a las Superintendencias por parte del Oficial de Cumplimiento.
- e) Presentar un informe anual de labores a Junta Directiva, dentro de los tres primeros meses posteriores al cierre del año calendario.
- f) Solicitar y presentar los informes necesarios a la Junta Directiva, en cualquier parte del año, ante cualquier situación significativa que represente un riesgo potencial para la Correduría en su ámbito de acción.
- g) Conocer el plan anual de la Oficialía de Cumplimiento, elevarlo al órgano de dirección para su aprobación y velar por su ejecución.
- h) Presentar informes semestralmente a la Junta Directiva sobre la exposición al riesgo de LC/FT/FPADM e informar sobre el seguimiento de los planes correctivos para subsanar debilidades de mejora identificadas en los estudios de auditoría interna y externa, informes de la SUGESE, de la evaluación de riesgos de LC/FT/FPADM y de la oficialía de cumplimiento.



13 CAPITULO XIII:

OFICIAL DE CUMPLIMIENTO (Titular y Adjunto)

13.1 Generalidad de la Oficialía de Cumplimento.

La Junta Directiva debe nombrar un Oficial de Cumplimiento titular y otro adjunto, responsables de promover y vigilar que la entidad opere con integridad y en cumplimiento de leyes, reglamentos, políticas, códigos y otras disposiciones internas.

La unidad de cumplimiento debe tener autoridad, independencia de la Alta Gerencia, recursos y brindar reportes directamente a la Junta Directiva.

13.2 Funciones del Oficial de Cumplimiento.

Las funciones que se deben cumplir como mínimo y entre otras:

- a) Asesorar al Órgano de Dirección y la Alta Gerencia sobre el cumplimiento de leyes, reglamentos, códigos, normativa, políticas, procedimientos y otras normas, principios y estándares aplicables a la entidad.
- b) Actuar como punto de contacto dentro de la entidad para las consultas de cumplimiento de los miembros del personal, y proporcionar orientación y capacitación al personal sobre el cumplimiento de las leyes, reglamentos, códigos, normativa, políticas, procedimientos y otras normas.
- c) Proporcionar informes por separado al Órgano de Dirección sobre los esfuerzos de la entidad en las áreas antes mencionadas y sobre cómo la entidad administra su riesgo de cumplimiento.
- d) Cualquier otra función establecida mediante regulación específica del supervisor.



13.3 Planes de Sucesión para el Oficial de Cumplimiento (Titular y Adjunto).

CONFIA Sociedad Corredora de Seguros S.A. buscará desarrollar un plan de sucesión formal en caso de renuncia o despido. Es por esto por lo que, congruente con su estrategia y estructura se acatarán los siguientes principios:

- a) El Oficial de Cumplimiento Titular será substituido por el adjunto como su sucesor natural del puesto.
- b) El Oficial de Cumplimiento Adjunto será substituido por un colaborador interno que reúna las habilidades y el liderazgo necesarios para reemplazar al titular y esté preparado cuando se le necesite cubrir esta posibilidad; para esto deberá identificarse este colaborador y brindarle la formación necesaria.
- c) Cuando por alguna eventualidad no se logre cumplir con alguno de los puntos anteriores y se requiera suplir la plaza externamente, se hará el proceso de selección conforme al perfil del puesto.
- d) Una vez que se ha escogido un sucesor, deberá desarrollarse un claro proceso de traslados de funciones que especifique la fecha de la transición y también defina los niveles de participación de la persona que se retira

14 CAPITULO XIV: COMITÉ DE RIESGOS.

14.1 Integración del Comité de Riesgo.

La Junta Directiva nombrará un Comité de Riesgos, como órgano responsable de asesorar en todo lo relacionado con las políticas de gestión de riesgo, la capacidad y el Apetito de Riesgo de la Correduría. Asimismo, de supervisar la ejecución de la Declaración de Apetito de Riesgo por parte de la Alta Gerencia, la presentación de informes sobre el estado de la Cultura del Riesgo de la entidad, y la interacción y



supervisión con el director de riesgos, o con quien asuma este rol, para el control y seguimiento de las políticas, procedimientos y controles que se establezcan.

Este Comité debe ser establecido de forma permanente y estará integrado por un mínimo de tres miembros. El Gerente General, un funcionario de alto nivel del área operativa y el director de riesgos o quien asuma este rol dentro de la empresa.

Las personas que integren este comité son responsables de cumplir a cabalidad las funciones encomendadas por la Junta Directiva y la normativa vigente.

14.2 Registro de sesiones.

El comité deberá reunirse al menos cada tres meses. Los acuerdos adoptados en las reuniones del Comité de Riesgos deberán constar en un Libro de Actas, que estará a disposición de la SUGESE. Este libro podrá ser llevado en forma electrónica.

Los miembros del Comité serán responsables de que el contenido de las actas corresponda a lo discutido y aprobado en cada sesión.

14.3 Funciones del Comité de Riesgos.

Sin perjuicio de las funciones y responsabilidades que les asignan las leyes y otros reglamentos a los Comités de apoyo de las entidades reguladas, éstos deben cumplir en forma colegiada al menos con las siguientes funciones:

- a) Supervisar las estrategias y la gestión de los riesgos para asegurarse de que son coherentes con el Apetito de Riesgo declarado.
- b) Cumplir las funciones establecidas en la regulación específica emitida por la Superintendencia General de Seguros.
- c) El comité debe emitir informes periódicos y oportunos, sobre el Perfil de Riesgo actual de la Correduría, de los límites y métricas establecidas, las desviaciones y los planes de mitigación.
- d) Intercambiar periódicamente con la Auditoría Interna y otros comités relevantes, la información necesaria para asegurar la cobertura efectiva de todos los riesgos y los ajustes necesarios en el Gobierno Corporativo de la entidad a la luz de sus planes de negocio o actividades y el entorno.



15 CAPITULO XV

APETITO DE RIESGO.

15.1 Estrategia de Gestión de Riesgo.

La Junta Directiva es la responsable de aprobar y mantener una estrategia de gestión de riesgo, verificando que la misma sea difundida en toda la organización.

15.2 Apetito De Riesgo y Declaración Del Apetito De Riesgo.

La Junta Directiva debe aprobar y dar seguimiento al Apetito de Riesgo, así como asegurar su alineamiento con los objetivos, la estrategia, el capital, los planes financieros y las prácticas de remuneración e incentivos de la entidad.

15.3 Declaración de Apetito de Riesgo.

CONFIA Sociedad Corredora de Seguros S.A es una empresa líder en el mercado de Seguros Costarricense, brindamos asesoramiento y soluciones que ayudan a clientes a convertir el riesgo en una oportunidad para el crecimiento.

En CONFIA Sociedad Corredora de Seguros S.A:

- a) Diseñamos y ofrecemos soluciones que gestionan el riesgo, optimizan los beneficios, cultivan el talento y amplían el poder del capital para proteger y fortalecer a las instituciones y a las personas o nuestros clientes.
- b) Operamos en una amplia gama de líneas o productos de seguros, muchas de ellas altamente reguladas o sujetas a estrictas normas profesionales y normativas.

Por lo tanto, debemos comprender y gestionar rigurosamente los riesgos asociados con nuestro negocio con el fin de proporcionar a nuestros clientes la continuidad de un servicio de alta calidad, a nuestros colegas con un entorno de trabajo seguro y atractivo y a nuestros accionistas con la garantía de una estrategia y gestión financiera sólidas.



En busca del cumplimiento de nuestra visión y nuestras metas estratégicas, asumimos riesgos de diferentes tipos, sin embargo, hay riesgos que no estamos dispuestos a aceptar. Estos están relacionados con las siguientes acciones:

- a) Aquellas que ponen en peligro nuestros valores o son contrarias a nuestro Código de Conducta.
- b) Aquellas que dañan nuestra reputación o marca. (Riesgo Reputacional).
- c) Aquellas que ponen en riesgo la calidad de nuestro trabajo o nuestro compromiso con la excelencia.
- d) Aquellas que ponen en peligro la viabilidad y fortaleza a largo plazo de la empresa en busca de alcanzar objetivos a corto plazo.
- e) Aquellas que no cumplen plenamente con las leyes y normativas correspondientes a nuestro negocio o con nuestros compromisos con nuestros clientes.

16 CAPITULO XVI: DISPOSICIONES FINALES.

16.1 Reforma o Derogatoria.

La Junta Directiva será el órgano encargado de la reforma o derogatoria de este Código de Gobierno Corporativo.

16.2 Vigencia.

Rige a partir de la fecha de su aprobación por la Junta Directiva de la CONFIA Sociedad Corredora de Seguros S.A.



17 ANEXO 1:

REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO JUNTA DIRECTIVA DE CONFIA SOCIEDAD CORREDORA DE SEGUROS S.A.

17.1 Artículo 1. – Alcance.

La Junta Directiva es el órgano resolutorio y jerárquico, de donde emanan las políticas generales para su actividad, las cuales no podrán apartarse de las señaladas por la Asamblea de Accionistas, su integración funciones y políticas están establecidas en el Código de Gobierno Corporativo.

17.2 Artículo 2. – Sesiones.

La Junta Directiva sesionará una vez cada trimestre como mínimo. Cuando ese día fuere inhábil, la Junta Directiva definirá el día en que la sesión se realizará.

Extraordinariamente sesionará cuando sea convocada por el presidente a petición de tres de sus miembros, o por acuerdo de esta Junta. El quórum lo forman tres de sus integrantes.

Las sesiones serán en el día, hora y lugar en que la Junta Directiva determine.

17.3 Artículo 3. - Inicio de Sesiones.

Las sesiones de Junta Directiva deberán iniciarse a la hora convocada; o bien dentro de los treinta minutos siguientes. Pasados ese tiempo, de no haber quórum se hará constar el hecho y se tomará la nómina de los presentes.

17.4 Artículo 4. - Preparación del Orden del Día.

Las sesiones de Junta Directiva se desarrollarán de acuerdo con el orden del día, previamente preparado por la Presidencia y/o Gerencia, el cual puede ser modificado mediante moción de orden aprobada por la Junta Directiva, en el transcurso de la sesión.

Las sesiones extraordinarias no permiten modificación del orden del día.



17.5 Artículo 5. - Entrega de documentación del Orden del Día.

La documentación y actas por aprobar deberán entregarse a los directivos, al Fiscal y al Gerente General, a más tardar cinco días hábiles previos a la celebración de la sesión.

17.6 Artículo 6. - Contenido de las Actas.

Las actas contendrán el texto de los acuerdos y un resumen de las razones que dieron lugar a estos.

Por solicitud expresa de algún participante, se consignará textualmente determinada intervención o asunto específico.

Las actas se llevarán en libros con hojas sueltas, cumpliendo con la normativa que determine la Dirección General de Tributación.

17.7 Artículo 7. - Conocimiento de las Actas.

Las actas de las sesiones ordinarias y extraordinarias deberán conocerse en la sesión siguiente luego de su celebración, salvo que circunstancias especiales lo impidan.

17.8 Artículo 8. - Revisión y Revocatoria de Acuerdos.

Los Directivos tienen derecho a pedir revisión de las declaraciones, acuerdos y resoluciones que tome la Junta Directiva, antes de que queden firmes. Si se concediera la revisión, el asunto volverá al estado en que se encontraba antes de votarse la cuestión que dio motivo a ella. Asimismo, pueden pedir la revocatoria de declaraciones, acuerdos y resoluciones firmes.

17.9 Artículo 9. - Comunicación de Acuerdos.

El secretario debe trasladar los acuerdos aprobados para su ejecución, al Gerente General o a la dependencia correspondiente, así como una copia a la Fiscalía.



17.10 Artículo 10. - Firma del Acta.

Aprobada el acta y transcrita al libro correspondiente, el presidente y el director – secretario procederán a firmarla dentro de los diez días hábiles siguientes a la sesión de que se tratare. El director – secretario debe comprobar que el acta fue transcrita correcta e íntegramente, tal y como fue aprobada.

17.11 Artículo 11. – Mociones.

Hay dos tipos de mociones: de orden y de fondo.

Son mociones de orden, todas aquellas presentadas por los directores que tengan como efecto la reorientación o suspensión de la sesión, en un momento determinado.

Las mociones de orden son las siguientes:

- a) Levantar la sesión, prorrogarla, suspenderla o declararla permanente.
- b) Aplazar el debate para trasladar el tema a una comisión o dejarlo para una sesión posterior.
- c) Dar por agotada la discusión de un asunto.
- d) Prorrogar el tiempo y el uso de la palabra.
- e) Modificar el orden del día.
- f) Presentar la revisión de un asunto.
- g) Llamar al orden al presidente, cuando se aparte de lo que dicta este Reglamento.

Toda moción de orden tiene prioridad sobre cualquier tema y el presidente debe darla a conocer inmediatamente que se presenta a la mesa para, de seguido, discutirse y votarse. Sobre una moción de orden, no se admiten otras que pretendan posponerla. Son mociones de fondo, las propuestas de diferente índole que presentan los directores.

17.12 Artículo 12. - Procedimientos de Votación.

Para cada asunto, en sus intervenciones, el Gerente o funcionario administrativo tendrá derecho a dos turnos, de un máximo de cinco minutos cada uno. A juicio de la Presidencia o de la Junta Directiva, podrá aumentarse el número de intervenciones y su duración, dependiendo de la importancia y la extensión del tema en discusión.



Agotada la discusión sobre un asunto, si nadie solicita el uso de la palabra, el presidente procederá a recibir la votación, comprobando previamente, la presencia de todos los que integran el quórum.

Para la votación, los miembros de la Junta Directiva expresarán su voto afirmativo levantando la mano. El voto negativo se presume por la omisión de levantar la mano. En caso de empate el presidente decidirá con voto de calidad.

Ningún miembro de Junta Directiva que esté presente en la sesión puede retirarse cuando se vaya a proceder a una votación. Además, está obligado a dar su voto, afirmativo o negativo, salvo que exista motivo de excusa, en cuyo caso hará abandono del recinto de la sesión.

Los directores tienen derecho a razonar el voto y a consignarlo expresamente, en el acta.

Luego de votado un asunto, no se permitirá intervención alguna sobre el mismo, excepto el razonamiento del voto, para lo que el director tendrá un máximo de dos minutos.

17.13 Artículo 13. - Obligatoriedad de Participación.

Los directores y el Fiscal están obligados a pertenecer a las comisiones en las cuales se les ha designado participación.

17.14 Artículo 14. Dictámenes.

Los dictámenes de las comisiones deben presentarse por escrito y firmados por todos sus miembros. Cuando no exista acuerdo unánime, los integrantes que no participen de su aprobación, podrán rendir dictamen de minoría, el cual debe ser considerado, al igual que el de mayoría. Luego, de esto se somete a votación el de mayoría; si éste es desechado, se vota el de minoría.

17.15 Artículo 15. Dietas y Bonificación para los directores y Fiscalía.

La autorización de un posible pago de dietas para los miembros de junta directiva y el fiscal, así como su importe será determinado por la Asamblea de Accionistas.



17.16 Artículo 16. Atribuciones y Deberes de los Miembros de Junta Directiva.

1) **Del presidente:**

- a) Representar judicial y extrajudicialmente a la empresa en conjunto con el secretario, así como firmar los contratos y convenios que la Junta Directiva autorice.
- b) Presidir las sesiones de Junta Directiva y reuniones en general, así como convocar, abrir, suspender y cerrarlas.
- c) Preparar el orden del día de las sesiones.
- d) Convocar a sesiones extraordinarias.
- e) Recibir las votaciones y anunciar su resultado.
- f) Orientar los debates y conceder la palabra, así como suspender su uso a quien la utilizare sin permiso o se excediere en el tiempo, sus atribuciones o expresiones.
- g) Abstenerse de participar reiteradamente; de preferencia, hacerlo de último y resumirá las diferentes posiciones de los directores sobre el tema tratado, antes de someter a votación un asunto.
- h) Nombrar comisiones y su coordinador, cuando lo considere necesario, así como fijar los plazos prudenciales para que estas rindan los dictámenes correspondientes.
- i) Firmar, juntamente con el director – secretario, las actas de cada sesión.
- j) Representar a la empresa en actos que, por su naturaleza o por encargo de la Junta Directiva, sean de rigor o convenientes.
- k) Elaborar y suscribir un informe anual de labores, a la Asamblea Ordinaria de Accionistas.

2) **Del secretario:**

- a) Sustituir al presidente en su ausencia. Con las mismas limitaciones que posee el presidente. Para demostrar la ausencia del presidente bastará solo su dicho.
- b) Leer la correspondencia y otros documentos pertinentes, en las sesiones de Junta Directiva.
- c) Preparar la documentación por conocer en cada sesión, así como el sistema de grabación.
- d) Elaborar las actas de manera clara y precisa, además de prepararlas para la sesión ordinaria siguiente, salvo casos de fuerza mayor.
- e) Firmar, juntamente con el presidente, las actas aprobadas en cada sesión, previo examen de la transcripción al Libro de Actas, para asegurarse de su corrección.



3) Del Tesorero:

- a) Velar por la correcta custodia de los fondos y valores de la sociedad.
- b) Coordinar con el Departamento de Contabilidad, la confección y actualización anual de un inventario de los activos de la sociedad.
- c) Coordinar con el departamento respectivo, el manejo y actualización de los libros contables.

4) De los Directivos:

- a) Asistir puntualmente a sesiones de Junta Directiva y de comisiones.
- b) Mantener total discreción sobre los asuntos tratados en las sesiones.
- c) Cumplir en forma oportuna y eficiente las funciones que se le encomendaran, en el desempeño de sus cargos.
- d) Presentar mociones y propuestas para discutir y votar.
- e) Solicitar la palabra al presidente, para intervenir en las sesiones.
- f) Llamar al orden al presidente, cuando en el desempeño de su cargo se aparten de las disposiciones de este Reglamento.
- g) Solicitar permiso al presidente, para abandonar el recinto de sesiones.
- h) Concretarse, en el uso de la palabra, al tema objeto de discusión, así como guardar el debido respeto dentro del recinto de sesiones.
- i) Retirarse de la sala de sesiones durante el tiempo en que se produjesen deliberaciones y votaciones, de aquellos asuntos que se relacionaran directamente con su interés personal, el de su conyugue o de sus familiares hasta tercer grado de consanguinidad o afinidad.

5) Del Fiscal:

- a) Comprobar que en la sociedad se hace un balance mensual de situación.
- b) Comprobar que se lleva actas de las reuniones de la Junta Directiva y de las asambleas de accionistas.
- c) Vigilar el cumplimiento de las resoluciones tomadas en las asambleas de accionistas.
- d) Revisar el balance anual y examinar las cuentas y estados de liquidación de operaciones al cierre de cada ejercicio fiscal.
- e) Convocar a asambleas ordinarias y extraordinarias de accionistas en caso de omisión de los obligados a hacerlo.
- f) Someter a la Junta Directiva sus observaciones y recomendaciones con relación a los resultados obtenidos en el cumplimiento de sus atribuciones, por lo menos dos veces al año. Será obligación de la Junta Directiva someter al conocimiento de la asamblea general ordinaria los respectivos informes.



- g) Asistir a las sesiones de la Junta Directiva con motivo de la presentación y discusión de sus informes, con voz, pero sin voto.
 - h) Asistir a las asambleas de accionistas, para informar verbalmente o por escrito de sus gestiones y actividades.
 - i) En general, vigilar ilimitadamente y en cualquier tiempo, las operaciones de la sociedad, para lo cual tendrán libre acceso a sus libros y documentos, así como las exigencias en la caja.
 - j) Recibir e investigar las quejas formuladas por cualquier accionista e informar a la Junta Directiva sobre ellas.
 - k) Fiscalizar a la Junta Directiva en aquellos aspectos que juzgare convenientes, así como a las comisiones.
 - l) Participar en las comisiones en que se le nombre.
- 6) De la secretaria de la Junta Directiva:**
- a) Preparar la documentación por conocer en cada sesión, así como el sistema de grabación.
 - b) Asistir a las sesiones, excepto las que se declaren privadas, así como a las reuniones que se le indiquen.
 - c) Elaborar las actas de manera clara y precisa, además de prepararlas para la sesión ordinaria siguiente, salvo casos de fuerza mayor.
 - d) Presentar a la Junta Directiva, en octubre, el plan anual de trabajo y el proyecto de presupuesto ordinario para el periodo fiscal siguiente; y en el transcurso del año, las modificaciones a este y los presupuestos extraordinarios necesarios.
 - e) Supervisar las labores de cada dependencia y establecer normas, controles, sistemas y procedimiento necesario para su eficiente labor.
 - f) Crear las comisiones que crea convenientes.
 - g) Firmar, los cheques que se emitan.
 - h) Presentar a la Junta Directiva, una vez al mes, los estados financieros, inversiones y ventas de pólizas y cualquier otro informe de su gestión.
 - i) Sugerir a la Junta Directiva, políticas de desarrollo, acordes con las establecidas por la Sociedad.
 - j) Revisar periódicamente, la estructura orgánica de la empresa y proponer ajustes y cambios necesarios.
 - k) Nombrar, remover o reubicar al personal, de acuerdo con las normas legales y reglamentos vigentes, de conformidad con las plazas que haya aprobado la Junta Directiva.
 - l) Informar oportunamente a la Junta Directiva, sobre el vencimiento de contratos y convenios, para que esta resuelva lo pertinente.



- m) Participar de las comisiones en que lo incluya la Junta Directiva.
- n) Ejecutar cualquier otra función propia del cargo, así como aquellas que le encomiende la Junta Directiva.

18 ANEXO 2:

CODIGO DE ÉTICA HACIA NUESTROS CLIENTES

Nuestros Valores

Nuestra atención al cliente se regirá siempre por los valores que nos rigen:

- » Integridad
- » Disciplina
- » Espíritu de Servicio
- » Asertividad
- » Excelencia

Razón de ser

Asesorar a los clientes respecto de todas las opciones en seguros del mercado. Para ello presentaremos imparcialmente por lo menos 3 ofertas de las distintas aseguradoras autorizadas explicando las coberturas, deducibles, exclusiones y principales diferencias entre los contratos.

Diseñaremos planes acorde a las necesidades de nuestros clientes a fin de proteger sus intereses como si fueran nuestros. Entenderemos los riesgos que deben cubrir nuestros clientes en las distintas industrias.

Buscaremos siempre lograr el pronto pago de los reclamos. Procuraremos el mejor "Customer Journey" dentro de CONFIA y mantendremos siempre una visión a largo plazo con clientes y colaboradores.

Compromiso con los clientes.

La orientación al cliente de CONFIA tiene establecido como objetivo primordial la satisfacción del cliente. En la empresa impera una cultura de calidad que conduce a diseñar planes de acción de mejora continua que incrementa la satisfacción de los clientes.



Se garantizará que el asesoramiento sea personalizado, profesional y con una resolución ágil de incidencias, las cuales deben ser escaladas para buscar una respuesta al cliente en un plazo máximo de 3 días.

Se pondrán todos los medios para garantizar que todos nuestros colaboradores cuenten con los conocimientos necesarios para dar la mejor asesoría en seguros y velar porque sus bienes se encuentren asegurados de la mejor manera.

Somos una empresa que siempre procurará estar enfocada en la visión de ser líderes en servicio superando las expectativas de nuestros clientes.

No aceptamos las cosas como están (status quo), estamos en un continuo cambio e implementación de mejoras, siempre buscaremos cómo simplificar los procesos y automatizar para cumplir la promesa con el cliente.

Tenemos siempre presente que el crecimiento de CONFIA depende de nuestra cartera de clientes.

Comunicación con el cliente interno y externo.

CONFIA asume la responsabilidad de ser honestos con los clientes, proporcionando siempre información veraz, clara, útil y precisa en su asesoría, por lo que se informa adecuadamente las coberturas, deducibles, y exclusiones de los contratos de seguros que el cliente está contratando.

La calidad del servicio será medida por medio de encuestas, siempre estaremos abiertos a escuchar la voz del cliente. Si los clientes están disconformes con los servicios contaremos con todos los canales necesarios para exponer las reclamaciones necesarias y tomar las acciones correctivas.

Asumimos una formalidad al comunicarnos con los clientes (email, teléfono, whatsapp, chatbot), con la mayor amplitud para explicarnos, mensajes bien redactados sin falta de ortografía, manteniendo siempre el respeto y asertividad y con una buena imagen corporal para lo que se debe utilizar el uniforme de CONFIA.

El cliente no debe andar detrás nuestro para conocer el status de sus solicitudes. Cuando se tiene comunicación con el cliente debemos mostrar la mejor empatía y cordialidad. En caso de un cliente molesto debemos primero escucharlo, mantener la calma, y ofrecerle buscar una solución. Este caso es necesario escalarlo de nivel para dar una respuesta al cliente.

En las llamadas por ZOOM o TEAMS debemos siempre tener el fondo de pantalla autorizado. En los WhatsApp debemos tener el logo de CONFIA y no fotografías personales comprometedoras. Debemos buscar espacios silenciosos al momento de reunirnos con los clientes, procurando en todo momento mantener una imagen de ambiente de trabajo. Nos debemos presentar a estas reuniones con puntualidad.



Nos comprometemos a enviar toda la documentación al cliente externo relacionada con su seguro, recibos de pago, a atender los vencimientos con al menos un mes de anticipación para los seguros empresariales y de 15 días para los seguros individuales. Nos comprometemos a respetar los procedimientos establecidos para cuando nos comunicamos, para así evitar los reprocesos y poder avanzar de la mejor forma en la experiencia del cliente.

Nos comprometemos a dar la misma prioridad y respecto al cliente interno para lograr cumplir con la promesa al cliente externo. Los comunicados en mercadeo digital y redes sociales deberán seguir los manuales de marca y contar con sus aprobaciones para mantener un mismo mensaje y estándar. Los procesos se deben encontrar al día con bitácoras actualizadas correctamente en el SISCON para estar disponibles en el seguimiento al cliente en consulta empresarial y la aplicación de Confía.

Actualización de datos.

Para poder facilitar la comunicación con los clientes es necesario tener actualizado el sistema SISCON, para lo cual nos comprometemos todos los colaboradores a actualizar cualquier cambio en direcciones, teléfonos o información de contacto de nuestros clientes, así como la información que tenemos disponible en la página web. Se debe mantener actualizado en archivo digital del cliente.

Comunicación interna.

Nos comprometemos a comunicar cualquier sugerencia, molestia, requerimiento de un cliente de forma inmediata, buscando siempre solucionar y responder las necesidades de los clientes.

Velaremos por tener a un buen trato a los compañeros de trabajo, mantener siempre el respeto, cortesía y llamarlos por su nombre.

Tiempos de respuesta.

Nos comprometemos a que los correos electrónicos recibidos de los clientes son contestados en un plazo máximo de 24 horas.

Tenemos claro que debemos dar seguimiento y que no es cliente quien debe estar consultando sobre sus solicitudes, es importante informar si está en proceso su solicitud.

A devolver las llamadas en un plazo máximo de 2 horas y los mensajes WhatsApp en un plazo máximo de 1 hora.



Tenemos entendido que nuestra misión es asesorar a los clientes, quienes pueden tener siniestros en todo momento, por lo que debemos atender sus solicitudes para apoyarles en sus emergencias.

En todo momento debemos tomar los mensajes de los clientes con sus emails, teléfonos celulares e informar al ejecutivo que lo atiende. Para identificar quien lo atiende se debe usar el sistema SISCON de manera que facilite y agilice la respuesta al cliente. Las ofertas de seguros individuales deben ser enviadas a más tardar en 24 horas, y las de seguros colectivos en un máximo de una semana.

Los avisos de cobro de colectivos deben ser enviados con por lo menos 1 mes de anticipación.

Sobornos, corrupción, confidencialidad.

Está prohibido recibir cualquier clase de sobornos, así como realizar alteración de documentos. También debemos en todo momento mantener la confidencialidad de las operaciones de los clientes.

Queda prohibido compartir información de nuestros clientes con terceros o extraer información confidencial del SISCON.

No estamos autorizados a recibir primas ni comisiones de nuestros clientes en efectivo ni en nuestras cuentas bancarias. Los pagos deben hacerse directos a las compañías de seguros.

La información de las tarjetas de crédito de los clientes es confidencial y debe resguardarse como tal, no puede ser utilizada para otros fines que no sea el pago de sus seguros. Debemos mantener una alta integridad en nuestras transacciones, ser imparcial y nunca beneficiar a un cliente escondiendo información de valor de la aseguradora.

Debemos reportar toda duda sobre información que nos está brindando el cliente en que exista alguna sospecha.

Como parte de nuestra confidencialidad e integridad, no podemos comunicar padecimientos, contratos y otras condiciones de nuestros clientes a terceros.



19 ANEXO 3:

POLITICA DE COMPORTAMIENTO.

JUSTIFICACIÓN.

Establecer los lineamientos que regulen el comportamiento de los colaboradores mientras ejecutan las labores para las cuales fueron contratados.

OBJETIVOS.

- a) Regular las disposiciones sobre la forma en la que deben comportarse los trabajadores mientras desempeñan sus funciones.
- b) Garantizar el comportamiento de manera ética y positiva de los trabajadores de la empresa.
- c) Verificar que la compañía tenga un ambiente laboral de mejor calidad y que procure una mayor productividad.
- d) Actuar en apego a la legislación aplicable, resguardando siempre los derechos de los trabajadores.

SUSTENTO LEGAL.

Artículo 56 de la Constitución Política siguientes y concordantes. Artículos 81 y 71 del Código de Trabajo.

ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Las disposiciones de la presente política aplican a todos los colaboradores de la compañía.

CONTENIDO.

- a) Los colaboradores no deben comprometerse directa o indirectamente, durante o después de horas de trabajo en actividades desleales, dañinas, en competencia o simplemente que perjudiquen la reputación de la compañía o de sus compañeros.
- b) La conducta adecuada, debe mantenerse por todos los colaboradores dentro o fuera de las instalaciones de la empresa y mientras vista cualquier uniforme o distintivo que permita vincularlos con la empresa.
- c) Se prohíbe a los colaboradores proferir insultos o usar vocabulario incorrecto mientras se ejecuta el trabajo y/o en presencia de los clientes de la compañía.



- d) Se prohíbe resolver problemas o entrar en discusión con sus compañeros de trabajo o los clientes.
- e) La solución de los conflictos entre compañeros de trabajo se deberá solucionar mediante reunión privada con los involucrados y de no llegar a un acuerdo entre las partes, los mismos se reunirán con su supervisor inmediato.
- f) Es prohibido el uso de la violencia, de hecho, o de palabra, contra compañeros de trabajo, clientes y/o terceros.
- g) Es prohibido burlarse de compañeros de trabajo, clientes y/o terceros.
- h) Es prohibido realizar cualquier tipo de comentario que vaya en perjuicio de los compañeros de trabajo, clientes y/o terceros y que afecten de cualquier forma a los involucrados.
- i) Queda prohibido el comportamiento impropio con el público, de modo que se origine alguna queja injustificada por mal servicio, maltrato o falta de atención.
- j) Es prohibido cometer algún acto en perjuicio directo del patrono o cuando causa intencionalmente un daño material en las máquinas, herramientas, materias primas, productos y demás objetos relacionados en forma inmediata e indudable con el trabajo.

RESPONSABLES.

El Departamento de Recursos Humanos es el responsable de la implementación y seguimiento de la presente política.



20 ANEXO 4:

CODIGO DE ETICA Y CONDUCTA.

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 de 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 equiparán 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 aquéllas 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 se 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 planea 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.

Se deberá notificar al Encargado de Recursos Humanos cuando un familiar concurre en alguna plaza vacante, no obstante, esto no será limitante para los procesos de reclutamiento de la Corredora.

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.

Prevencciones 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, aun 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.

Dstrucción 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 conocedores 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.