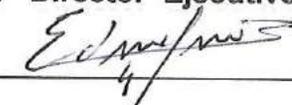


LA CENTRAL DE SEGUROS Y FIANZAS, S.A.

APROBADO POR

NOMBRE: Ing. Eduardo Enrique Chacón Borja.

CARGO: **Director Ejecutivo**

FIRMA: 

FECHA: 27-04-2018

SELLO:



	CONTENIDO	PÁG.
1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	OBJETIVO	2
3.	DEFINICIONES	3
4.	GOBIERNO CORPORATIVO	5
5.	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA CENTRAL DE SEGUROS Y FIANZAS, S.A.	7
5.1	JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS	8
5.2	JUNTA DIRECTIVA	14
5.3	ALTA GERENCIA	20
5.4	ÓRGANOS DE CONTROL	21
6.	CÓDIGO DE ÉTICA	27
7.	CÓDIGO DE CONDUCTA	39
8.	GRUPOS DE INTERÉS: RELACIONES CON ACCIONISTAS, EMPLEADOS, CLIENTES, PROVEEDORES Y ENTIDADES REGULADORAS	46
9.	TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN	47
10.	INFORMACIÓN A PUBLICAR EN SITIO WEB	47



 LA CENTRAL SEGUROS Y FIANZAS <small>SU Centro de confianza</small>	CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO	Norma: NPB4-48
		Vigencia:
		Página: 2 de 47

1. INTRODUCCIÓN

El presente Código contiene la estructura organizacional, por medio de la descripción de las funciones y responsabilidades de los Accionistas, Junta Directiva, Alta Gerencia y demás instancias de control.

Finalmente, se exponen los principios y normas que rigen la administración de la Aseguradora, para garantizar la transparencia en el manejo de la información y las buenas relaciones y prácticas para con los grupos de interés.

2. OBJETIVO

El objetivo del Código de Gobierno Corporativo es dar estricto cumplimiento a las buenas prácticas administrativas, con base a valores, principios éticos y la normativa vigente.

Edo

3. DEFINICIONES

La terminología utilizada en el Código de Gobierno Corporativo es la siguiente:

- a) **Código de Gobierno Corporativo:** Documento que contiene la filosofía, prácticas y políticas que en materia de Buen Gobierno son adoptadas para conducir la entidad, especialmente en lo concerniente a las funciones, responsabilidades de los Accionistas, Junta Directiva y Comités de Control.
- b) **Junta General de Accionistas:** Formada por los accionistas legalmente convocados y reunidos, es el órgano supremo de la sociedad.
- c) **Acciones:** Son las partes en las que se divide el capital social de una sociedad anónima.
- d) **Accionista:** Persona propietaria directa de las acciones de la Aseguradora.
- e) **Director:** Es la persona que junto con los demás miembros de la Junta Directiva, tienen a su cargo la dirección de la Aseguradora.
- f) **Junta Directiva:** Órgano colegiado encargado de la administración de la Aseguradora, con funciones de supervisión y control.
- g) **Director Externo:** Es aquél que no ostenta cargo ejecutivo en la Aseguradora.
- h) **Director Ejecutivo:** Es aquél que además de formar parte de la Junta Directiva ejerce la más alta autoridad administrativa dentro de la Aseguradora, puede ser Presidente Ejecutivo, Gerente General o quien haga sus veces.
- i) **Alta Gerencia:** Está compuesta por el Director Ejecutivo, Gerente General o quien haga sus veces y los ejecutivos que le reporten al mismo.
- j) **Pacto Social:** Conjunto de acuerdos emanados de negociaciones de los accionistas de La Central de Seguros y Fianzas, S.A., plasmados en la escritura de constitución y sus modificaciones.
- k) **Código de Ética o de Conducta:** Documento que considera una serie de valores conductuales y mecanismos que la Aseguradora establece mediante la adopción de pautas éticas y morales aplicables a la Junta Directiva, Alta Gerencia y en general a todos los miembros de la Aseguradora.
- l) **Conflicto de Interés:** Cualquier situación en la que se pueda percibir que un beneficio o interés personal o privado puede influir en el juicio o decisión profesional de un miembro de la Aseguradora relativo al cumplimiento de sus obligaciones.





CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO

Norma: NPB4-48

Vigencia:

Página:4 de 47

- m) **Grupos de Interés:** Son el conjunto de partes interesadas y/o afectadas por la actividad de La Central, (Accionistas, empleados, clientes, proveedores y entidades reguladoras).

Edu

4. GOBIERNO CORPORATIVO

Gobierno Corporativo es el conjunto de principios y normas que regulan el diseño, integración y funcionamiento de los órganos de gobierno de la Sociedad.

Un buen Gobierno Corporativo hace referencia a los estándares mínimos adoptados por una Sociedad para: administrar honestamente, proteger los derechos de los Accionistas, definir la responsabilidad de la administración, dar fluidez a la información y regular las relaciones con los grupos de intereses.

El Gobierno de la Sociedad es ejercido por la Junta General de Accionistas y por la Junta Directiva; la Junta General de Accionistas es el Órgano Supremo de la Sociedad y tiene los más amplios poderes para acordar y ratificar las operaciones sociales. Se constituye con la presencia o representación de los accionistas de la Sociedad.

Este a su vez, se basa en los siguientes valores y principios:

Valores:

- **Responsabilidad:** Es el cumplimiento de las obligaciones oportunamente o el cuidado al hacer o decir algo, concientizando que las consecuencias de cumplir o no las obligaciones, recaen sobre uno mismo. Tales como la puntualidad y laboriosidad.
- **Lealtad:** Es la fidelidad absoluta de cumplimiento a los compromisos establecidos por la Aseguradora.
- **Honestidad:** Es la virtud consistente en decir la verdad, ser decente, recatado, razonable, recto, honrado y justo.
- **Justicia:** Principio moral que inclina a obrar y juzgar respetando la verdad y dando a cada uno lo que le corresponde.
- **Equidad:** Cualidad que consiste en dar a cada uno lo que se merece en función de sus méritos o condiciones.
- **Solidaridad:** Se define como la capacidad del ser humano para sentir empatía por otra persona y ayudarla en los momentos difíciles, también es un sentimiento de unidad en el que se buscan metas e intereses comunes en beneficio de la Aseguradora.
- **Respeto:** Es el reconocimiento de aceptar y valorar a los demás, acatando su autoridad y considerando su dignidad, respetando sus ideas y sus puntos de vista aunque no se compartan. Así mismo, es tratar a las personas con justicia, rechazando todo acto de acoso, comportamientos violentos u ofensivos hacia los demás.



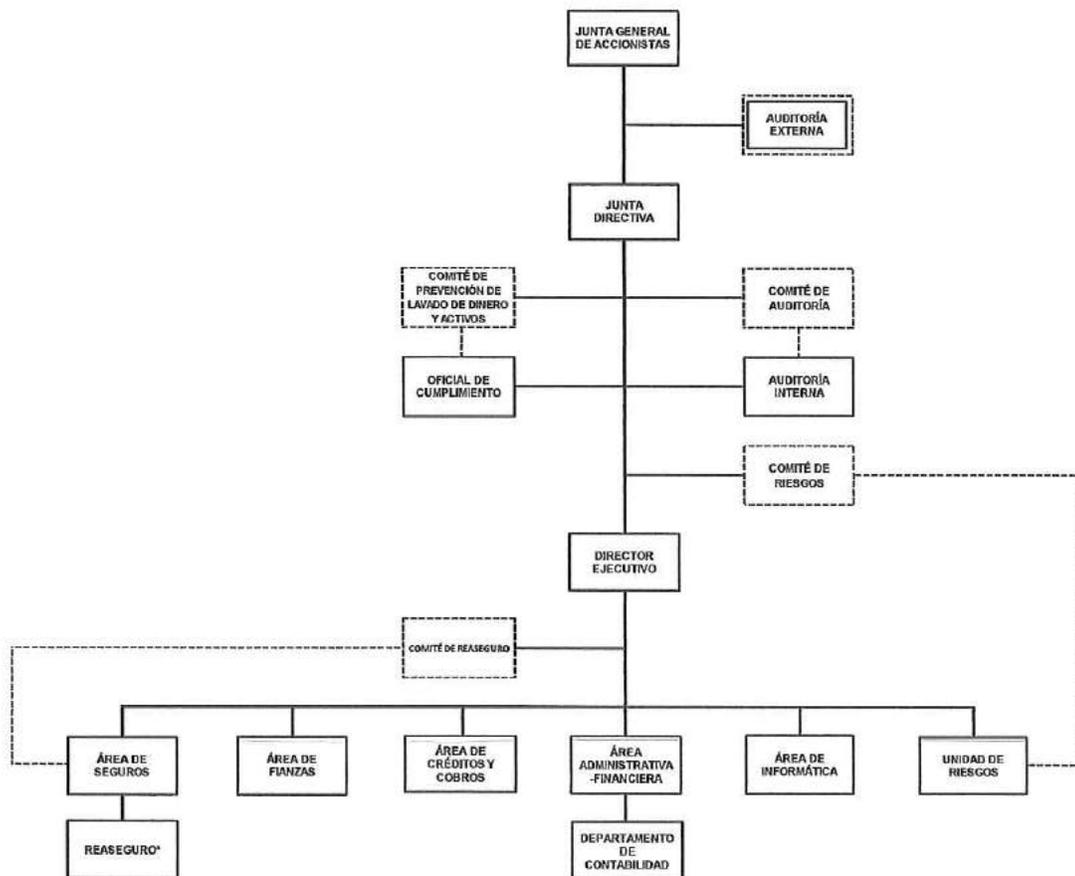
Principios:

- **Bien ser:** Ser honesto, puntual, disciplinado, organizado y responsable.
- **Bien hacer:** Es hacer todo bien, eficientemente y con pasión.
- **Bien estar:** Es un estado de felicidad por dar lo mejor de uno mismo.
- **Bien tener:** Es la realización personal y profesional por alcanzar nuestras metas, logrando los tres principios anteriores.



5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA CENTRAL DE SEGUROS Y FIANZAS, S.A.

De acuerdo a la Estructura Organizacional, el Gobierno Corporativo de la Aseguradora es ejercido por la Junta General de Accionistas, y su administración por la Junta Directiva. Por lo tanto, los órganos de dirección y administración de la Aseguradora son: la Junta Directiva y los miembros de la Alta Gerencia. Así mismo, los órganos de control y supervisión, quedan establecidos por el Comité de Auditoría, Comité de Reaseguro, Comité de Riesgos y Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Activos.



*Con fines ilustrativos.

- Asesoría externa permanente
- Comunicación
- Relación de coordinación o colaboración

Ede

A continuación se detallan las principales funciones y responsabilidades de cada uno de ellos:

5.1 JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

De acuerdo al Pacto Social de Constitución de La Central, la Junta General de Accionistas es la máxima autoridad, así se reconoce esta atribución al igual que sus funciones fundamentales y competencias para adoptar toda clase de acuerdos referentes a su gobierno y, en general, a todas las medidas que reclamen el cumplimiento del Pacto Social y el interés común de los Accionistas.

5.1.1 CONVOCATORIAS A JUNTAS GENERALES DE ACCIONISTAS

- a) Las convocatorias a Junta Generales las hará la Junta Directiva en la forma que determina la Ley por medio de tres avisos alternos que se publicarán en el Diario Oficial y en un periódico de circulación nacional, con quince días de anticipación por lo menos a la fecha de la reunión, no contándose para computar este tiempo el día de la publicación de la convocatoria ni el de la celebración de la reunión.
- b) Además de la publicación se enviará a los Accionistas un aviso para que concurran.
- c) Las convocatorias según las disposiciones legales contendrán:
 - Denominación de la Sociedad
 - La especie de Junta a la que se convoca
 - Indicación del quórum necesario
 - Lugar, día y hora de la Junta
 - La agenda de la sesión
 - El nombre y el cargo de quien firma la convocatoria
- d) No es necesaria la convocatoria a Junta General Ordinaria y Extraordinaria siempre y cuando se encuentren reunidos todos los Accionistas o representantes de todas las Acciones y aprueben por unanimidad la Agenda, ni tampoco cuando así lo disponga la ley¹.

La convocatoria para Junta General se publicará con 15 días de anticipación a la fecha señalada para la reunión, a menos que el pacto social establezca un plazo mayor.

¹ Escritura Pública de Modificación al Pacto Social, Cláusula Décima Primera: Convocatorias a Juntas Generales.

Ede

 <p>LA CENTRAL SEGUROS Y FIANZAS Su Centro de confianza</p>	<p>CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO</p>	Norma: NPB4-48
		Vigencia:
		Página:9 de 47

En este plazo no se computará el día de publicación de la convocatoria, ni el de la celebración de la Junta.

Cuando las acciones sean nominativas, se enviará, además, un aviso dirigido a los Accionistas.

Son requisitos indispensables de la convocatoria, bajo pena de nulidad:

- I. La denominación de la sociedad.
- II. La especie de junta a que se convoca.
- III. La indicación del quórum necesario.
- IV. El lugar, día y hora de la Junta.
- V. El lugar y la anticipación con que deba hacerse el depósito de las acciones, y la nominación de la persona que haya de extender los recibos por ellas, cuando sea necesario tal depósito.
- VI. La agenda de la sesión.
- VII. El nombre y cargo de quien o quienes firman la convocatoria².

Las Juntas en primera y en segunda convocatoria se anunciarán en un solo aviso; las fechas de reunión estarán separadas, cuando menos, por un lapso de veinticuatro horas³.

La convocatoria para las Juntas deberá hacerse por los administradores o, en caso necesario, por el auditor.

Si coincidieren las convocatorias, se dará preferencia a la hecha por los administradores y se refundirán las respectivas agendas⁴.

Los Accionistas que representen por lo menos el cinco por ciento del capital social podrán pedir por escrito, en cualquier tiempo, a los administradores, la convocatoria de una Junta General de Accionistas, para tratar de los asuntos que indiquen en su petición.

Si los administradores rehusaren hacer la convocatoria, o no la hicieren dentro de los quince días siguientes a aquél en que hayan recibido la solicitud, la convocatoria será hecha por el Juez de Comercio del domicilio de la Sociedad a solicitud de los Accionistas interesados, con audiencia por tres días a los administradores.

La resolución del Juez, que admita o deniegue la solicitud de convocatoria, admite apelación⁵.

² Código de Comercio: Artículo 228.

³ Código de Comercio: Artículo 229.

⁴ Código de Comercio: Artículo 230.

⁵ Código de Comercio: Artículo 231.

for

La petición a que se refiere el párrafo anterior podrá ser hecha aún por el titular de una sola acción, en cualquiera de los casos siguientes:

- I. Cuando no se haya celebrado Junta durante dos ejercicios consecutivos.
- II. Cuando las Juntas celebradas durante ese tiempo no hayan conocido de los asuntos indicados en el artículo 223.

Si los administradores rehusaren hacer la convocatoria, o no la hicieren dentro del término de quince días desde que hayan recibido la solicitud, ésta se formulará ante el juez competente para que convoque a Junta General, previa audiencia por tres días a los administradores.

En este caso, la resolución del Juez no admite apelación⁶.

No obstante lo dispuesto en el artículo 228, no será necesaria la convocatoria a Junta General Ordinaria o Extraordinaria, si hallándose reunidos los Accionistas o representantes de todas las acciones en que está dividido el capital social, acordaren instalar la junta y aprobaren por unanimidad la agenda⁷.

La Junta General podrá acordar su continuación en los días inmediatos siguientes hasta la conclusión de la agenda.

También podrá, aplazar la sesión por una sola vez y por el término improrrogable de tres días. En este caso se reanudará la Junta como se hubiere acordado.

No se necesitará nueva convocatoria para las sesiones a que se refiere este artículo⁸.

“La agenda debe contener la relación de los asuntos que serán sometidos a la discusión y aprobación de la Junta General, y será redactada por quien haga la convocatoria.

Quienes tengan el derecho a pedir la convocatoria a Junta General, lo tiene también para pedir que figuren determinados puntos en la agenda.

Además de los asuntos incluidos en la agenda y de los indicados en el artículo 223, podrán tratarse cualesquiera otros, siempre que, estando representadas todas las acciones, se acuerde su discusión por unanimidad⁹.

“A partir de la publicación de la convocatoria, los libros y documentos relacionados con los fines de la Junta estarán en las oficinas de la sociedad, a disposición de los Accionistas, para que puedan enterarse de ellos.

Si el Pacto Social hubiere subordinado el ejercicio de los derechos de participación al depósito de los títulos de las acciones con cierta anticipación, el plazo de la convocatoria se fijará de tal modo que los Accionistas dispongan, por lo menos, de ocho días para

⁶ Código de Comercio: Artículo 232.

⁷ Código de Comercio: Artículo 233.

⁸ Código de Comercio: Artículo 234.

⁹ Código de Comercio: Artículo 235.



practicar el depósito en cuestión, el cual podrá hacerse en cualquiera institución bancaria, si no se hubiere indicado una determinada en la convocatoria”¹⁰.

“Una misma Junta podrá tratar asuntos de carácter ordinario y extraordinario, si su convocatoria así lo expresare”¹¹.

5.1.2 FUNCIONES DE LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

Las funciones de la Junta General de Accionistas son las estipuladas de acuerdo a la Junta General Ordinaria y Junta General Extraordinaria, las cuales a continuación se detallan:

5.1.2.1 JUNTA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS

- a) La Junta General Ordinaria de la Sociedad se reunirá por lo menos una vez al año, dentro de los primeros sesenta días del año, en el lugar, día y hora que se señale al efecto en la convocatoria. Dicha convocatoria deberá hacerse por su Junta Directiva o, en caso necesario, por su Auditor Externo, con expresión de los temas a tratar. Asimismo, los Accionistas cuyas acciones reunidas representen por lo menos el cinco por ciento del Capital Social podrán pedir por escrito, en cualquier tiempo, a la Junta Directiva, la convocatoria de una Junta General de Accionistas, para tratar de los asuntos que indiquen en su petición.
- b) Para que la Junta General Ordinaria se considere legalmente reunida en la primera fecha de la convocatoria, deberá estar representada, por lo menos, la mitad más una de las acciones que tengan derecho a votar y las resoluciones solo serán válidas cuando se tomen por la mayoría de los votos presentes. Si la Junta General Ordinaria se reuniere en la segunda fecha de la convocatoria por falta de quórum necesario para hacerlo en la primera, se considerará válidamente constituida cualquiera que sea el número de acciones representadas y sus resoluciones se tomarán por mayoría de los votos presentes. Las Juntas en primera y en segunda convocatoria se anunciarán en un solo aviso; las fechas de reunión estarán separadas, por lo menos, por un lapso de veinticuatro horas.
- c) Las Juntas Generales Ordinarias conocerán, además de los asuntos incluidos en la agenda, de los siguientes:
 - La memoria de la Junta Directiva, el balance general, el estado de resultados, el estado de cambios en el patrimonio y el informe del Auditor Externo a fin de aprobar o improbar los cuatro primeros y tomar las medidas que juzgue oportunas.
 - El nombramiento y remoción de los Administradores y de los Auditores Externo y Fiscal, en su caso. Para el caso de nombramiento de los administradores y de los

¹⁰ Código de Comercio: Artículo 236.

¹¹ Código de Comercio: Artículo 237.

Auditor Externo y Fiscal, el Secretario de la Junta General Ordinaria, al expedir la certificación del acta respectiva, deberá hacer constar de manera expresa la aceptación de los electos en dichos cargos. En todo caso, las certificaciones del acta en que conste un nombramiento o una remoción de los administradores o de los Auditores Externo y Fiscal deberán inscribirse en el Registro de Comercio, dentro del plazo de diez días hábiles, contados a partir de la fecha del acuerdo respectivo.

- Los emolumentos correspondientes a los administradores y a los Auditores Externo y Fiscal.
- La aplicación de los resultados¹².

"Son Juntas Generales Ordinarias, las que se reúnen para tratar de cualquier asunto que no sea de los enumerados en el artículo 224"¹³.

"La Junta General Ordinaria se reunirá por lo menos una vez al año, dentro de los cinco meses que sigan a la clausura del ejercicio social y conocerá, además de los asuntos incluidos en la agenda, de los siguientes:

- I. La memoria de la Junta Directiva, el balance general, el estado de pérdidas y ganancias y el informe del auditor, a fin de aprobar o improbar los tres primeros y tomar las medidas que juzgue oportunas.
- II. El nombramiento y remoción de los administradores y del auditor, en su caso.
- III. Los emolumentos correspondientes a los administradores y al auditor, cuando no hayan sido fijados en el Pacto Social.
- IV. La distribución de las utilidades"¹⁴.

5.1.2.2 JUNTA GENERAL EXTRAORDINARIA DE ACCIONISTAS

Las Juntas Generales Extraordinarias se reunirán cuando lo acuerde la Junta Directiva o cuando lo pidan por escrito con expresión de objeto o motivo un número de Accionistas, cuyas acciones reunidas representen por lo menos al cinco por ciento del capital social.

Las Juntas Generales Extraordinarias que se reúnan para tratar asuntos tales como:

- a) La modificación del Pacto Social en cualquier sentido especialmente el aumento y disminución de capital.

¹² Escritura Pública de Modificación al Pacto Social, Cláusula Décima Segunda: Juntas Generales Ordinarias.

¹³ Código de Comercio: Artículo 222.

¹⁴ Código de Comercio: Artículo 223.



- b) La disolución y liquidación de la Sociedad.
- c) Fusión o transformación de la Sociedad y cualquier otro que señale la Ley.

En cuanto al quórum y resoluciones, se regirá según las disposiciones legales por las reglas siguientes:

- a) El quórum necesario para celebrar sesión en la primera fecha de la convocatoria es de las tres cuartas partes de todas las Acciones de la Sociedad y para formar resolución se necesita igual proporción.
- b) El quórum necesario para celebrar sesión en la segunda convocatoria es de la mitad más una de las Acciones que componen el Capital Social; el número de votos necesarios para formar resolución en estos casos es de las tres cuartas partes de las Acciones presentes.
- c) En caso de que la sesión no haya podido celebrarse por falta de quórum en ninguna de las fechas de la convocatoria, se hará nueva convocatoria, conforme a las reglas generales, expresándose las circunstancias de ser tercera convocatoria y de que en consecuencia la sesión es válida cualquiera que sea el número de acciones representadas; hay resolución con la simple mayoría de votos de las Acciones presentes¹⁵.

Son Juntas Generales Extraordinarias, las que se reúnen para tratar cualquiera de los siguientes asuntos:

- I. Modificación del Pacto Social.
- II. Emisión de obligaciones negociables o bonos.
- III. Amortización de acciones con recursos de la propia sociedad y emisión de certificados de goce.
- IV. Los demás asuntos que de conformidad con la ley o el Pacto Social, deban ser conocidos en Junta General Extraordinaria¹⁶.

5.1.3 DERECHO DE INFORMACIÓN DEL ACCIONISTA

Todo Accionista tiene derecho a pedir en la Junta General, a quien corresponda, que se le den informes relacionados con los puntos en discusión¹⁷.

¹⁵ Escritura Pública de Modificación al Pacto social, Cláusula Décima Tercera: Juntas Generales Extraordinarias.

¹⁶ Código de Comercio: Artículo 224.

¹⁷ Código de Comercio: Artículo 245.



5.2 JUNTA DIRECTIVA

La administración de la Sociedad está confiada a una Junta Directiva, integrada por un mínimo de tres y un máximo de cuatro Directores Propietarios. Será la Junta General de Accionistas que elija los Directores la que en cada caso determinará el número de miembros de la Junta Directiva. Los cargos que desempeñaran los Directores Propietarios de la Junta Directiva son el de *Presidente*, *Vicepresidente*, *Secretario* y el cuarto en caso de haberlo, se denominará *Primer Director*.

- a) Los Directores son electos por la Junta General de Accionistas de la manera que determina la ley por medio del voto de las acciones presentes y representadas. Para ser miembro de la Junta Directiva no es necesario ser Accionista, pero deberán concurrir en el miembro los requisitos que exija la ley especial que rija el funcionamiento de la Sociedad; La calidad de Director no es incompatible con ningún cargo o empleo en la Sociedad, salvo el de Auditor.
- b) Durarán en sus funciones hasta por un plazo de *siete años*, pudiendo ser reelectos, debiendo la Junta General de Accionistas en cada elección especificar el plazo de la misma. En caso de que por cualquier circunstancia transcurriera el plazo de su ejercicio sin que se haya podido reunir la Junta General Ordinaria de Accionistas para hacer la nueva elección de Directores, los que estén fungiendo continúan en el ejercicio de sus cargos hasta que se reúna la Junta General Ordinaria y los Directores electos tomen posesión de sus cargos. No obstante lo anterior, la Junta General Ordinaria de Accionistas tendrá la obligación de hacer el nuevo nombramiento de sus administradores, a más tardar dentro del plazo de seis meses de vencido el período de funciones de los anteriores administradores. La falta de cumplimiento de esta obligación hará incurrir a los Accionistas frente a terceros en responsabilidad personal, solidaria e ilimitadamente por las obligaciones que la Sociedad contraiga con éstos.
- c) Los Directores Suplentes entran a suplir a los Propietarios en la forma en que se establece en esta escritura y concurren a las sesiones de la Junta Directiva cuando sean convocados y participan en sus deliberaciones pero no pueden votar para sus acuerdos, salvo cuando sustituyen a un titular.
- d) No puede exigirse a los Directores que presten garantía para asegurar las responsabilidades que pueden contraer en el desempeño de su cargo.
- e) Los Directores Propietarios y Suplentes así como sus cónyuges pueden desempeñar cualquier cargo o empleo en la Sociedad. Pueden asimismo ejercer tales cargos en los Consejos de Administración, Junta Directiva o ser administradores en cualesquiera otras Sociedades que desarrollen otras actividades o actividades similares, excepto en aquella Sociedad de Seguros que desarrolle el mismo ramo de negocios. La presente cláusula se tiene como expresa y especial autorización para los efectos requeridos por la ley.

Edu

- f) La Junta Directiva puede delegar sus facultades de administración y representación en uno de los Directores o en Comisiones que designe de entre sus miembros, quienes deben ajustarse a las instrucciones que reciban y dar periódicamente cuentas de su gestión.
- g) Los miembros de la Junta Directiva pueden interponer su renuncia y ésta surtirá sus efectos sin necesidad de aceptación, a partir de la fecha en que una copia de la misma, certificada por notario, se inscriba en el Registro de Comercio. La renuncia se presentará ante la Junta Directiva¹⁸.

5.2.1 CARGOS DE LA JUNTA DIRECTIVA

CARGO
Presidente
Vice-Presidente
Secretario
Primer Director
Director Suplente (Hasta 4 Directores Suplentes)

5.2.2 MODO DE PROVEER LAS VACANTES EN LA JUNTA DIRECTIVA

La Junta General Ordinaria, al realizar la elección de los miembros de la Junta Directiva, estará obligada a designar al menos un Director Suplente, o podrá elegir un número de Directores Suplentes igual al de Propietarios de dicha Junta. En caso de fallecimiento, renuncia, ausencia, licencia, o impedimento temporal o definitivo de los Directores Propietarios de la mencionada Junta se observarán las reglas siguientes: para llenar las vacantes temporales o definitivas de cualquiera de los miembros propietarios, se llamará por parte de la Junta Directiva a cualquiera de los suplentes que hayan sido electos por la Junta General Ordinaria de Accionistas, sin importar el orden de su nombramiento o del Director Propietario a quien sustituirán.

Cuando la vacante sea temporal, el llamamiento del Suplente a cubrirla deberá constar en el Libro de Actas de Junta Directiva, cuya certificación se presentará para inscripción en el Registro de Comercio y tendrá vigencia hasta que se presente constancia al mismo Registro de la reincorporación del Director Propietario sustituido. Cuando la vacante sea

¹⁸ Escritura Pública de Modificación al Pacto social, Cláusula Décima Cuarta: Administración de la Sociedad.

Ed

definitiva, las reglas anteriores tendrán carácter provisional, debiendo la Junta General de Accionistas, en su próxima sesión, designar definitivamente a los sustitutos, debiendo el Director Secretario expedir certificación del acuerdo en el cual conste la forma como ha quedado reestructurada la Junta Directa, la que se inscribirá en el Registro de Comercio.¹⁹

5.2.3 ATRIBUCIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva tiene las más amplias y extensas facultades para administrar la Sociedad y para ejecutar todos los actos y operaciones correspondientes a la finalidad de la Sociedad o que se relacionen con ella de una manera directa o indirecta. En su actuación no tiene más limitaciones que aquellas que por la ley o por los términos del Pacto Social necesitan el acuerdo de la Junta General de Accionistas.

En forma especial le corresponde:

- 1) Llevar a cabo todas y cada una de las actividades que tiendan a la realización de los negocios de la Sociedad, pudiendo delegar en comités o departamentos integrados por personas que sean o no miembros de la Junta Directiva, determinadas facultades administrativas, los comités o departamentos darán cuenta a la Junta Directiva en pleno, en cada una de sus sesiones de las labores desarrolladas.
- 2) Atender la organización interna de la Sociedad y reglamentar su funcionamiento.
- 3) Nombrar y remover a los Directores Ejecutivos, o al Gerente y Sub-Gerente, señalándoles sus atribuciones y crear las plazas para el personal de la Sociedad asignándoles sus remuneraciones.
- 4) Reglamentar el uso de las firmas.
- 5) Acordar abrir y cerrar sucursales, agencias, oficinas y representaciones y organizar Sociedades subsidiarias.
- 6) Nombrar distribuidores, agentes, corresponsales.
- 7) Autorizar y publicar los balances en tiempo y forma.
- 8) Convocar a los Accionistas a Juntas Generales, presentando en las Ordinarias la Memoria y Estados Financieros de la Sociedad.
- 9) Proponer a la Junta General de Accionistas el dividendo que haya de acordarse o la aplicación de las utilidades, así como las cantidades que deban destinarse a las reservas legales, generales y especiales.

¹⁹ Escritura Pública de Modificación al Pacto social, Cláusula Décima Quinta: Modo de proveer a la vacante de los miembros de la Junta Directiva.



	CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO	Norma: NPB4-48
		Vigencia:
		Página: 17 de 47

- 10) Conocer los presupuestos económicos y financieros de la Sociedad.
- 11) Aceptar la renuncia de los miembros de la Junta Directiva y concederles licencia cuando lo soliciten.
- 12) Cumplir los acuerdos de la Junta General de Accionistas.
- 13) Obtener créditos, hipotecar o enajenar los bienes inmuebles de la Sociedad, celebrar contratos de arrendamiento o explotación de los inmuebles de la Sociedad.
- 14) Nombrar los representantes patronales cuando sean necesarios para conocer los contratos colectivos de trabajo.
- 15) Aprobar la participación de la Sociedad en la organización de nuevas Sociedades o entes colectivos en el país o en el extranjero.
- 16) Autorizar al Presidente, o al que haga sus veces, para celebrar actos o contratos que requieran dicho acuerdo.

Es entendido que la enumeración hecha es enunciativa y no limitativa. Los acuerdos que se tomen en cada reunión de Junta Directiva se asentarán en un Libro de Actas que firmarán los Directores que con su presencia formen el quórum necesario para llevar a cabo la sesión²⁰.

A continuación se detallan otras atribuciones de la Junta Directiva, señaladas en normativa:

- a) Aprobar el plan estratégico de la entidad y el presupuesto anual.
- b) Aprobar el nombramiento del Oficial de Riesgos, Oficial de Cumplimiento y Auditor Interno.
- c) Aprobar el plan de trabajo anual de Oficial de Riesgos, Oficial de Cumplimiento y Auditoría Interna.
- d) Aprobar la creación de los Comités: de Riesgos, de Prevención de Lavado de Dinero y Activos, de Reaseguro y de Auditoría Interna, designar a sus miembros y asegurar su carácter de independencia.
- e) Aprobar una Estructura Organizacional apropiada para la gestión de riesgos, así como los respectivos manuales de organización y funciones.

²⁰ Escritura Pública de Modificación de Pacto Social, Cláusula Décima Séptima: Atribuciones de la Junta Directiva.



- f) Aprobar Informe Anual de Gobierno Corporativo.
- g) Aprobar anualmente el Informe Técnico de la Evaluación de la Gestión Integral de Riesgos.
- h) A falta de propuestas, proponer a la Junta General de Accionistas las dietas de los miembros de Junta Directiva para su aprobación, cuando no hayan sido fijadas en el Pacto Social.
- i) Asegurar que la información financiera sea integra, veraz y oportuna.
- j) Aprobar el Código de Ética, Código de Conducta y Código de Gobierno Corporativo.
- k) Aprobación de políticas en general.

5.2.4 REUNIONES DE JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva se reunirá en las oficinas de la Sociedad o donde indique la convocatoria que será efectuada con veinticuatro horas de anticipación, por lo menos, por medio de una llamada telefónica, telegrama, fax, cable, télex o correo electrónico cada vez que sea convocada por el Presidente o el que haga sus veces, el Director Secretario o el Gerente de la Sociedad; presidirá las reuniones el Presidente o el que haga sus veces.

La Junta Directiva celebrará sesión válida con la asistencia de la mayoría de sus miembros y tomará sus resoluciones por mayoría de votos de los presentes. No obstante lo anterior, las sesiones de Junta Directiva podrán celebrarse a través de video conferencias cuando alguno o algunos de sus miembros o la mayoría de ellos se encontraren en lugares distintos, dentro o fuera del territorio de la República, siendo responsabilidad del Director Secretario grabar por cualquier medio que la tecnología permita la video conferencia y hacer una transcripción literal de los acuerdos tomados, que se asentará en el Libro de Actas correspondiente, debiendo firmar el acta respectiva y remitir una copia de la misma, por cualquier sistema de transmisión, a todos los miembros de la Junta Directiva, quienes además podrán requerir una copia de la grabación respectiva.²¹

5.2.5 REQUISITOS PARA SER DIRECTOR

Los requisitos para ser Director deberán considerar las inhabilidades que se señala en la Ley de Sociedades de Seguros.

²¹ Escritura Pública de Modificación al Pacto social, Cláusula Décima Sexta: Reunión de Junta Directiva.



Son inhábiles para ser Directores:

- a) Los menores de veinticinco años de edad;
- b) Los Directores, funcionarios o empleados de cualquier otra sociedad de seguros constituida en El Salvador, que desarrolle el mismo ramo de negocios, salvo que se trate de una operación de inversión en acciones realizada de conformidad al artículo 55 de esta Ley, y en general, cualquier socio, agente o representante de un intermediario de seguros nacional o extranjero;
- c) Los insolventes o declarados en quiebra, mientras no hayan sido rehabilitados y los que hubieren sido calificados judicialmente como responsables de una quiebra culposa o dolosa, en cualquier caso;
- d) Los condenados por sentencia ejecutoriada, por delito contra el patrimonio o contra la hacienda pública;
- e) Los Directores, funcionarios o administradores de una sociedad de seguros u otra institución del sistema financiero que hayan incurrido en deficiencias patrimoniales del veinte por ciento o más del mínimo requerido por la Ley, o que haya requerido aportes del Estado para su saneamiento o que haya sido intervenida por la entidad fiscalizadora respectiva. En cualquier caso, deberá demostrarse la responsabilidad para que se haya dado tal situación;
- f) Los deudores del sistema financiero salvadoreño por créditos a los que se les haya constituido una reserva de saneamiento del cincuenta por ciento o más del saldo, mientras persista la irregularidad del crédito. Esta inhabilidad será aplicable también a aquellos Directores que posean el veinticinco por ciento o más de las acciones de sociedades que se encuentren en la situación antes mencionada;
- g) Los que hayan participado directa o indirectamente en infracción grave de las leyes y demás normas que rigen al sistema financiero;

Las inhabilidades contenidas en los literales c), d), e), y g), así como en la primera parte del literal f), también se aplicarán a los respectivos cónyuges o parientes dentro del primer grado con consanguinidad²².

Declaratoria de Inhabilidad:

Cuando sobrevenga alguna de las causales enumeradas en el artículo anterior, caducará la gestión del director de que se trate y se procederá a su reemplazo de conformidad a los estatutos de la sociedad, correspondiendo a la Superintendencia de oficio o a petición de parte, declarar la inhabilidad.

No obstante lo anterior, los actos y contratos autorizados por un funcionario inhábil antes de que su inhabilidad sea declarada, no se invalidarán por esta circunstancia con respecto de la institución o a terceros²³.

²² Ley de Sociedades de Seguros: Artículo 12.



5.2.6 DERECHO DE INFORMACIÓN DE LOS DIRECTORES

Para el óptimo ejercicio de las funciones, los miembros de la Junta Directiva dispondrán de información completa y veraz sobre la situación de la entidad y su entorno, teniendo la facultad de solicitar información adicional sobre asuntos de la entidad, cuando lo requieran²⁴.

5.3 ALTA GERENCIA

Es un grupo pequeño de personas sobre las que recae la responsabilidad de administrar la organización. Estas personas reciben el nombre de ejecutivos y son quienes dirigen los negocios de la compañía y la interacción de esta con su entorno con base a las políticas, objetivos y estrategias establecidas por la Junta Directiva.

5.3.1 MIEMBROS Y ATRIBUCIONES DE LA ALTA GERENCIA

La Alta Gerencia está integrada por: Presidente Ejecutivo y/o Director Ejecutivo, Gerente General, Gerentes, Jefes y Coordinadores de Área.

Atribuciones legales y administrativas del Presidente Ejecutivo o quien haga sus veces:

- 1) Velar por el adecuado clima organizacional.
- 2) Implementar las estrategias de conformidad a las directrices de la Junta Directiva.
- 3) Contratar, promover y remover el personal de la Aseguradora.
- 4) Establecer e implementar adecuados controles internos y sistemas de información para la salvaguarda de los activos y pasivos de la compañía.
- 5) Gestionar las relaciones con entes reguladores, reaseguradores y grupos de interés.
- 6) Velar por la rentabilidad, solvencia y solidez de la compañía.

Por su parte, los demás ejecutivos que conforman la Alta Gerencia colaboran con el Presidente Ejecutivo y/o Director Ejecutivo y/o Gerente General y la Junta Directiva en la

²³ Ley de Sociedades de Seguros: Artículo 13.

²⁴ Normas de Gobierno Corporativo para las Entidades Financieras, Art. 17: Derecho de Información de los Directores.



ejecución de actividades que constituyen la razón social de la Aseguradora, así como el cumplimiento de las políticas, procedimientos y metas establecidas para el desarrollo de los negocios.

5.4 ÓRGANOS DE CONTROL

Los Órganos de Control de la Aseguradora, están conformados por la Unidad de Auditoría, Unidad de Prevención de Lavado de Dinero y Activos y Unidad de Riesgos; quienes serán independientes para ejercer sus funciones, de acuerdo a la normativa aplicable.

Adicionalmente, los Auditores Externos que forman parte de los órganos de control de la compañía, están sujetos a una ley especial.

5.4.1 UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

El nombramiento del Auditor Interno conforme a la Norma NRP-15, (Art. 4, Literal G) es responsabilidad de la Junta Directiva a efecto de garantizar la independencia que exige su función preventiva, contralora y verificando el cumplimiento de los objetivos institucionales, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficiencia de los procesos de gestión de riesgos y control.

El Auditor Interno es el responsable de la Unidad de Auditoría Interna, quien es nombrado por la Junta Directiva a efecto de garantizar la independencia que exige su cargo y sus principales responsabilidades son las siguientes:

- 1) Elaborar y someter a consideración del Comité de Auditoría el plan anual de trabajo, para aprobación de la Junta Directiva de la Sociedad.
- 2) Presentar al Comité de Auditoría Informe de su gestión de labores para que pueda evaluar la calidad de su labor y el cumplimiento de su programa de trabajo.
- 3) Verificar el cumplimiento de las instrucciones recibidas de la Superintendencia del Sistema Financiero en asuntos relacionados con los estados financieros; así como de las observaciones y comentarios del Auditor Externo.
- 4) Remitir a la Superintendencia del Sistema Financiero y Banco Central de Reserva la información requerida.
- 5) Responder y dar seguimiento a las observaciones formuladas del Auditor Externo y de los órganos de control (Unidad de Riesgos, Unidad de Auditoría Interna y Unidad de Prevención de Lavado de Dinero y Activos) Superintendencia del



	CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO	Norma: NPB4-48
		Vigencia:
		Página: 22 de 47

Sistema Financiero y Banco Central de Reserva sobre las medidas correctivas y recomendaciones formuladas.

- 6) Verificar el cumplimiento de las normas, procesos y procedimientos de control interno.
- 7) Convocar al Comité de Auditoría con base a lo acordado y cuando sea necesario.
- 8) Presentar informes a Comité de Auditoría y Junta Directiva relativas a exámenes de Auditoría efectuando las recomendaciones pertinentes tendientes a prevenir errores y evitar observaciones de los entes reguladores y supervisores.

Será responsabilidad del Auditor Interno mantener un archivo de correspondencia que contenga:

- 1) La correspondencia recibida de la Superintendencia del Sistema Financiero sobre las auditorías integrales, los exámenes y evaluaciones de cuentas.
- 2) La correspondencia e informes recibidos de los Auditores Externos sobre el desarrollo de la Auditoría.
- 3) Las respuestas emitidas por la entidad auditada a la Superintendencia y los Auditores Externos.
- 4) Copia de los informes de Auditoría Interna y de las respuestas que hayan dado las diferentes unidades sobre esos informes²⁵.

5.4.2 UNIDAD DE RIESGOS

La Unidad de Riesgos tiene como objetivo identificar, medir, controlar, mitigar, monitorear e informar los riesgos que enfrenta la Aseguradora en el desarrollo de sus negocios.

El Oficial de Riesgos es responsable de la Unidad de Riesgos y sus funciones generales son las siguientes:

1. Elaborar y someter a consideración del Comité de Riesgos las políticas, estrategias, procedimientos y los manuales respectivos para la gestión integral de riesgos; para posteriormente obtener la aprobación de la Junta Directiva.
2. Elaborar y someter a la aprobación del Comité de Riesgos, las metodologías, sistemas y parámetros para la gestión de los riesgos a los que se encuentra expuesta la Aseguradora.

²⁵ Normas para las Auditorías Externas de Bancos y Sociedades de Seguros NPB2-05: Artículo 44.



3. Convocar al Comité de Riesgos por lo menos una vez al año y cuando sea necesario.

El Oficial de Riesgos deberá cumplir al menos con las siguientes funciones específicas:

1. Elaborar el plan de trabajo anual y someterlo a aprobación del Comité de Riesgos y posteriormente a la Junta Directiva.
2. Identificar, medir, controlar, monitorear, mitigar e informar al Comité de Riesgos y posteriormente a la Junta Directiva sobre los riesgos en que incurre la Aseguradora.
3. Elaborar y proponer al Comité de Riesgos planes de contingencia y pruebas de tensión para gestionar los riesgos en forma particular en situaciones adversas.
4. Capacitar y proporcionar herramientas a las áreas de negocios que le permitan identificar, registrar y mitigar los riesgos a los cuales se puedan ver expuestas.
5. Opinar sobre los riesgos que conlleve el lanzamiento de nuevos productos, a través del análisis de las condiciones de mercado, producto y competencia.
6. Dar seguimiento a las medidas correctivas y límites establecidos de las áreas de negocios para la mejora en la gestión de riesgos.
7. Reportar al Comité de Riesgos el incumplimiento sobre los parámetros previamente establecidos y su debida gestión.
8. Verificar el cumplimiento de los manuales de procesos y funciones en las áreas de negocios.
9. Verificar el cumplimiento de las instrucciones recibidas de la Superintendencia del Sistema Financiero.
10. Presentar el Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos, dentro de los primeros 120 días calendario posterior a la finalización del ejercicio contable que se reporta a la Superintendencia.
11. Presentar el Informe de Gestión de Riesgo Operacional, dentro de los primeros 120 días calendario posterior al ejercicio anual, a la Superintendencia.
12. Remitir la base de datos anual de los eventos operacionales ocurridos, a más tardar el 31 de enero de cada año²⁶.

²⁶ Manual para la Gestión Integral de Riesgos.



5.4.3 UNIDAD DE CUMPLIMIENTO

La Unidad de Cumplimiento tiene como objetivo verificar que los procedimientos operativos, técnicos y administrativos que posee la Aseguradora, den cumplimiento a lo establecido por la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos y a la Ley Contra Actos de Terrorismo, normativas e instructivos relacionados.

El Oficial de Cumplimiento es el responsable de la Unidad de Cumplimiento, quien es nombrado por la Junta Directiva a efecto de garantizar la independencia que exige su cargo y sus principales funciones son las siguientes:

- a) Elaborar plan de trabajo anual y someterlo a aprobación del Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Activos y posteriormente a la Junta Directiva.
- b) Elaborar reportes de la situación del cumplimiento de las disposiciones legales relacionadas con el Lavado de Dinero y Activos y Financiamiento del Terrorismo.
- c) Informar a la Unidad de Información Financiera de las operaciones controladas que en un mismo día sean iguales o superiores a los \$10,000.00 en efectivo y \$25,000.00 en otros medios de pago.
- d) Informar a la Unidad de Investigación Financiera de las operaciones controladas en efectivo superiores a los \$10,000.00 y las operaciones controladas de \$25,000.00 ambos umbrales siempre que sean equivalentes en un mismo mes y que no se hayan reportado de forma individual en otras formas de pago.
- e) Planificar, coordinar y ejecutar capacitaciones al personal de la compañía, Junta Directiva y corredores de seguros independientes, para mantenerlos informados.
- f) Verificar por medio de muestras el cumplimiento de la política de conozca a su cliente aprobada por la Junta Directiva.
- g) Verificar que la matriz de riesgo sea un instrumento que sirva para detectar posibles operaciones sospechosas.
- h) Reportar a la Unidad de Información Financiera las operaciones sospechosas que cumplan con los elementos contemplados en el Art. 9-A LCLDA.
- i) Informar al Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Activos, el cumplimiento de la compañía en materia de Lavado de Dinero y de Activos y de Financiamiento del Terrorismo.²⁷

²⁷ Manual de Funciones de Oficial de Cumplimiento, aprobado el 14 de septiembre de 2013.



5.4.4 COMITÉS

Para el adecuado ejercicio de la función de supervisión y control, la Junta Directiva ha aprobado los siguientes comités:

- a. Comité de Auditoría.
- b. Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Activos.
- c. Comité de Riesgos.

5.4.5 COMITÉ DE AUDITORÍA

La Junta Directiva ha conformado el Comité de Auditoría el cual está integrado al menos por dos miembros de la Junta Directiva y uno de ellos externo de acuerdo al Art. 13 de la NPB4-48, Gerente Administrativo-Financiero y el Auditor Interno de la Aseguradora. Éste Comité celebrará sesiones ordinarias.

Las principales responsabilidades del Comité de Auditoría son:

- 1) Aprobar plan de trabajo anual de Auditoría Interna.
- 2) Evaluar la calidad de la labor de Auditoría Interna, así como el cumplimiento de su programa de trabajo.
- 3) Dar seguimiento a las observaciones y comentarios del Auditor Externo e Interno y velar porque se cumplan las instrucciones recibidas de la Superintendencia del Sistema Financiero en asuntos relacionados con los Estados Financieros.
- 4) Exponer a la Junta Directiva, sobre cualquier diferencia de criterio entre la Gerencia y los Auditores Externos, respecto a las políticas y prácticas contables.
- 5) Exponer a la Junta Directiva, sobre el informe final de los Auditores Externos, especialmente en lo referente a las salvedades o cualquier calificación de la opinión.
- 6) Velar por el cumplimiento de los acuerdos de la Junta General y Junta Directiva, de las disposiciones de la Superintendencia del Sistema Financiero y del Banco Central de Reserva.
- 7) Informar con regularidad a la Junta Directiva, sobre las principales instrucciones recibidas de la Superintendencia del Sistema Financiero, así como de las observaciones y comentarios del Auditor Externo y del Interno.
- 8) Evaluar el diseño y aplicación del control interno, proponiendo las medidas correctivas pertinentes tendientes a prevenir errores y evitar observaciones de los entes reguladores y supervisores.

502

	CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO	Norma: NPB4-48
		Vigencia:
		Página: 26 de 47

5.4.6 COMITÉ DE RIESGOS

El Comité de Riesgos está integrado por el Director Ejecutivo, un Director Externo, y el Oficial de Riesgos de la Aseguradora, este Comité es el responsable del seguimiento de la gestión integral de riesgos. Celebrará sesiones ordinarias al menos una vez al año o cuando sea necesario.

Las principales responsabilidades del Comité de Riesgos son:

- 1) Velar por que La Central, cuente con la adecuada segregación de funciones a fin de evitar riesgos operativos, que signifiquen afectación financiera.
- 2) Aprobar las metodologías, políticas, estrategias y sistemas de gestión de los riesgos y someterlas a aprobación de Junta Directiva.
- 3) Proponer a la Junta Directiva los límites de tolerancia a la exposición de riesgos. Así como, informar del incumplimiento de los mismos y a su vez recomendar acciones correctivas.
- 4) Informar a la Junta Directiva sobre la ejecución de las estrategias y políticas aprobadas.
- 5) Dar seguimiento a la implementación de las medidas correctivas propuestas.

5.4.7 COMITÉ DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y ACTIVOS

La Junta Directiva ha conformado el Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Activos integrado por Jefe de Créditos y Cobros, Oficial de Riesgos y Oficial de Cumplimiento. Éste Comité celebrará sesiones ordinarias anualmente y cuando sea necesario.

Las principales funciones del Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Activos son:

- 1) Fomentar las prácticas tendientes al control y adopción de disciplina para cumplimiento de las disposiciones relativas a la Ley contra el Lavado de Dinero y otros Activos y el Financiamiento del Terrorismo.
- 2) Conocer y apoyar a la ejecución de las políticas y proyectos que el Oficial de Cumplimiento proponga para la Prevención de Lavado de Dinero y Activos.
- 3) Ratificar o modificar las decisiones tomadas por el Oficial de Cumplimiento.
- 4) Promover y garantizar la independencia de la Oficialía de forma institucional.

Ed

	CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO	Norma: NPB4-48
		Vigencia:
		Página: 27 de 47

- 5) Conocer y realizar seguimiento a los informes emitidos por organismos de supervisión, Auditoría Interna o Externa, referentes al cumplimiento de la normativa de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo.
- 6) Aprobar las propuestas de ejecución del plan de capacitación anual, en lo concerniente, a la temática de Prevención de LA/FT.²⁸

6. CÓDIGO DE ÉTICA

I. Alcance y aplicación

El presente Código será aplicable a todos los Gerentes, Jefes y Personal Operativo de La Central de Seguros y Fianzas, S.A., independientemente del cargo o nivel jerárquico que ocupen en la organización, su cumplimiento debe desarrollarse dentro de las instalaciones de la empresa y fuera de ella. El cumplimiento del Código en referencia debe efectuarse mientras el personal se encuentre activo, de vacaciones, incapacitado o se encuentre suspendido de sus labores.

Los fundamentos básicos del Código de Ética se han agrupado así:

II. Norma de presentación

La presentación del personal de la Compañía es importante ya que se puede considerar como la imagen que vende la empresa a través del empleado hacia los clientes. Especialmente el personal de las áreas de negocios que tiene relación directa con el cliente debe cuidar de su presentación. Las normas de presentación se enuncian así:

- a) El empleado de la Compañía deberá mantenerse siempre presentable. El personal femenino deberá usar adecuadamente el uniforme de acuerdo al calendario establecido, medias, zapatos formales de tacón moderado de preferencia, mantener el cabello bien arreglado y usar maquillaje en forma moderada.

El personal masculino deberá usar prendas formales de vestir, preferiblemente usar corbata en las reuniones que lo ameriten (camisa manga larga de color claro), excepto aquellos empleados que por la naturaleza del trabajo que realizan deban usar otro tipo de vestuario. Además deberá presentarse con zapatos limpios y lustrados, mantenerse bien afeitado y con el cabello corto y peinado (corte y peinado formal). Si el empleado usa barba ésta deberá estar bien arreglada.

²⁸ Estatutos del Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Activos



 <p>LA CENTRAL SEGUROS Y FIANZAS Su Centro de confianza</p>	CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO	Norma: NPB4-48
		Vigencia:
		Página: 28 de 47

Debe abstenerse de utilizar arete u otro tipo de accesorio no tradicional.

- b) El personal femenino no deberá usar prendas de vestir demasiado cortas, extravagantes o exóticas, ya que esto afecta la imagen tanto de la persona como de la institución.
- c) El empleado no deberá presentarse al trabajo con síntomas de embriaguez o drogadicción, ni ingerir bebidas alcohólicas o usar drogas dentro de las horas laborales, tampoco deberá fumar en el interior de las instalaciones. Esto perjudica la imagen personal y de la institución.
- d) Cuando un empleado actué en representación de la empresa, sea en reuniones sociales o de cualquier otra clase deberá comportarse correctamente, de manera que no afecte la imagen de la institución.
- e) Los Gerentes, y Jefes siempre deberán presentarse con traje formal, y usarlo especialmente cuando asistan a reuniones internas o externas.

III. Norma de actuación y operación

La conducta de los Gerentes, Jefes o Personal Operativo, dentro del trabajo como fuera de el, tiene un efecto directo sobre la impresión que los clientes tienen de la Compañía, ya que los clientes desean ser servidos por personas amables, respetuosas, responsables y dignas de confianza. Para generar esta confianza los Gerentes, Jefes o Personal Operativo debe evitar dar la impresión de estar involucrado en alguna actividad ilícita y nunca adoptar un comportamiento violento, amenazador o abusivo hacia la persona que atiende en calidad de empleado de la Empresa.

Todo empleado de la Aseguradora debe abstenerse de realizar operaciones indebidas o impropias y cuidarse de hacer cosas que parezcan malas, aunque en el fondo no lo sean, por lo que debe regirse por lo siguiente:

- a) La Aseguradora a través de sus empleados está en la obligación de atender a todos los clientes (incluyendo compañeros de trabajo) con respeto, amabilidad y rapidez.
- b) Toda operación debe ser debidamente autorizada y realizada según los procedimientos establecidos y aprobados por la Aseguradora.
- c) Se debe cumplir en forma precisa con las "Sanas prácticas de seguros" establecidas en las políticas de la Aseguradora.

Ede

- d) Los empleados no deben participar en operaciones que puedan ser consideradas como impropias o sospechosas.
- e) Los empleados no deben contribuir con actividades ilegales, sospechosas o irregulares en las cuentas, tal como el uso de cheques sin fondos, lavado de dinero, etc., de sospechar que existen dichas prácticas deben informar inmediatamente a su jefe directo, para que éste aplique las normas o procedimientos respectivos.
- f) El empleado debe cuidar su reputación de honestidad, imparcialidad y objetividad. Para conservar estas cualidades el empleado nunca debe utilizar su puesto para beneficiarse personalmente en forma indebida. Si un cliente, proveedor o cualquier otra persona que tiene relaciones con la Aseguradora, ofrece beneficios al empleado o a su familia, éste no deberá mostrar interés alguno, y discretamente deberá rechazar la oferta; de lo contrario en algún momento el empleado podría sentirse comprometido u obligado hacia el cliente.
- g) El empleado no debe solicitar a un cliente que le sirva de fiador, ya que éste (el cliente) puede requerir en un futuro que el favor le sea devuelto y el empleado podría sentirse comprometido hacia él; y de no hacerlo, puede generarse una situación hostil entre ambos.
- h) El empleado no debe aceptar de ningún cliente, proveedor u otra persona que tenga relaciones de negocios con la Aseguradora, regalos en efectivo, títulos valores, prestamos, objetos de valor o invitaciones costosas.
- i) Los empleados no deben colaborar directa o indirectamente con otra institución financiera en actividades tales como proporcionar información característica sobre nuevos productos, campañas mercadológicas, problemas internos, establecimiento de contactos para que ejecutivos de negocios de la competencia oferte sus productos y servicios al personal de la Aseguradora. En caso que se presente un ejecutivo de la competencia, el empleado de la Aseguradora debe disuadirlo educadamente sobre su oferta.
- j) Cuando el empleado trate con la Aseguradora en calidad de cliente, sus transacciones personales deben ser consideradas como transacciones normales de un cliente externo.
- k) El empleado de la Aseguradora debe reclamar en forma justa únicamente aquellos gastos de viaje, representación, viáticos, etc. que estén relacionados con las actividades propias de la Aseguradora. Nunca deben utilizar la tarjeta de crédito corporativa y/o la caja chica para efectuar gastos personales, familiares o de otra índole que no tengan ningún beneficio para la Aseguradora.



- l) El empleado debe evitar hacer declaraciones falsas o que puedan inducir a error. Ningún empleado debe dar declaraciones públicas sobre información de la Aseguradora sin la debida autorización. Cualquier declaración requerida por los medios de comunicación debe ser canalizada formalmente por medio de la Administración Superior o en quien ellos hayan delegado esa responsabilidad.
- m) El empleado deberá de ser puntual en la asistencia a reuniones internas así como cuando actué en representación de la Aseguradora en reuniones externas.
- n) Los empleados deben colaborar plenamente con toda investigación efectuada por Auditoría Interna y Oficial de Cumplimiento.
- o) El empleado debe ser sincero al manifestar las causas que originan solicitud de licencias o permisos.
- p) Los empleados deben respetar y colaborar (según la responsabilidad de cada puesto de trabajo) con los delegados de las entidades encargadas del control y la fiscalización de la Aseguradora tales como: Superintendencia del Sistema Financiero, Banco Central de Reserva, Superintendencia de Valores, Unidad de Investigación Financiera de la Fiscalía General de la República, etc., cualquier solicitud que exceda a sus funciones debe ser canalizada con las jefaturas correspondientes.
- q) El empleado nunca debe hablar en mal de la competencia ante clientes, proveedores o visitantes, podrá comentar información publicada directamente por la competencia, pero no la información que se publica en los periódicos o noticieros que no ha sido confirmada por ésta.

IV. Normas jurídicas especiales

Los Gerentes de las diferentes áreas de la Institución deben estar familiarizados con todos los requisitos legales que se aplican a sus actividades; deben asegurarse que estos requisitos se comuniquen a su personal y a la vez dirigir y supervisar a su personal con el fin de asegurarse que se cumpla con la ley, normas y procedimientos establecidos.

En la actualidad existen leyes que regulan los tipos de servicios que se ofrecen y la manera de divulgar sus condiciones o de hacerles publicidad. También existen leyes laborales que pretenden armonizar las relaciones empleado patrono que incluyen aspectos sobre la salud y seguridad laboral entre otros. Otras leyes tienen como finalidad la prevención de actividades ilegales tales como el "Lavado de Dinero y Activos".

Respecto al no cumplimiento de la Ley, la Aseguradora, los Gerentes, Jefes o Empleados pueden resultar afectados con sanciones regulatorias, pérdida de licencia profesional,



acción legal penal, multas o encarcelamiento, a fin de evitar esta situación debe considerar lo siguiente:

- a) El empleado está en la obligación de conocer la Ley y el Reglamento Contra el Lavado de Dinero y de Activos, el Manual sobre Mecanismos para Prevenir y Detectar Lavado de Dinero y Activos, en las Sociedades de Seguros, la Ley de Sociedades de Seguros y las demás normas financieras aplicables a las operaciones de Seguros.
- b) El empleado debe velar por que los servicios y productos que ofrece la Aseguradora se presten a los clientes de acuerdo a lo publicado y a las condiciones del contrato, ya que de no hacerlo, la Aseguradora podría acreditarse una sanción o multa.
- c) El empleado no debe utilizar las herramientas, equipo, útiles y otros bienes propiedad de la Aseguradora para realizar actividades distintas a las que la Aseguradora requiera; al contrario debe cuidar todos los bienes de la institución (inclusive cosas pequeñas) y hacer uso racional de los mismos para el cumplimiento de sus funciones.
- d) El empleado debe informar sobre operaciones de pago de primas, depósitos, amortizaciones de préstamos, transferencias de fondos, etc. en los casos que existan elementos de juicio que hagan presumir que éstas provienen directa o indirectamente de actividades delictivas. De lo contrario la Aseguradora y el empleado que hayan participado en dicha acción consciente o inconsciente, por negligencia, impericia o ignorancia inexcusable podría ser sancionado penalmente.
- e) El empleado no debe portar armas en el interior de las instalaciones de la Aseguradora, excepto el que lo requiera para el cumplimiento de sus funciones (personal de seguridad).

V. Normas de conflictos de intereses

Se genera un conflicto de interés cuando un funcionario o empleado no puede realizar plena y objetivamente sus funciones y obligaciones en cierta situación, porque esto le generaría una situación adversa a sus actividades o intereses personales.

Algunas veces la reputación de un Empleado o la Aseguradora propia puede ser perjudicada por un conflicto de interés, o incluso por la presunción de que existe. Por esta razón es importante evitar la apariencia de que existe un conflicto de intereses y evitar aún más la situación real, ya que otras personas dudarán de la capacidad del empleado de actuar correctamente.



El empleado debe evitar conflictos de intereses entre:

- a. Un Gerente, Jefe o Empleado de la Empresa ante un Cliente.

Un empleado de la Aseguradora no debe permitir que sus intereses personales o familiares entren en conflicto con las obligaciones que tenemos hacia el cliente. En ningún momento el empleado debe utilizar la información de un cliente para favorecer sus negocios personales, ni divulgarla, a menos que sea absolutamente necesario en el curso de los negocios de la Aseguradora.

- b. Un Empleado, La Aseguradora y un cliente.

Los empleados deben abstenerse de prestar servicios particulares a clientes, cuando estos servicios estén o se pueda presumir que están encaminados a generar relaciones de negocios con la Aseguradora. Esto evitará los conflictos de interés o malos entendidos que puedan surgir entre las partes.

- c. La Aseguradora y sus Clientes.

Los empleados deben evitar situaciones que generen conflicto entre los intereses de la Aseguradora y las obligaciones hacia los clientes o cuando las obligaciones de la Aseguradora con un cliente están en conflicto con las obligaciones hacia otro cliente.

- d. El Empleado y la Aseguradora.

El empleado no debe dejar que las decisiones que toma en su trabajo se vean influenciadas por las relaciones con amigos, familiares o personas relacionadas. Las decisiones con respecto a las necesidades de un cliente o a la contratación de un proveedor o prestador de servicios, debe tomarse sobre una base estrictamente profesional. Cuando tenga que decidir en situaciones en las que esté personalmente involucrado, debe referir el caso a su jefe, para que éste lo asigne a otro empleado para su atención.

VI. Normas de equidad y respeto

La Aseguradora está comprometida a velar por que se trate equitativamente a todos sus empleados y candidatos para el empleo, así como a sus clientes, proveedores y vendedores, y a ofrecer a sus empleados un ambiente de trabajo que favorezca la productividad, el desarrollo personal, la dignidad, el respeto a sí mismo, compañerismo y motivación personal. También, la Aseguradora está comprometida a asegurar igualdad de oportunidades en el empleo. Por lo que debe tomarse en consideración lo siguiente:



- a) La Aseguradora velará para que todos los empleados, clientes, proveedores y candidatos para empleados sean tratados equitativamente.
- b) Ningún Gerente, Jefe o Empleado deberá menospreciar el trabajo o dignidad de otros empleados, independientemente del cargo, género, raza, color, religión, o limitaciones físicas, etc.
- c) El trabajo debe ser **razonablemente distribuido**, esta distribución no debe generar hacia el empleado sentimientos de discriminación u hostigamiento.
- d) Ningún Gerente, Jefe, o Empleado debe aprovecharse de su posición para acosar sexualmente a empleados (as), previo a su contratación o posteriormente. Él (La) acosado (a) deberá informar inmediatamente esta situación al Jefe del Área que se encarga de la contratación de personal o denunciarlo ante la Presidencia de la Compañía a fin de tomar las acciones correspondientes.
- e) La Aseguradora debe procurar reclutar a los empleados, ofrecerles la posibilidad de mejorar y retenerlos como empleados sobre una base de mérito, competencia y rendimiento.
- f) Cuando se viole alguna política, norma, procedimiento o control establecido por la Aseguradora, los empleados tienen la **responsabilidad y obligación** hacia la Aseguradora, compañeros y consigo mismo de reportarlo a su Jefe inmediato, para que se trate el asunto ante la instancia correspondiente.
- g) La Aseguradora no tomará represalias contra el empleado que reporte de buena fe las violaciones por parte de otro empleado, mencionadas en el literal anterior. Estas violaciones sean reales o percibidas deberán ser tratadas con diligencia, imparcialidad y confidencialidad.
- h) El Jefe no debe llamar la atención al subalterno delante de clientes o compañeros de trabajo.
- i) Ningún empleado de la Aseguradora independientemente del nivel jerárquico, debe gritar, insultar, faltar el respeto o agredir en cualquier forma a clientes, proveedores, compañeros de trabajo, subalternos o jefes.
- j) El empleado debe respetar a su jefe inmediato y a los jefes y gerentes de otras áreas de la Aseguradora, esto no evita expresarles sugerencias y puntos de vista en forma respetuosa, sin llegar a la polémica confrontativa.
- k) El empleado no debe criticar ni hablar mal de los demás sin estar ellos presentes. Situaciones de este tipo generan disgusto, relaciones hostiles y afectan el compañerismo y el buen desarrollo del trabajo en equipo.



- l) Los gerentes, jefes y todo aquel que tenga a su cargo personal, debe procurar un clima organizacional agradable y de respeto.

VII. Norma de seguridad y confidencialidad

La exactitud de las operaciones y el registro de éstas, es tan importante como la confidencialidad de la información almacenada en dichos registros, ya que esto genera seguridad y protege los bienes y la información de la Aseguradora y sus clientes.

- a. El empleado debe mantener el carácter confidencial de las operaciones y demás información que se intercambia entre el cliente y la Aseguradora.
- b. El empleado debe velar incluso por la confidencialidad y seguridad de la información de la Aseguradora y de los clientes, que sea desechada o destruida por no ser ya necesaria.
- c. Para responder a solicitudes de información sobre clientes por parte de terceros serán los Gerentes o Jefes de Área, los que resuelvan, previa autorización de la Presidencia. La información que solicitan las diferentes Instituciones Financieras, Fiscalía General de la República, Superintendencia del Sistema Financiero y cualquier otra entidad que por Ley esté facultada a requerir información, se canalizará a través del departamento Administrativo, y será la Presidencia quien autorice proporcionar dicha información.
- d. Los requerimientos escritos sustentados en una disposición legal, por parte de autoridades judiciales, fiscalía, procuradores o entes fiscalizadores como la Superintendencia del Sistema Financiero, Ministerio de Hacienda u otros que por Ley estén facultados a solicitar información a la Aseguradora, deben ser atendidos con la prioridad e importancia que requieren, debiendo informar a la Presidencia de la Aseguradora sobre cada solicitud, a fin de que ésta les oriente sobre la forma correcta de preparar las respuestas en el tiempo estipulado por la autoridad competente. Paralelamente deben informar al Gerente del Área sobre cada requerimiento recibido.
- e. El empleado debe de proteger la privacidad de otros empleados (no comentar o preguntar sobre sueldo, aumentos, sanciones, préstamos u otras situaciones personales que se den al interior de la Aseguradora), así como la confidencialidad de los negocios de la Aseguradora (incluye información/datos, procedimientos, organización, etc.). Esta obligación continuará aún después que termine el contrato de trabajo con la Aseguradora.



- f. El empleado no debe dejar documentos confidenciales esparcidos y expuestos de forma que puedan ser consultados, perdidos o robados.
- g. El empleado debe utilizar solamente medios de comunicación seguros para transmitir información confidencial. Se debe tener cuidado al utilizar medios que no sean seguros (teléfonos) y tener la seguridad de la identidad del interlocutor.
- h. El empleado debe proteger todos los códigos de acceso, contraseñas, llaves y claves bajo su responsabilidad y riesgo. Estas no deben ser prestadas, compartidas o duplicadas sin autorización.
- i. El empleado que desempeñe el cargo de cajero u otros puestos de atención al cliente, no debe hacer uso de teléfonos celulares para asuntos personales, mientras se encuentre desarrollando sus funciones, excepto que utilice el teléfono celular para resolver la situación que este consultando el cliente.

VIII. Otras normas

- a) La Aseguradora limitará el ingreso a personas ajenas a la entidad, que se dedican a prestar dinero, vender o comprar artículos a empleados de la Aseguradora.
- b) El empleado no debe realizar ventas de índole personal dentro de las instalaciones de la Aseguradora.
- c) No se permitirá dentro de una misma área de trabajo, noviazgos u otro tipo de relación amorosa entre empleados. Si este es el caso el jefe inmediato deberá notificar por escrito a la Gerencia Administrativa, para su respectiva reubicación. Mientras dure el noviazgo será responsabilidad de ambos empleados el evitar situaciones que dañen la imagen de la Aseguradora.
- d) Además del aseo personal, el empleado debe contribuir con el orden y aseo del área de trabajo, áreas comunes, baños e instalaciones en general.

IX. Sanciones

- Un empleado de la Aseguradora que viole cualquiera de las normas establecidas en el Código de Ética, estará sujeto a las sanciones que sean impuestas por la Administración Superior, la que pudiera delegar ésta responsabilidad en un "Comité de Disciplina" que debe estar conformado por el Jefe Administrativo, el Gerente del Área de la persona involucrada y el Jefe inmediato de éste, y dependiendo de la gravedad de la falta podría estar presente el Presidente Ejecutivo. El comité se



reuniría únicamente cuando fuere necesario, para deliberar sobre los aspectos disciplinarios.

- La sanción dependerá de la gravedad de la falta, tomando en cuenta la trascendencia que ésta tenga para la confianza, estabilidad y prestigio de la Institución, y para sentar precedentes de conducta o formas correctas de actuar al interior de la Aseguradora.
- Las sanciones que pueden aplicarse al empleado por violar las normas de este Código de Ética, así como otras normas relacionadas con éstas son:
 - Amonestación Verbal.
 - Amonestación escrita con copia al expediente.
 - Suspensión temporal sin goce de sueldo.
 - Despido sin responsabilidad laboral de la Aseguradora.
 - Denuncia ante autoridad competente ante violaciones legales y Despido.

En los casos que la falta cometida esté relacionada con pérdida o apropiación de dinero o valores, deterioro o sustracción de bienes, daños a terceros, etc., el empleado sancionado deberá reintegrar el valor de lo perdido, apropiado o dañado.

Las sanciones que la institución establezca son sin perjuicio de las acciones a que pueda ser acreedor el infractor, especialmente por leyes de carácter penal.

La imposición de las sanciones, será la que juzgue conveniente la Administración Superior o el Comité de Disciplina, quien debe velar por el cumplimiento del presente Código.

X. Declaratoria del empleado

Expreso que he leído las disposiciones contenidas en el Código de Ética y Conducta de la Aseguradora, en consecuencia estoy enterado (a) y acepto que la transgresión a las mismas será sancionada por la Administración Superior de la Aseguradora o la instancia en que ella delegue su aplicación.

San Salvador, _____ de _____ del 20____.

Firma: _____

Nombre: _____

Cargo: _____



XI. Acuerdo de confidencialidad de información de la Aseguradora

Como requisito para mi empleo con la Aseguradora y con el entendimiento y la convicción de que la Aseguradora tiene obligaciones de CONFIDENCIALIDAD con sus clientes y proveedores, así como a los aspectos propios de la Sociedad, estipulados en la Ley de Sociedades de Seguros y otras, hago las siguientes declaraciones:

1. No haré uso personal de información confidencial sobre la cual tenga conocimiento debido a mi relación con la Aseguradora ni tampoco se la proporcionaré a otra persona. Comprendo y estoy de acuerdo que me está vedado emplear cualquiera de esta información confidencial para mi uso y ventaja personal.
2. Mantendré confidencialidad, durante y después de mi empleo o contratación, a menos que sea instruido de diferente manera por la Aseguradora o forzado por obligaciones de índole legal, sobre toda la información concerniente a asuntos personales y de negocios de los clientes y proveedores de la Aseguradora de la misma, la cual podría llegar a ser de mi conocimiento directa o indirectamente, durante el curso de o por virtud de mi empleo. Si llegare a ser citado por autoridad judicial competente, o se me pidiere testificar respecto a cualquier asunto sobre el cual yo tengo conocimiento, debido a mi empleo o como resultado del mismo, notificaré inmediatamente a la Aseguradora, para su conocimiento.
3. Discutiré información confidencial acerca de los clientes y proveedores de la institución, solamente con aquellas personas que en el transcurso de su asociación con la Aseguradora necesiten conocerla. Discutiré tal información con personas fuera de la institución solamente en el caso de haber recibido aprobación escrita del cliente y de la administración de la Aseguradora.
4. Acepto no mantener en mi posesión, excepto cuando esté llevando a cabo alguna de mis obligaciones de trabajo, documentos que no sean públicos, memorándums, transcripciones, papeles de trabajo, medios magnéticos y ópticos para computador, o cualquier evidencia adquirida por mí o por algún otro empleado o cliente de la misma.
5. Me comprometo a salvaguardar todos los documentos y programas de computadora e información contenida en películas, diapositivas y transparencias que estén en mi posesión y entregarlos con todas sus copias al finalizar mi empleo o contratación con la Aseguradora.
6. Declaro que todo mi trabajo que realice durante mis horas laborales ordinarias y extraordinarias y que tenga que ver con la creación de manuales, instructivos, programas de computadoras, etc., para el mejor desarrollo de la institución, son propiedad exclusiva de ésta y no reclamaré ningún derecho sobre ellos, ya que su realización está sujeta al pago del salario que recibo por mi trabajo.



7. En todo momento seré discreto con relación a la discusión de los asuntos de los clientes y proveedores, evitando la identificación innecesaria de nombres, lugares y hechos específicos y me aseguraré que tales discusiones no sean oídas por casualidad por empleados del cliente, proveedores y por otras personas.
8. Durante mi empleo con la institución llegarán a mis manos materiales preparados por ella, entre otros estarán los Manuales de Operaciones, procesos de oficina y otros manuales, referidos colectivamente como "LOS MANUALES" los cuales me comprometo a salvaguardar su contenido y demás materiales que reciba respecto a personas que no estén empleadas con la Aseguradora. Devolveré todos los manuales y cualquier reproducción o parte de la misma en forma íntegra a mi retiro de la institución, sea cual fuere el medio de distribución.
9. Acepto que la transgresión a cualquiera de las declaraciones contenidas en este acuerdo de confidencialidad, serán causa suficiente para que la Sociedad prescindiera de mis servicios, sin responsabilidad para ella, ya que lo anterior significa pérdida de confianza.²⁹

Vigencia:

El presente Código de Ética y Conducta, entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación y divulgación respectiva, al personal de La Central de Seguros y Fianzas, S.A.

Aprobación:

El Código de Ética y Conducta, fue visto y aprobado por los señores Directores, en Junta Directiva celebrada el dieciséis de agosto de dos mil cuatro y su asiento se encuentra registrado en el libro respectivo, en acta número siete, punto nueve.

²⁹ Aprobado el 16 de agosto de 2004.



7. CÓDIGO DE CONDUCTA

I. Introducción

La sociedad denominada LA CENTRAL DE SEGUROS Y FIANZAS, SOCIEDAD ANÓNIMA, que en lo sucesivo puede llamarse también "LA CENTRAL" o la "LA ASEGURADORA", desde sus inicios se ha comprometido en gestionar una política empresarial guiada por principios de honestidad y transparencia apegados al cumplimiento de la Ley.

A lo largo de sus fases de crecimiento, la ética y el compromiso social han sido un factor determinante en la conducta de sus directores, gerentes y colaboradores en general, es por eso, que con el objetivo de fortalecer un buen gobierno corporativo se emite el presente Código de Conducta que contiene principios y normas de conducta.

La Central considera necesario que las relaciones que en su funcionamiento desempeñe sean estas comerciales o de cualquier otra índole estén basadas en los valores y principios éticos conductuales detalladas en este Código, y que cada uno de sus miembros los respete y se adhiera a ellos, es importante también que cada uno de los que formamos parte de La Central nos familiaricemos con los valores y principios que se van a desarrollar.

II. Fundamentación Legal

El presente Código de conducta, se emite con el fin de dar cumplimiento a lo descrito en el literal c) del artículo 35 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero.

III. Alcance

El presente Código será aplicable a todos los Directores, Gerentes, Jefes y Personal Operativo de La Central de Seguros y Fianzas, S.A., independientemente del cargo o nivel jerárquico que ocupen en la organización.

IV. Valores y principios generales

La Aseguradora se rige bajo valores y principios por lo tanto los directivos, empleados, funcionarios y colaboradores de la aseguradora están obligados a dar cumplimiento a lo siguiente:

Valores

1. **Integridad**, las decisiones y actuaciones adoptadas en el desarrollo de las actividades profesionales deben responder en todo momento a todos los valores que La Central postula, sin aceptar las influencias de conflictos de interés o de



- otras circunstancias que pudieran cuestionar la integridad ética de La Central y la de sus miembros.
2. **Transparencia**, nos obliga a actuar de manera clara, consistente y oportuna en cada una de nuestras actividades y de nuestras decisiones.
 3. **Confianza**, generamos credibilidad en nuestros clientes, en las Instituciones de Supervisión y Fiscalización del Estado, debido a que respetamos nuestros valores y principios éticos.
 4. **Igualdad**, se deben respetar a todas las personas sin discriminar en razón del sexo, origen étnico, religioso, afinidad política, estatus socioeconómico, discapacidad o cualquier otra.
 5. **Obrar con buena fe**, con lealtad y con diligencia, velando permanentemente con el respeto de las personas y el cumplimiento de la ley.

Principios

1. **Estricto cumplimiento de la legalidad**, que exige asumir sin excepciones la obligación de observar el cumplimiento de la legislación aplicable a las actividades y operaciones de La Central.
2. **Actitud de servicio**, somos ágiles, eficaces y oportunos en la prestación de nuestros servicios, con calidad y amabilidad.
3. **Trabajo en equipo**, valoramos y fomentamos el aporte de las personas para el logro de los objetivos comunes, pero sin involucrar sentimientos afectivos de pareja.
4. **Orientación al Cliente**, construimos relaciones de largo plazo con nuestros clientes, que son nuestra razón de ser y nos esforzamos por dar cada día un servicio de calidad.
5. **Actitud positiva**, disfrutamos de lo que hacemos y estamos en una búsqueda permanente de posibilidades de mejora de nuestros procesos.
6. **Alto desempeño**, superamos continuamente nuestras metas y optimizamos el uso de los recursos.
7. **Comunicación Oportuna**, comunicar a sus superiores inmediatos todo hecho o irregularidad cometido por otro funcionario o de un tercero, que afecte los intereses legítimos de la aseguradora, o de sus clientes.
8. **Eficiencia**, procuramos hacer las cosas de forma correcta, en el momento preciso y sin desperdicios, optimizando los recursos protegiendo los intereses de La Central y de sus clientes.



V. Normas de conflictos de intereses

Se genera un conflicto de interés cuando un funcionario o empleado no puede realizar plena y objetivamente sus funciones y obligaciones en cierta situación, porque esto le generaría una situación adversa a sus intereses personales.

Algunas veces la reputación de un Empleado o la Aseguradora propia puede ser perjudicada por un conflicto de interés, o incluso por la presunción que existe. Por esta razón es importante evitar la apariencia que existe un conflicto de interés y evitar aún más la situación real, ya que otras personas dudarán de la capacidad del empleado de actuar correctamente.

Para los efectos del presente Código se consideran conflictos de interés:

- a. Que un Empleado, Jefe, Gerente y Director efectúe o defina contratos o tome decisiones que favorezcan a familiares o amigos, en perjuicio de los intereses de la empresa Aseguradora.
- b. Que se participe en actividades, negocios u operaciones contrarios a la ley, los intereses de la Aseguradora o que puedan perjudicar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades o afectar el buen nombre de la institución.
- c. Abusar de su condición de Directivo, Gerente, Empleado, Funcionario o Colaborador de la Aseguradora para obtener beneficios, para sí o para terceros, relacionados con los productos o servicios que se prestan en la Aseguradora, para obtener beneficios personales de proveedores, contratistas, clientes o usuarios.
- d. Los Empleados deben abstenerse de prestar servicios particulares a clientes, cuando estos servicios estén o se pueda presumir que están encaminados a generar relaciones de negocios con la Aseguradora. Esto evitará el conflicto de interés o malos entendidos que puedan surgir entre las partes.
- e. El empleado no debe dejar que las decisiones que toma en su trabajo se vean influenciadas por las relaciones con amigos, familiares o personas relacionadas.

Las decisiones con respecto a las necesidades de un cliente o a la contratación de un proveedor o prestador de servicios, debe tomarse sobre una base estrictamente profesional. Cuando tenga que decidir en situaciones en las que esté personalmente involucrado, debe referir el caso a su Jefe, para que éste lo asigne otro empleado para su atención.

- f. En todos los casos, se debe informar por escrito a los superiores y si fuera Director a los demás miembros de la Junta Directiva sobre el riesgo relativo a conflictos de intereses, en el supuesto que existan familiares en segundo grado de



consanguinidad y afinidad en cargos, y también, si en caso existe una relación afectiva de pareja o conyugal dentro de *La Central*.

VI. Normas de seguridad y confidencialidad

La exactitud de las operaciones y el registro de éstas, es tan importante como la confidencialidad de la información almacenada en dichos registros, ya que esto genera seguridad y protege los bienes y la información de la Aseguradora y sus clientes.

Se entiende como información privilegiada aquella información de la Aseguradora, de sus clientes o proveedores, que no ha sido dada a conocer públicamente, y que de revelarse puede perjudicar los intereses de la Aseguradora.

- a) El empleado debe mantener el carácter confidencial de las operaciones y demás información que se intercambia entre el cliente y la Aseguradora.
- b) El empleado debe velar incluso por la confidencialidad y seguridad de la información de la Aseguradora y de los clientes, que sea desechada o destruida por no ser ya necesaria.
- c) Para responder a solicitudes de información sobre clientes por parte de terceros serán los Gerentes o Jefes de Área, los que resuelvan, previa autorización de la Presidencia. La información que solicitan las diferentes Instituciones Financieras, Fiscalía General de la República, Superintendencia del Sistema Financiero y cualquier otra entidad que por Ley esté facultada a requerir información, se canalizará a través del departamento Administrativo, y será la Presidencia quien autorice proporcionar dicha información.
- d) Los requerimientos escritos sustentados en una disposición legal, por parte de autoridades judiciales, fiscalía, procuradores o entes fiscalizadores como la Superintendencia del Sistema Financiero, Ministerio de Hacienda u otros que por Ley estén facultados a solicitar información a la Aseguradora, deben ser atendidos con la prioridad e importancia que requieren, debiendo informar a la Presidencia de la Aseguradora sobre cada solicitud, a fin de que ésta les oriente sobre la forma correcta de preparar las respuestas en el tiempo estipulado por la autoridad competente. Paralelamente deben informar al Gerente del Área sobre cada requerimiento recibido.
- e) El empleado debe de proteger la privacidad de otros empleados (no comentar o preguntar sobre sueldo, aumentos, sanciones, préstamos u otras situaciones personales que se den al interior de la Aseguradora), así como la confidencialidad de los negocios de la Aseguradora (incluye información/datos, procedimientos, organización, etc.). Esta obligación continuará aún después que termine el contrato de trabajo con la Aseguradora.



- f) El empleado no debe dejar documentos confidenciales esparcidos y expuestos de forma que puedan ser consultados, perdidos o robados.
- g) El empleado debe utilizar solamente medios de comunicación seguros para transmitir información confidencial. Se debe tener cuidado al utilizar medios que no sean seguros (teléfonos) y tener la seguridad de la identidad del interlocutor.
- h) El empleado debe proteger todos los códigos de acceso, contraseñas, llaves y claves bajo su responsabilidad y riesgo. Estas no deben ser prestadas, compartidas o duplicadas sin autorización.
- i) Realizar cualquier operación en beneficio propio o de tercero utilizando información privilegiada de la Aseguradora, de sus clientes o proveedores.
- j) Recomendar, aconsejar o influir a la realización de una operación con base en el conocimiento de información privilegiada que conozca en razón de su cargo.
- k) Proporcionar información que sirva para favorecer la compraventa de activos de la Aseguradora con base en información privilegiada.
- l) Brindar datos de clientes, intermediarios o proveedores.
- m) Dar información que pueda poner en desventaja comercial, operacional o tecnológica a la Aseguradora frente a la competencia.
- n) Brindar información financiera que no haya sido presentada públicamente.

VII. Prevención de conductas que puedan implicar la manipulación o abuso del mercado

Para efectos de este código, se entenderá por manipulación de mercado todo acto realizado por una o varias personas, a través del cual se interfiera o influya en la libre interacción entre oferta y demanda, haciendo variar artificialmente el volumen o precio del servicio, con la finalidad de obtener un beneficio propio o de terceros.

-Trato con funcionarios públicos

Las relaciones de *La Central de Seguros y Fianzas, S.A.*, para con los funcionarios públicos, no deben comprometer la integridad ni vulnerar la reputación del empleado, se

E de

deberá dar por sentado que tales actividades se convierten en asuntos puramente de negocio. Si bien es cierto será necesario por nuestra función dentro de la Aseguradora tener contacto con funcionarios públicos, es imperativo tener cuidado que toda declaración atribuida a la Aseguradora sea compatible con nuestra filosofía.

-Pagos improcedentes

La política de *La Central* prohíbe el uso de fondos de la empresa para pagar sobornos, o hacer pagos improcedentes de todo tipo a personas u organizaciones con el fin de hacer negocios, o influir en sus políticas o decisiones, o por cualquier otra razón.

La Central prohíbe a sus empleados todas las formas de corrupción, incluida la extorsión y el soborno. Esta prohibición incluye los pagos no previstos por la ley para un funcionario, empleado o agente nacional o extranjero. También queda prohibida toda "comisión clandestina" o el intercambio de honorarios con quienes representan a los clientes o los proveedores de la institución.

En caso de duda sobre la legalidad de los pagos, o si el empleado tiene sospecha de una comisión clandestina, soborno u otro arreglo ilegal, deberá reportarlo al Jefe inmediato.

-Malas Prácticas de Negocios

El empleado de *La Central* deberá evitar en todo momento las conductas que se mencionan a continuación:

- a) La demora en el ingreso de las transacciones en beneficio de la cuenta de un cliente preferido o en su beneficio propio.
- b) Los negocios a espaldas de la Aseguradora a fin de obtener un mejor trato para un cliente en detrimento de otro cliente.
- c) La cancelación de negocios importantes en perjuicio de los intereses de *La Central*.
- d) Modificar precios o tarifas en los negocios de seguros y fianzas en beneficio propio o de terceros, a sabiendas de la existencia de una o varias instrucciones giradas.
- e) Intervenir en operaciones con conflicto de interés.
- f) Contravenir los sanos usos y prácticas del mercado.



VIII. Sanciones

Las infracciones al presente Código se clasifican en: **Leves, Graves y Muy Graves.**

a) **Leves:** son aquellas infracciones que sin mala intención afectan levemente los valores y principios consagrados en este código, dichas acciones serán sancionadas con amonestaciones verbales con copia al expediente.

b) **Graves:** son acciones que implican con una actitud dolosa que afectan los intereses corporativos de la sociedad y pueden ser sancionados conforme a lo que establezca el Reglamento Interno de Trabajo de *La Central*.

c) **Muy Grave:** son aquellas acciones que son constitutivas de un delito o falta regulado por la legislación penal salvadoreña, las acciones de este tipo serán denunciadas y remitidas en todos los casos a las autoridades competentes.

IX. Proceso sancionatorio

Cualquier persona de la cual se presume que violó cualquiera de las normas establecidas en este Código de Conducta, será sometida a un procedimiento sancionatorio.

Dicho procedimiento servirá para garantizarle el Derecho de Defensa y la Garantía de Audiencia, se hará una audiencia única en la que estará presente la persona a la que se atribuyen los hechos, y la administración superior junto con el Jefe inmediato de la persona con el fin de escuchar los argumentos que sobre los hechos tenga la persona.

De lo sucedido en esa única audiencia se levantará un acta donde se dejará constancia de lo sucedido y de las conclusiones a que se llegó.³⁰

Vigencia:

El presente Código de Conducta, entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación y divulgación respectiva, al personal de La Central de Seguros y Fianzas, S.A.

Aprobación:

El Código de Conducta, fue visto y aprobado por los señores Directores, en Junta Directiva celebrada el dieciséis de agosto de dos mil cuatro y su asiento se encuentra registrado en el libro respectivo, en acta número siete, punto nueve.

³⁰ Aprobado el 16 de agosto de 2004.



8. GRUPOS DE INTERÉS: RELACIONES CON ACCIONISTAS, EMPLEADOS, CLIENTES, PROVEEDORES Y ENTIDADES REGULADORAS

Las relaciones que La Central de Seguros y Fianzas, S.A., mantiene con todos los grupos de interés, se manejarán siempre dentro de los principios éticos y conforme a la ley, de acuerdo a lo siguiente:

- Buscar el mutuo beneficio entre las partes y asegurar que se encuentren enmarcadas dentro de la debida transparencia y formalidad.
- No realizar prácticas discriminatorias o de competencia desleal.

I. Accionistas

Los Accionistas tendrán los derechos y deberes establecidos por el Pacto Social de la Aseguradora, dependiendo de la proporción que tengan sobre las acciones, todos serán tratados de forma equitativa y se les brindará información pertinente cuando sea solicitado.

II. Empleados

Los empleados son el principal recurso de la Aseguradora, por tanto, se debe asegurar una cultura organizacional que permita un óptimo desarrollo personal y de las actividades que demanda cada puesto de trabajo.

III. Clientes

Los clientes son la razón de ser de la Aseguradora, por lo tanto, se busca brindar un servicio eficiente que se adecue a las necesidades de ellos.

A continuación se presentan las políticas sobre la relación con los clientes:

- 1) Se brinda asesoría y servicio de manera equitativa a todos los clientes.
- 2) Se informa de manera clara las condiciones de los servicios que vende la Aseguradora, de tal forma que los clientes conozcan las obligaciones recíprocas que se generan de la relación comercial.
- 3) Se mantiene la confidencialidad de la información proporcionada por los clientes.
- 4) La Aseguradora, pondrá su mejor esfuerzo a fin de solventar de forma eficiente y eficaz cualquier reclamo formal presentado por los clientes, de acuerdo a las condiciones del negocio.



IV. Proveedores

La relación de la Aseguradora con los proveedores en todo momento debe estar regida por los principios éticos, de conformidad con las medidas de control y prevención de conflictos de intereses.

V. Entidades Reguladoras

La Aseguradora está comprometida en todo momento en el cumplimiento de lo establecido por la ley y por las entidades fiscalizadoras.

9. TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN

La Central de Seguros y Fianzas, S.A., deberá elaborar anualmente un informe de Gobierno Corporativo. La Junta Directiva será la responsable de su aprobación. Dicho informe deberá ser remitido a la Superintendencia durante el primer trimestre del año siguiente al que se refiere el informe.

10. INFORMACIÓN A PUBLICAR EN SITIO WEB

En el sitio web de La Central de Seguros y Fianzas, S.A., deberá existir un apartado específico denominado "Gobierno Corporativo", debiendo incluir la información siguiente:

- a) Pacto Social.
- b) Miembros de la Junta Directiva y de la Alta Gerencia.
- b) Memoria Anual de Labores.
- c) Código de Gobierno Corporativo.
- d) Código de Ética o de Conducta.
- e) Informe Anual de Gobierno Corporativo.
- g) Medios de atención y comunicación a sus Accionistas.
- h) Estados Financieros con la frecuencia establecida en las leyes respectivas.
- i) Detalle de las operaciones vinculadas relevantes.
- h) Informe Anual del Auditor Externo.³¹

³¹ Normas de Gobierno Corporativos para las Entidades Financieras, Art. 23.

