

CODIGO DE CONDUCTA
LA CENTRAL DE SEGUROS Y FIANZAS, S.A





CODIGO DE CONDUCTA

INDICE

PARTE I	Introducción
PARTE II	Fundamentación legal
PARTE III	Alcance
PARTE IV	Valores y Principios Generales
PARTE V	Normas de Conflicto de Interés
PARTE VI	Normas de Seguridad y Confidencialidad
PARTE VII	Prevención de Conductas que puedan Implicar la Manipulación o Abuso del Mercado.
PARTE VIII	Sanciones
PARTE IX	Proceso sancionatorio
ANEXOS	Glosario



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. FUNDAMENTACION 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 intereses, o incluso por la presunción que existe. Por esta razón es importante evitar la apariencia 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.

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 los conflictos 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 a 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 interés, 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 compe -



- tente. 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 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.

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.

APROBACION:

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



GLOSARIO

ACTITUD DE SERVICIO: Tener la voluntad de servir con prontitud y agilidad a todos nuestros clientes.

BUENA FE: Actuar con la única intención de cumplir con los objetivos, valores y principios que rigen a la compañía.

CÓDIGO: Cuerpo de disposiciones, valores y principios sistemáticamente organizados.

CONDUCTA: manera en la que el equipo de trabajo de la aseguradora se comporta, consistente en las reacciones y actitudes que producen un estímulo o situación determinada.

CONFLICTO DE INTERÉS: realizar o impedir que se realicen las actividades propias o ajenas del personal de la compañía, pues la acción u omisión podría favorecer o perjudicar intereses ilegítimos de un elemento del equipo de trabajo.

CONFIDENCIALIDAD: información que no es de dominio público o que no ha sido publicada y que podría afectar los intereses legítimos de la aseguradora.

INTEGRIDAD: Conjunto de valores que componen el perfil que debe tener un Director, Gerente, Jefe o empleado de La Central de Seguros y Fianzas, Sociedad Anónima.

INTERÉS LEGÍTIMO: es la voluntad y el deseo de lograr un objetivo permitido por la ley y planteado por la administración superior de la aseguradora.

LEALTAD: Cumplir con fidelidad los valores y principios que promueve esta institución.

MANIPULACIÓN O ABUSO DEL MERCADO: influir directamente en la relación entre oferta y demanda, haciendo variar la relación del mercado o afectando la sana competencia.



NORMAS DE SEGURIDAD: son las disposiciones que se establecen con el objetivo de preservar la integridad de información privilegiada o confidencial.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE: todas las actividades que desempeñamos están relacionadas a superar las expectativas de buen servicio a nuestros clientes.

PAGOS IMPROCEDENTES: son todos los pagos que están prohibidos por leyes, reglamentos, códigos, o cualquier disposición que rija a la aseguradora, sea que haya sido emitida por alguna Institución Pública o por la misma aseguradora.

TRASPARENCIA: Se refiere a que las actividades del empleado dentro y fuera de la compañía deben demostrar los valores y las conductas moralmente aceptadas por esta aseguradora.