

Código de Gobierno Corporativo

CrediQ Agencia de Seguros, S.A.



CRQS-13-05-17

Tabla de contenido

| | |
|---|----|
| CAPÍTULO I | 5 |
| PRINCIPIOS GENERALES | 5 |
| Artículo 1: Objeto | 5 |
| Artículo 2: Alcance | 5 |
| Artículo 3: Definiciones | 5 |
| Artículo 4: Principios rectores del Gobierno Corporativo..... | 7 |
| CAPÍTULO II..... | 8 |
| SECCIÓN I..... | 8 |
| Artículo 5. Responsabilidades Generales | 8 |
| Artículo 6. Estructura organizacional | 8 |
| Artículo 7. Deber de Cuidado y Deber de Lealtad | 8 |
| Artículo 8. Responsabilidades generales del Órgano de Dirección..... | 9 |
| Artículo 9. Operación | 10 |
| Artículo 10. Efectividad del Gobierno Corporativo | 10 |
| SECCIÓN II | 10 |
| Artículo 11. Desarrollo de una cultura corporativa sólida..... | 10 |
| Artículo 12. Código de Conducta | 11 |
| SECCIÓN III | 11 |
| Artículo 13. Supervisión..... | 11 |
| Artículo 14. Composición del Órgano de Dirección | 12 |
| Artículo 15. Proceso de selección de los miembros | 12 |
| SECCIÓN IV | 13 |
| Artículo 16. Conformación y asesoramiento del Órgano de Dirección | 13 |
| Artículo 17. Normas de funcionamiento del Órgano de Dirección y documentación | 13 |
| Artículo 18. Evaluaciones del desempeño..... | 13 |
| SECCIÓN V | 14 |
| Artículo 19. Del presidente..... | 14 |
| Artículo 20. Funciones de la Auditoría interna | 14 |
| SECCIÓN VI..... | 15 |
| Artículo 21. Política sobre conflictos de intereses | 15 |
| CAPÍTULO III | 15 |
| Comités Técnicos | 15 |
| Artículo 22. Comités | 15 |
| CAPÍTULO V | 17 |
| ALTA GERENCIA | 17 |
| Artículo 23. Responsabilidad general..... | 17 |
| Artículo 24. Idoneidad y proceso de selección..... | 17 |
| Artículo 26. Cumplimiento..... | 19 |
| Artículo 27. Auditoría Externa | 19 |
| CAPÍTULO VI | 20 |
| RETRIBUCIONES, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS..... | 20 |
| Artículo 28. Retribuciones e incentivos | 20 |

| | |
|--|----|
| Artículo 29. Transparencia y rendición de cuentas | 20 |
| Artículo 30. Código de Gobierno Corporativo | 21 |
| CAPÍTULO VII..... | 22 |
| LOS DERECHOS DE LOS ACCIONISTAS Y FUNCIONES CLAVES EN EL ÁMBITO DE LA PROPIEDAD | 22 |
| Artículo 31: De la calidad de accionista..... | 22 |
| Artículo 32: Políticas de relación con los accionistas | 22 |
| Artículo 33: Función y competencia de la Asamblea General de Accionistas..... | 22 |
| Artículo 34: Procedimientos en la convocatoria y ejecución de la Asamblea General de Accionistas. | 23 |
| Artículo 35: Asambleas ordinarias | 23 |
| Artículo 36: Asambleas extraordinarias | 23 |
| Artículo 37: Convocatorias de los accionistas..... | 24 |
| Artículo 38 Administración de los conflictos de interés: | 24 |
| CAPÍTULO VIII | 24 |
| POLÍTICAS RELACIONADAS CON LA ADMINISTRACIÓN Y EL RECURSO HUMANO | 24 |
| Artículo 39 Responsabilidad de la Gerencia | 24 |
| Artículo 40 Requisitos de calificación, conocimientos o experiencia en la selección | 24 |
| Artículo 41 Incompatibilidades y prohibiciones por posibles conflictos de intereses | 25 |
| Artículo 42 Planes de sucesión para directores, gerentes y ejecutivos..... | 25 |
| Artículo 43 Planes de inducción y capacitación..... | 25 |
| Artículo 44 Políticas y lineamientos sobre remuneración fija y variable..... | 26 |
| Artículo 45 Políticas y lineamientos para recibir remuneraciones, dádivas o cualquier otro tipo de compensación por parte de clientes o proveedores:..... | 26 |
| Artículo 46 Principios éticos | 26 |
| CAPÍTULO IX | 27 |
| RELACIÓN CON LOS CLIENTES: Políticas para la adecuada relación..... | 27 |
| Artículo 47: Igualdad de trato y acceso a la información..... | 27 |
| Artículo 48: Revelación de las tarifas aplicables por los servicios que ha contratado el cliente y suministro de información correcta y oportuna..... | 27 |
| Artículo 49: Administración de los conflictos de interés: | 27 |
| Artículo 50: Confidencialidad de la información de los cliente e impedimentos para el uso de esta información en beneficio de terceros | 28 |
| Artículo 51: Atención al cliente en reclamos y consultas | 28 |
| CAPÍTULO X | 29 |
| RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES | 29 |
| Artículo 52: Criterios y condiciones generales para la selección y contratación de proveedores | 29 |
| Artículo 53: Lineamientos para garantizar la confidencialidad de la información de la empresa | 29 |
| Artículo 54: Principios éticos en los negocios | 30 |
| Artículo 55: Lineamientos para el manejo de conflicto de intereses..... | 30 |
| CAPÍTULO XI | 30 |
| RELACIONES INTRAGRUPPO: Políticas para la adecuada relación | 31 |
| Artículo 56: Propiedad | 31 |
| Artículo 57: Transacciones intragrupo | 31 |

| | |
|--|----|
| Artículo 58: Lineamientos para garantizar la confidencialidad de la información de la empresa | 31 |
| Artículo 59: Administración de los conflictos de interés: | 31 |
| CAPÍTULO XII | 31 |
| REVELACIÓN Y ACCESO A LA INFORMACIÓN: Políticas sobre el control y la información de los estados financieros..... | 32 |
| Artículo 60: Lineamientos de revelación y acceso a la información..... | 32 |
| Artículo 61: Difusión de información financiera y de los servicios que se ofrecen:..... | 32 |
| Artículo 62: Lineamientos para la administración de la información confidencial | 33 |
| Artículo 63: Prohibición de uso de información | 33 |
| Artículo 64: Información que debe ser divulgada | 33 |
| CAPÍTULO XIII | 33 |
| POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTRA EL CONFLICTO DE INTERESES..... | 34 |
| Artículo 65: Definiciones: | 34 |
| Artículo 66: Establecimiento de procedimientos..... | 34 |
| Artículo 67: Actuación de accionistas, miembros de Junta Directiva y personal de La Sociedad Agencia de Seguros..... | 34 |
| Artículo 68: Separación de procesos | 34 |
| Artículo 69: Confidencialidad de la información..... | 34 |
| Artículo 70: Políticas sobre la actuación de los Directores, empleados y asesores de La Sociedad Agencia de Seguros..... | 35 |
| Artículo 71: Políticas específicas sobre la relación con proveedores..... | 35 |
| Artículo 72: Políticas específicas sobre las relaciones intragrupo | 35 |
| Artículo 73: Políticas específicas sobre el trato con los accionistas, asociados o similares..... | 36 |
| Artículo 74: Prácticas prohibidas: | 36 |
| Artículo 75: Deber de divulgación | 36 |
| Artículo 76: Procedimiento de manejo del conflicto de intereses | 36 |
| Artículo 77: Deberes de los funcionarios y asesores para el adecuado manejo y prevención de los conflictos de intereses..... | 36 |
| Capítulo XVIII: Disposiciones finales | 37 |
| Artículo 78: Reforma o derogatoria..... | 38 |
| Artículo 79: Vigencia | 38 |
| ANEXO 1: | 38 |
| Anexo 2 | 43 |
| Anexo 3 | 43 |

CAPÍTULO I

PRINCIPIOS GENERALES

Artículo 1: Objeto

CrediQ Agencia de Seguros, S.A. Cédula jurídica 3-101-538108 se encuentra inscrita ante la Superintendencia General de Seguros de Costa Rica (SUGESE) como Sociedad Agencia de Seguros Exclusiva del Instituto Nacional de Seguros – INS - bajo el código la licencia SA-10-182, en virtud de lo cual su objeto social exclusivo es la intermediación de seguros bajo la figura de Sociedad Agencia de Seguros, lo que la constituye en un ente fiscalizado por la SUGESE a la luz de lo establecido en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros N°8653.

Artículo 2: Alcance

Las entidades deben elaborar y publicar su código de Gobierno Corporativo, el cual debe describir la estructura y el marco de Gobierno Corporativo que ha establecido para la gestión del negocio o actividad, las principales políticas según su Apetito y Perfil de Riesgo, el perfil de los miembros del Órgano de Dirección y los mecanismos y medios de control dispuestos por la entidad para acreditar el cumplimiento de su sistema de control interno, entre otros aspectos.

Siendo que en virtud de esta condición de ente fiscalizado le alcanza lo establecido en el “Reglamento de Gobierno Corporativo” emitido por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero publicado en La Gaceta N°129 del 6 de julio del 2009 y sus reformas publicadas en la Gaceta No. 235 del 7 de Diciembre del 2016, se procede a establecer con la aprobación de la Junta Directiva de Agencia de Seguros de el presente “Código de Gobierno Corporativo” que detalla –entre otros temas- la estructura de gobierno que se ha establecido para la gestión de negocio, el perfil de los directores, las políticas para el gobierno de la entidad y la administración de los conflictos de intereses actuales y potenciales, así como los mecanismos y medios de control para acreditar el cumplimiento constante y correcto de las disposiciones del presente código.

Artículo 3: Definiciones

- a) **Sociedad agencia de seguros:** Persona Jurídica inscrita en el Registro Mercantil como sociedad anónima, cuyo objeto social exclusivo será la intermediación de seguros bajo la figura de agencia de seguros.

- b) **Gobierno Corporativo:** Conjunto de relaciones entre la administración de la entidad, su Órgano de Dirección, sus propietarios y otras partes Interesadas, las cuales proveen la estructura para establecer los objetivos de la entidad, la forma y los medios para alcanzarlos y monitorear su cumplimiento. El Gobierno Corporativo define la manera en que se asigna la autoridad y se toman las decisiones corporativas.
- c) **Alta Gerencia:** Es la responsable del proceso de planeamiento, organización, dirección y control de los recursos organizacionales para el logro de los objetivos establecidos por el Órgano de Dirección. Según la estructura organizativa de la entidad o del Vehículo de Administración de Recursos de Terceros, incluye a los empleados o funcionarios que, por su función, cargo o posición, intervienen o tienen la posibilidad de intervenir en la toma de decisiones importantes dentro de la entidad.
- d) **Puestos Claves:** Posición dentro de la organización que resulta de importancia crítica en la definición y el desarrollo de la estrategia de negocios o de las actividades sustantivas de la entidad.
- e) **Clientes:** Usuario o beneficiario de los productos y servicios que ofrecen las entidades reguladas por las superintendencias del Sistema Financiero Nacional. Entre otros, se incluye dentro de este concepto: tomadores de seguros, asegurados y beneficiarios de pólizas de seguros.
- f) **Conflicto de interés:** Toda situación o evento en que los intereses personales, directos o indirectos de accionistas, empresas relacionadas, administradores o empleados de la sociedad agencia de seguros se encuentren en oposición con los de la Sociedad Agencia; que la hagan incurrir en errores y obligaciones que no le competen.
- g) **Deber de Cuidado:** Deber de actuar de manera informada y prudente en la toma de decisiones relacionadas con la entidad y los recursos que se administran; es decir, la obligación de abordar los asuntos de la entidad y de los recursos administrados de la misma manera que una "persona prudente" abordaría sus propios asuntos.
- h) **Deber de Lealtad:** Deber de actuar en el interés de los clientes, de la entidad y de sus propietarios.
- i) **Director Independiente:** Miembro del Órgano de Dirección que no tiene ninguna responsabilidad de gestión o asesoría en la entidad o su grupo o conglomerado financiero y además no está bajo ninguna otra influencia, interna o externa, que pueda impedir el ejercicio de su juicio objetivo. (No obligatoria).
- j) **Órgano de Dirección:** Máximo órgano colegiado de la entidad responsable de la organización. Corresponde a la Junta Directiva, Consejo de Administración u órgano equivalente.
- k) **Parte vinculada:** La persona con vinculaciones de propiedad o gestión respecto a una entidad.
- l) **Participación significativa:** Se entiende como la titularidad de derechos que permitan, directa o indirectamente, ejercer el voto con al menos el diez por ciento (10%) del capital social de la entidad.
- m) **Puestos Claves:** Posición dentro de la organización que resulta de importancia crítica en la definición y el desarrollo de la estrategia de negocios o de las actividades sustantivas de la entidad.
- n) **Sistema de Información Gerencial:** Conjunto de Sistemas de Información que interactúan entre sí para apoyar suficiente y congruentemente al Órgano de Dirección y a la Alta Gerencia para la toma de decisiones, la administración de los riesgos y el cumplimiento de los planes estratégicos y operativos.

- o) **Órgano de Dirección:** Máximo órgano colegiado de la entidad responsable de la organización. Corresponde a la Junta Directiva, Consejo de Administración u órgano equivalente.
- p) **Parte Interesada:** Órgano interno o externo, o persona física o jurídica con un interés legítimo en el desempeño y actividades de la entidad, en su grupo o conglomerado financiero, en virtud de sus funciones o cargos, o por los intereses o relaciones económicas que mantiene con estos.
- q) **Parte vinculada:** La persona con vinculaciones de propiedad o gestión respecto a una entidad
- r) **Oficial de enlace:** Funcionario del Intermediario de seguros, con los atestados solicitados y aprobados por la Empresa de Seguros, para desempeñar las funciones de enlace con la oficina del Oficial de Cumplimiento de la Aseguradora.

Artículo 4: Principios rectores del Gobierno Corporativo

El presente código se rige bajo los valores empresariales de la autorregulación, la lealtad, la integridad, la ética, la transparencia, la competitividad y la revelación de información con los grupos de interés y las autoridades correspondientes.

Marco Legal

- i. **Ley - 3284** - Código de Comercio.
- ii. **Ley - 8653** - Reguladora del Mercado de Seguros de Costa Rica.
- iii. **Ley - 8956** - Del Contrato de Seguros
- iv. **Ley - 8204** - Lavado de Dinero
- v. Manual de Cumplimiento de Sociedades Agencia del Modelo de Estructura Diferenciada – **INS**.
- vi. Reglamento sobre Autorizaciones, Registros y Requisitos de Funcionamiento de Entidades Supervisadas - **SUGESE**.
- vii. Reglamento sobre Comercialización de Seguros - **SUGESE**.

CAPÍTULO II

ÓRGANO DE DIRECCIÓN

SECCIÓN I

Artículo 5. Responsabilidades Generales

El Órgano de Dirección es el responsable de la estrategia, de la gestión de riesgos, de la solidez financiera o solvencia, de la organización interna y estructura de Gobierno Corporativo de la entidad regulada. Delega la administración de las tareas operativas, pero no la responsabilidad y debe rendir cuentas por la gestión de los recursos y por el seguimiento de las acciones de sus delegados y de los comités.

Artículo 6. Estructura organizacional

6.1 El Órgano de Dirección es el responsable de aprobar la estructura organizacional y funcional de la entidad y proporcionar los recursos necesarios para el cumplimiento de sus responsabilidades.

6.2 Define en conjunto con la Gerencia General y con apoyo del Departamento de Recursos Humanos- RH, los requisitos personales, académicos, técnicos y de experiencia necesarios para cada uno de los puestos de la estructura.

Además, establece mecanismos que garanticen la revisión del cumplimiento de estos requisitos en el proceso de contratación del recurso humano y durante la relación de servicio, de manera que la entidad se asegure que sus colaboradores cuentan, en todo momento, con el perfil requerido.

6.3 Constituye y establece la conformación de los comités técnicos, unidades y cualquier otra instancia que el Órgano de Dirección considere pertinente para la buena gestión de la entidad; para ello, los dota de los recursos, independencia, autoridad y jerarquía necesarios para su operación.

Artículo 7. Deber de Cuidado y Deber de Lealtad

Los miembros del Órgano de Dirección actúan atendiendo sus deberes de cuidado, lealtad y cumpliendo de la legislación y la normativa aplicable. Esto incluye la participación activa en los principales asuntos de la entidad y mantenerse al día con los cambios sustanciales en la actividad de estos. El Órgano de Dirección actúa tomando en cuenta los intereses legítimos de los clientes, los propietarios y otras Partes Interesadas.

Artículo 8. Responsabilidades generales del Órgano de Dirección

Sin perjuicio de otras responsabilidades establecidas en el marco legal y reglamentario vigente, el Órgano de Dirección debe:

8.1 Aprobar y dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos estratégicos, mediante el desarrollo de un marco estratégico que defina los segmentos de negocio o actividades principales, los retornos esperados y el Apetito de Riesgo; lo cual debe ser comunicado a la organización.

8.2 Aprobar la selección y remoción de los funcionarios de la Alta Gerencia, y de los responsables de los Órganos de Control; asimismo, debe realizar una evaluación periódica de su desempeño.

8.3 Aprobar y supervisar la aplicación de un marco sólido de Gobierno Corporativo.

8.4 Aprobar el sistema de incentivos y remuneración de la entidad, asegurando que esté alineado con la cultura y Apetito de Riesgo de la entidad.

8.5 Asegurar que las transacciones con partes vinculadas sean revisadas para evaluar el riesgo y están sujetas a las políticas definidas para evitar o gestionar conflictos de intereses; asimismo, que dichas transacciones son ejecutadas en condiciones iguales a las realizadas con terceros.

8.6 Aprobar las políticas para la gestión de la entidad y emitir políticas para:

(i) La relación con Clientes, socios, asociados y otras Partes Interesadas.

(ii) La relación con proveedores o terceros contratados.

(iii) Las relaciones intragrupo

8.7 Ejecutar las responsabilidades y funciones que se atribuyen en el marco normativo específico de su respectivo supervisor.

8.8 Comunicar al supervisor los cambios relevantes en su plan estratégico, en la estructura de propiedad de la entidad y las operaciones con partes vinculadas, en el plazo establecido en normas específicas, o en su defecto, en un plazo no mayor a tres días hábiles posteriores al cambio.

8.9 Asegurar que la entidad cuente con un sistema de información gerencial íntegro, confiable y que permita tomar decisiones oportunas y adecuadas.

8.10 Realizar un seguimiento periódico de las recomendaciones que emitan el supervisor, los auditores internos o equivalente y externos.

8.11 Actuar de manera oportuna y proactiva ante las observaciones y requerimientos del supervisor y de los Órganos de Control, promoviendo esta cultura en toda la organización.

8.12 Será responsable de que la información financiera de la entidad sea razonable, en fe de lo cual el presidente de la junta directiva rendirá la siguiente declaración jurada sobre su responsabilidad sobre los estados financieros y el control interno, según formato adjunto en el Anexo 2 del presente código.

8.13 Será responsable de detectar y resolver la existencia de algún conflicto de interés. Para administrar los conflictos de interés en la aprobación de transacciones que afecten a la entidad se seguirán los lineamientos detallados en el capítulo IX del presente código.

Artículo 9. Operación

9.1 La Órgano de Dirección se reunirá ordinariamente dos veces al año y extraordinariamente cuando sea convocada por el Presidente o por los dos restantes Directores, en uno u otro caso, en el lugar, día y hora que indique la convocatoria, la cual deberá hacerse por mecanismo idóneo que garantice el conocimiento por parte del convocado de la sesión que se trate.

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

9.3 El funcionamiento operativo de la Junta Directiva se realizará en congruencia con lo establecido en el Reglamento de funcionamiento de la Junta Directiva incorporado en el Anexo N°1 del presente Código de Gobierno.

Artículo 10. Efectividad del Gobierno Corporativo

El Órgano de Dirección y la Alta Gerencia son los responsables de revisar y ajustar periódicamente el Gobierno Corporativo para que se adapte a los cambios del entorno.

SECCIÓN II

Cultura y Valores Corporativos

Artículo 11. Desarrollo de una cultura corporativa sólida

El Órgano de Dirección debe asegurar la adopción de una cultura corporativa sólida, para ello debe:

11.1 Establecer y cumplir los valores corporativos que aplican para sí mismo, la Alta Gerencia, demás empleados de la entidad y partes interesadas que, por sus funciones o cargos, participen en el Gobierno Corporativo de la entidad; e incluir compromisos y comportamientos para que los negocios o actividades se lleven a cabo dentro de un marco de legalidad y ética.

11.2 Aprobar y supervisar la implementación de una política de divulgación a todos los funcionarios, de los valores corporativos, estándares profesionales, Código de Conducta, políticas y objetivos que rigen la entidad.

11.3 Establecer las medidas disciplinarias para la Alta Gerencia y demás empleados ante desviaciones y transgresiones a la cultura, políticas declaradas, código de conducta y valores corporativos de la entidad. Con ese fin la Sociedad Agencia se regula de conformidad con las Normativas Y Reglamentos Laborales y disciplinarios de Corporación GrupoQ.

Artículo 12. Código de Conducta

El Órgano de Dirección debe mantener y aplicar un Código de Conducta para sí mismo y para todos los colaboradores de la entidad, así como velar por su cumplimiento. Este código debe ser plenamente conocido y aplicado por todos los colaboradores de la organización y definir los comportamientos aceptables e inaceptables. Con ese fin la empresa se adhiere al Reglamento de Ética de Corporación GrupoQ. **(Ver Anexo).**

SECCIÓN III

Supervisión a la Alta Gerencia

Artículo 13. Supervisión

El Órgano de Dirección debe supervisar la labor de la Alta Gerencia. Debe tomar las acciones pertinentes cuando los actos o las consecuencias de estos no estén alineados con las expectativas de desempeño del Órgano de Dirección. Esto incluye la adhesión a los valores de la entidad, el Apetito de Riesgo y Cultura de Riesgo, al hacerlo, el Órgano de Dirección debe, entre otros:

13.1 Vigilar que las acciones de la Alta Gerencia sean consistentes con la normativa, el plan estratégico, las políticas y otras disposiciones aprobadas por el Órgano de Dirección, incluyendo la Declaración de Apetito de Riesgo.

13.2 Reunirse regularmente con la Alta Gerencia para dar seguimiento a la gestión de la entidad o de los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros.

13.3 Revisar críticamente las explicaciones y la información proporcionadas por la Alta Gerencia.

13.4 Establecer normas de desempeño y remuneración adecuadas para la Alta Gerencia, en coherencia con los objetivos estratégicos y la solidez financiera de la entidad o de la gestión de los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros.

13.5 Asegurar que los conocimientos y pericia de la Alta Gerencia sean adecuados dada la naturaleza del negocio o actividad y el Perfil de Riesgo de la entidad.

13.6 Establecer planes de sucesión adecuados para los puestos de la Alta Gerencia.

Artículo 14. Composición del Órgano de Dirección

El Órgano de Dirección debe mantener una estructura apropiada en número y composición de sus integrantes, que le permita asumir y cumplir con las responsabilidades que se le asignan bajo una visión independiente. Salvo disposición legal en contrario, el Órgano de Dirección debe contar con al menos dos Directores Independientes.

Perfil de los miembros del Órgano de Dirección

Los miembros del Órgano de Dirección deben contar con el perfil adecuado para el cumplimiento de sus responsabilidades, entre otros, se debe considerar que:

- 14.1 Sean personas de reconocida honorabilidad.
- 14.2 Comprenden su papel en el Gobierno Corporativo.
- 14.3 Sean capaces de ejercer un juicio sólido y objetivo sobre los asuntos relacionados con la entidad o con los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros.
- 14.4 Tienen, la formación, conocimientos y experiencia, amplios y demostrables, con el fin de ejercer el Gobierno Corporativo.
- 14.5 Reciben inducción y capacitación adecuada y periódica en las áreas de conocimiento atinentes a su cargo.
- 14.6 Los miembros del Órgano de Dirección que participan en comités técnicos cuentan con la formación y experiencia demostrable, según la naturaleza del comité.

Artículo 15. Proceso de selección de los miembros

El órgano responsable de la elección de los miembros del Órgano de Dirección debe garantizar que los candidatos estén calificados para servir como miembros de dicho órgano, que no tengan conflictos de intereses que les impidan desarrollar su tarea de manera objetiva e independiente, o bien, que en caso de tenerlos, existen políticas para su correcta gestión. Además, deben ser capaces de dedicar el tiempo y esfuerzo necesarios para cumplir con las responsabilidades que les competen.

SECCIÓN IV

Estructura y Prácticas del Órgano de Dirección

Artículo 16. Conformación y asesoramiento del Órgano de Dirección

El Órgano de Dirección debe conformarse en términos de liderazgo, tamaño y uso de comités, para afrontar de forma efectiva su rol de supervisión, dirección y demás responsabilidades. Debe contar con suficiente tiempo e información para analizar y discutir ampliamente y a profundidad los aspectos bajo su responsabilidad.

Artículo 17. Normas de funcionamiento del Órgano de Dirección y documentación

El Órgano de Dirección debe emitir y actualizar de forma periódica las normas sobre su funcionamiento operativo, apoyándose en leyes, reglamentos, estatutos u otra normativa relacionada con su organización, derechos, responsabilidades y actividades sustantivas. Esta regulación debe establecer, entre otros aspectos, la frecuencia de las reuniones con su justificación, si serán remuneradas o no y la interacción con los comités y con otros órganos de Gobierno Corporativo.

Artículo 18. Evaluaciones del desempeño

El Órgano de Dirección debe establecer los mecanismos para llevar a cabo evaluaciones anuales sobre su gestión, la de sus comités y de sus miembros; así como las acciones a tomar en caso de que existan reservas o dudas sobre el desempeño de alguno de sus miembros. Estas evaluaciones pueden realizarse con la ayuda de expertos externos a la entidad y comprenden, entre otros:

18.1 La revisión de su estructura, tamaño y composición.

18.2 El desempeño de sus miembros.

18.3 Revisión de la eficacia de sus propias prácticas de gobierno y procedimientos, con el fin de determinar mejoras o cambios.

Con ese fin la Sociedad Agencia con el soporte del Área de Recursos Humanos, realiza una evaluación del clima y una evaluación de los objetivos anualmente.

SECCIÓN V

Rol del Presidente

Artículo 19. Del presidente

El presidente debe desempeñar un rol fundamental en el funcionamiento del Órgano de Dirección, aporta su liderazgo y su responsabilidad sobre el correcto y efectivo funcionamiento de esa instancia. Entre otros aspectos debe:

- 19.1 Poseer la experiencia, competencias y cualidades personales necesarias a efecto de cumplir con las responsabilidades del puesto.
- 19.2 Velar porque las decisiones del Órgano de Dirección sean tomadas sobre una base de información oportuna, sólida y correcta.
- 19.3 Promover y motivar la discusión crítica y asegurar que los criterios disidentes se puedan expresar y discutir libremente en el proceso de toma de decisiones.
- 19.4 Dedicar el tiempo que la entidad demande para el cumplimiento de sus funciones.

Artículo 20. Funciones de la Auditoría interna

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

- a) Desarrollar y ejecutar un plan anual de trabajo con base en el perfil de riesgo de la entidad y de acuerdo con las políticas implementadas por la Junta Directiva u órgano equivalente.
- b) Establecer políticas y procedimientos para guiar la actividad de la auditoría interna.
- c) Informar periódicamente a la Junta Directiva sobre la actividad de la auditoría interna relacionado con la autoridad, responsabilidad y desempeño del plan, así como la exposición relevante al riesgo por la sociedad agencia de seguros, debilidades del sistema de control interno, cumplimiento del gobierno corporativo y otros informes necesarios o requeridos por la Junta Directiva.
- d) Dar seguimiento e informar al Órgano de Dirección sobre los hallazgos comunicados a la administración y su corrección.
- e) Evaluar la razonabilidad de la información generada o registrada por la entidad, así como de la información enviada al órgano supervisor.
- f) Certificar la información financiera periódica que la entidad regulada remita al órgano supervisor.
- g) Evaluar la suficiencia y validez de los sistemas de control interno implementados que involucran todas las transacciones de la entidad, acatando las normas y procedimientos de aceptación general y regulaciones específicas que rigen a esta área.
- h) Evaluar el cumplimiento de la normativa vigente aplicable a la entidad.
- i) Mantener a disposición del órgano supervisor los informes y papeles de trabajo preparados sobre todos los estudios realizados.

j) Analizar y verificar el cumplimiento de los procedimientos y políticas para la identificación de, al menos, los riesgos de crédito, legal, liquidez, mercado, operativo y reputación.

k) Evaluar la idoneidad, suficiencia y cumplimiento de los procedimientos y políticas de las principales operaciones en función de los riesgos indicados en el literal anterior, incluyendo las transacciones que por su naturaleza se presentan fuera de balance, así como presentar las recomendaciones de mejora, cuando corresponda.

SECCIÓN VI

Conflictos de Intereses

Artículo 21. Política sobre conflictos de intereses

El Órgano de Dirección debe aprobar una política para identificar, prevenir y gestionar los conflictos de intereses que incluya, entre otros aspectos:

21.1 Una definición de los supuestos que configurarían un eventual conflicto de intereses para los miembros del Órgano de Dirección, comités, unidades de apoyo resto del personal de la entidad y terceros contratados; así como la forma en que serán gestionados. Cuando los conflictos no se pueden prevenir o evitar, deben ser revelados adecuadamente.

21.2 El deber de los miembros del Órgano de Dirección, comités, unidades de apoyo y de todo el personal de la entidad, de no propiciar situaciones que puedan producir conflictos de intereses.

21.3 El deber de los miembros del Órgano de Dirección, comités, unidades de apoyo y de todo el personal de la entidad, de revelar cualquier asunto que pueda resultar o haya dado como resultado un conflicto de intereses. La entidad debe comunicar estos asuntos a las Partes Interesadas conforme a sus políticas.

21.4 Los mecanismos que permitan al Órgano de Dirección y a la Alta Gerencia, según corresponda, actuar frente a incumplimientos de la política de conflictos de intereses. (Ver Cap. XIII, Políticas de Conflicto de intereses)

CAPÍTULO III

Comités Técnicos

Artículo 22. Comités

Para lograr la eficiencia y una mayor profundidad en el análisis de los temas de su competencia, el Órgano de Dirección debe establecer comités técnicos, en concordancia con la responsabilidad relativa a los comités establecida en el artículo 6, numeral 6.3 de este Reglamento. Los comités deben llevar actas en las cuales consten sus deliberaciones y los fundamentos de sus decisiones

22.1. Comité de Auditoría es responsable, entre otros asuntos de:

- a. El proceso de reporte financiero y de informar al Órgano de Dirección sobre la confiabilidad de los procesos contables y financieros, incluido el sistema de información gerencial.
- b. La supervisión e interacción con auditores internos y externos.
- c. Proponer o recomendar al Órgano de Dirección las condiciones de contratación y el nombramiento o revocación de la firma o auditor externo conforme los términos del Reglamento sobre auditores externos aplicable a los sujetos fiscalizados por las superintendencias.
- d. Revisar y aprobar el programa anual de trabajo de la auditoría interna o equivalente y el alcance y frecuencia de la auditoría externa, de acuerdo con la normativa vigente.
- e. Vigilar que la Alta Gerencia toma las acciones correctivas necesarias en el momento oportuno para hacer frente a las debilidades de control, el incumplimiento de las políticas, leyes y reglamentos, así como otras situaciones identificadas por los auditores y el supervisor.
- f. Supervisar el cumplimiento de las políticas y prácticas contables.
- g. Dar seguimiento al cumplimiento del programa anual de trabajo de la auditoría Interna o equivalente.
- h. Revisar y trasladar al Órgano de Dirección, los estados financieros anuales auditados, los informes complementarios, las comunicaciones del auditor externo y demás informes de auditoría externa o interna.

22.2. Comité de Cumplimiento

El Órgano de Dirección nombrará un Comité de Cumplimiento, como órgano de apoyo y vigilancia al Oficial de Cumplimiento u Oficial de enlace con la empresa de seguros, para el control y seguimiento de las políticas, procedimientos y controles que se establezcan.

Este Comité será establecido de forma permanente y estará integrado por un mínimo de tres miembros: El Gerente General, un miembro de la Junta Directiva y el oficial de cumplimiento u oficial de enlace autorizado.

- a. Las personas que integren este comité son responsables de cumplir a cabalidad las funciones encomendadas por la Junta Directiva y la normativa vigente.
- b. El Comité deberá reunirse al menos tres veces al año.
- c. Los acuerdos adoptados en las reuniones del Comité de Cumplimiento deberán constar en un Libro de Actas, que estará a disposición de la SUGESE. Este libro podrá ser llevado en forma electrónica.
- d. Los miembros del Comité serán responsables de que el contenido de las actas corresponda a lo discutido y aprobado en cada sesión.
- e. Sin perjuicio de las funciones y responsabilidades que les asignan las leyes y otros reglamentos a los Comités de cumplimiento de las entidades reguladas, éstos deben cumplir en forma colegiada al menos con las siguientes funciones:
 - a) Revisión de los procedimientos, normas y controles implementados por la entidad para cumplir con los lineamientos de Ley y la presente normativa.
 - b) Reuniones periódicas con el fin de revisar las deficiencias relacionadas con el cumplimiento de los procedimientos implementados y tomar medidas y acciones para corregirlas.
 - c) En los casos que así lo requieran, colaborar con el oficial de cumplimiento en los análisis de operaciones inusuales.

d) Revisión de los Reportes de Transacciones Sospechosas que hayan sido remitidos a las Superintendencias por parte del Oficial de Cumplimiento.

CAPÍTULO V

ALTA GERENCIA

Artículo 23. Responsabilidad general

Bajo la supervisión del Órgano de Dirección, la Alta Gerencia debe gestionar las actividades de la entidad de forma coherente con la estrategia empresarial, el Apetito de Riesgo y las políticas aprobadas por dicho Órgano. Asimismo, debe supervisar las áreas operativas de la entidad para garantizar el cumplimiento de sus objetivos.

Artículo 24. Idoneidad y proceso de selección

Los miembros de la Alta Gerencia deben contar con la experiencia, las competencias y la integridad necesaria para gestionar y supervisar los negocios y las actividades bajo su responsabilidad.

Los miembros de la Alta Gerencia deben ser seleccionados por medio de un proceso transparente, formal de promoción o contratación, aprobado por el Órgano de Dirección, que tenga en cuenta las condiciones y competencias requeridas para el puesto en cuestión. Además, establece mecanismos que garanticen la revisión del cumplimiento de estos requisitos en el proceso de contratación del recurso humano y durante la relación de servicio, de manera que la entidad se asegure que sus colaboradores cuentan, en todo momento, con el perfil requerido.

Debe contar con acceso a formación continua para mantener y mejorar sus competencias relacionadas con sus áreas de responsabilidad.

Requisitos Académico y profesional:

- i. Grado profesional que lo acredite (Licenciatura a nivel universitario).
- ii. Cinco (5) años de experiencia en funciones de gerencia, dirección o similar en entidades de seguros supervisadas, que demuestren la idoneidad para el cargo.
- iii. Conocimientos contables y financieros.
- iv. Conocimiento básico del idioma inglés.
- v. Con acreditación ante SUGESE como agente de seguros acreditado en todas las líneas o licencia de corredor de seguros.

Solvencia moral y reconocida prestigio profesional.

- i. Reconocida solvencia moral.
- ii. Trayectoria personal de respeto al ordenamiento mercantil y demás leyes que regulen la actividad económica y la vida de los negocios.
- iii. Carencia de antecedentes penales por delitos de falsedad, malversación de fondos, y en general delitos contra la propiedad.
- iv. No estar inhabilitado para ejercer cargos de dirección en entidades de seguros supervisadas.

Personales:

- a. Madurez, autoconfianza, buen juicio, que le doten de la capacidad necesaria de asesoramiento, apoyada en un alto nivel de inteligencia en sus decisiones.
- b. Actitud proactiva y participativa, con adecuada capacidad de análisis y síntesis.
- c. Capacidad de exponer sus puntos de vista y opiniones de manera persuasiva y convincente.
- d. Tolerancia para escuchar y respetar otras opiniones.
- e. Respeto y confidencialidad respecto a la información de la empresa y la de sus clientes.
- f. Respeto y cumplimiento a las obligaciones que este Código impone.

Responsabilidades y deberes: Son sus principales responsabilidades y deberes, los que se detallan de seguido:

- i. Están atentos del adecuado desarrollo y ejecución de las estrategias y metas de la compañía.
- ii. Brindar apoyo absoluto a la gestión del Presidente de la Junta Directiva General.
- iii. Velar por el fiel cumplimiento de los mandatos de la Junta Directiva y de la Asamblea General de Accionistas.
- iv. Ejercer todas las funciones que determine la Junta Directiva o Asamblea de socios.
- v. En caso de que algunos de estos funcionarios sean nombrados apoderado Generalísimo, ejercer la representación Judicial y extrajudicial.
- vi. El Gerente General hace las convocatorias de sesiones extraordinarias de Junta directiva, cuando lo considere pertinente.
- vii. Mantener enterada a la Junta Directiva de la marcha de los negocios y dar informes de lo solicitado por los directores.
- viii. Cumplir y hacer cumplir las decisiones de la Asamblea General de Socios, la Junta Directiva o de los comités asesores creados por dicha Junta.
- ix. Velar por que todos los requisitos necesarios para la buena marcha del negocio se cumplan y celebrar los actos y contratos necesarios para el cumplimiento y marcha adecuada de los negocios.
- x. Ejercer todas las funciones que le delegue la Junta Directiva y demás que le sean asignados por Estatutos, las leyes y todas aquellas que por su naturaleza le correspondan.
- xi. El Gerente General prepara el informe anual de Operaciones y presentarlo en la Asamblea General Ordinaria Anual.
- xii. Preparar los presupuestos operativos para empresa, velar por su aplicación, y en caso requerido justificar cualquier modificación.
- xiii. Presentar ante las instancias respectivas el Plan Anual de Ventas requerido por la o las compañías de seguros con las que mantenemos contrato y defender los intereses de la empresa ante las mismas.

- xiv. Mantener actualizado el Reglamento de Gobierno Corporativo, podrá solicitar modificaciones de acuerdo a las necesidades y presentarlas a la Junta Directiva General para su aprobación.
- xv. Verificar el debido cumplimiento de las normas y reglamentos dictados por la Superintendencia General de Seguros, con relación a las operaciones del negocio, incluyendo velar por el cumplimiento de todo lo que dicta la Ley 8204.
- xvi. Participar en las reuniones de los comités de Cumplimiento y Auditoría.
- xvii. Asistir, cuando así sea requerido, a las sesiones de Junta Directiva.
- xviii. Cumplir con el Código de Gobierno Corporativo en todos sus extremos.

25.5 Implementar y mantener un sistema de información gerencial que cumpla con las características de oportunidad, precisión, consistencia, integridad y relevancia.

25.6 Implementar las recomendaciones realizadas por el supervisor, auditores internos y auditores externos.

Artículo 26. Cumplimiento

El Órgano de Dirección debe asegurar que la organización cumple con la legislación y regulación aplicable a la entidad o los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros, con las políticas, códigos y otras disposiciones internas aprobadas. Así como con los planes de acción presentados a la superintendencia y a los Órganos de Control. Para ello, entre otros:

26.1 Verifica que los Órganos de Control supervisen el cumplimiento de la regulación en las materias de su competencia.

Artículo 27. Auditoría Externa

El Órgano de Dirección debe asegurar que la función de auditoría externa aporta una visión independiente de la entidad y del grupo o conglomerado financiero o del Vehículo de Administración de Recursos de Terceros y que cumple con la regulación específica del supervisor. Para ello debe verificar que la función cuenta con el equipo adecuado, en cantidad y calidad, asuma un compromiso de aplicar la debida diligencia profesional en la realización de su trabajo y reporta los hallazgos al Órgano de Dirección.

CAPÍTULO VI

RETRIBUCIONES, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Artículo 28. Retribuciones e incentivos

28.1 El Órgano de Dirección debe establecer y verificar que el sistema de retribución e incentivos promueva el buen desempeño, fomente conductas de riesgo aceptables y refuerce la cultura de la entidad.

28.2 El Órgano de Dirección debe controlar periódicamente su aplicación y conveniencia por medio de su revisión, para asegurar que se aplica correctamente.

28.3 La estructura de incentivos debe estar en línea con la estrategia y horizonte de negocio o de la actividad y nivel de riesgos, los objetivos, los valores y los intereses a largo plazo de la entidad e incorporar medidas para prevenir los conflictos de intereses.

Con ese fin, la Sociedad Agencia se apoya en las políticas salariales y de retribución del Departamento de RH de la Corporación GrupoQ.

Artículo 29. Transparencia y rendición de cuentas

29.1 El Órgano de Dirección debe establecer mecanismos para fomentar la transparencia y rendición de cuentas a las Partes Interesadas. Para este fin el Órgano de Dirección:

(i) La información objeto de esta política que considere, entre otros aspectos, deberes y derechos de los Clientes, riesgos administrados, condiciones de acceso a los beneficios, comisiones de administración, políticas de inversión, estructura de los portafolios de inversión.

(ii) Definición de las características de la información por suministrar, que como mínimo debe ser, apropiada, suficiente, oportuna, veraz, precisa, completa, coherente, accesible, comparable y que no induzca a error o engaño.

(iii) Los medios que debe utilizar para el suministro de la información, definidos considerando la normativa vigente, el tipo de información y el acceso igualitario, oportuno y asequible de los Clientes y demás Partes Interesadas a los diversos canales de comunicación.

(iv) Lineamientos para el acceso a información confidencial o de uso restringido.

(v) Lineamientos para la supervisión del proceso de revelación de datos y de las comunicaciones.

(vi) La información financiera de la entidad o de los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros. Dicha información se elabora y divulga con apego a las normas contables y de revelación vigentes.

29.2 Establece la política para el servicio al cliente que incluya la atención de inquietudes, quejas y denuncias de los Clientes y demás Partes Interesadas. Estas políticas contienen como mínimo, lo siguiente:

(i) La definición de los mecanismos que garanticen el derecho de los Clientes a expresar sus inquietudes, quejas y denuncias y que sean atendidas de manera efectiva y oportuna.

(ii) La obligación de atender y resolver los conflictos en caso de desacuerdos con los Clientes y demás Partes Interesadas.

(iii) El deber de mantener un registro y elaborar estadísticas de las consultas y denuncias recibidas, para su análisis en la toma de decisiones.

29.3 Informa a la superintendencia sobre hechos o situaciones que pongan en riesgo la seguridad y solvencia de la entidad o del Vehículo de Administración de Recursos de Terceros, o respecto a hechos o situaciones no habituales que por su importancia afecten el desenvolvimiento de sus operaciones o responsabilidades frente a los servicios que presta a los Clientes o afecten el precio o condiciones de los valores que han emitido en el mercado de valores.

29.4 Mantiene una posición de colaboración con el supervisor, los auditores y otras autoridades nacionales, en relación con la información que éstos solicitan con propósitos de supervisión o evaluación y promueve que todos los colaboradores de la entidad sigan el mismo principio.

29.5 Promueve que las Partes Interesadas, incluidos los colaboradores y sus órganos representativos manifiesten libremente al Órgano de Dirección sus preocupaciones en relación con posibles prácticas ilegales o no éticas y sus derechos no se ven comprometidos por realizar este tipo de manifestaciones. El mismo derecho tienen los colaboradores del Órgano de Dirección de presentar sus preocupaciones a la Asamblea de Accionistas o Asociados, según corresponda.

29.6 Aprueba y ejecuta una política de divulgación efectiva de los valores y objetivos de la entidad.

Artículo 30. Código de Gobierno Corporativo

Gobierno Corporativo, debe describir la estructura y el marco de Gobierno Corporativo que ha establecido para la gestión del negocio o actividad, las principales políticas según su Apetito y Perfil de Riesgo, el perfil de los miembros del Órgano de Dirección y los mecanismos y medios de control dispuestos por la entidad para acreditar el cumplimiento de su sistema de control interno, entre otros aspectos.

30.1 Revelaciones mínimas de Gobierno Corporativo e información relevante

Contar con los mecanismos que le permitan mantener información actualizada y permanente, de manera que no existan rezagos relevantes entre el sistema de Gobierno Corporativo que se aplica o la información financiera generada por la entidad, con respecto al sistema e información que se revela al público.

Dicha revelación se debe realizar anualmente y cuando ocurran cambios relevantes. La información se refiere al menos a:

a. El Código de Gobierno Corporativo

b. Los Estados financieros auditados e intermedios de la entidad, según el marco normativo específico que le aplique.

CAPÍTULO VII

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

Artículo 31: De la calidad de accionista

La sociedad considerará como accionista al inscrito como tal en los registros de accionistas. Este registro de accionistas será utilizado para garantizar que todos los accionistas tengan un flujo de información expedito y directo.

Los títulos o certificados que representen uno o más acciones, deberán ser firmados por el Presidente y el Secretario de la Junta Directiva, quienes están autorizados para hacer la emisión correspondiente.

Artículo 32: Políticas de relación con los accionistas

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

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

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

Todos los accionistas tienen derecho a participar y votar en las asambleas ordinarias y extraordinarias, en todos los temas que se traten en ellas, en las condiciones fijadas por la Asamblea General de Accionistas. Las ganancias, así como las pérdidas se distribuirán en proporción al número de las acciones de cada socio.

Artículo 33: Función y competencia de la Asamblea General de Accionistas

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

Los accionistas tienen derecho a participar en las decisiones que impliquen cambios fundamentales en la sociedad, y a ser debidamente informados sobre las mismas.

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

- a. Cambios en los estatutos, en la escritura de constitución o en cualquier otro documento rector de la sociedad.
- b. Aprobación de la gestión de la Junta Directiva.
- c. Autorización de la emisión de nuevas acciones
- d. Nombramiento y separación de los miembros de la Junta Directiva
- e. Definición sobre la venta de activos estratégicos de la empresa.
- f. Aprobación de las operaciones de fusión o escisión de la empresa.
- g. Aprobación de las transacciones extraordinarias, incluida la transmisión de la totalidad o de una parte sustancial de los activos que, en la práctica, suponga la venta de la sociedad.

Artículo 34: Procedimientos en la convocatoria y ejecución de la Asamblea General de Accionistas.

Las asambleas de accionistas tanto ordinaria como extraordinaria, serán convocadas por el Presidente de la Junta Directiva, por medios documentados, por lo menos con ocho días de anticipación al día de la celebración de la asamblea, para asegurar la mayor asistencia posible. Podrá prescindirse de dicho requisito de convocatorio, cuanto estando reunida la totalidad de los accionistas, así lo acuerden.

Esta convocatoria deberá contener información clara y precisa del lugar, fecha y hora en que se realizará, así como un listado detallado de las materias a ser tratadas. La información financiera y otra relevante deben ponerse a disposición de los accionistas con anterioridad a la Asamblea. La Junta Directiva debe preocuparse de que esta información incluya los derechos y opciones relevantes que tiene los accionistas frente a las decisiones que se les planteen.

Artículo 35: Asambleas ordinarias

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

- a. Discutir, aprobar o improbar el informe sobre los resultados del ejercicio anual que presenten los administradores y tomar las medidas que estimen oportunas.
- b. Acordar en su caso la distribución de dividendos, en la forma que se indicará más adelante.
- c. Elegir o revocar el nombramiento de los miembros de junta directiva y del fiscal.

Artículo 36: Asambleas extraordinarias

Los accionistas celebrarán una asamblea extraordinaria cuando sean convocados por el presidente de la Junta Directiva, según el procedimiento detallado en el Artículo 8. Se consideran asambleas extraordinarias las que se reúnan para modificar el pacto social, autorizar acciones y títulos de clases no previstas en la escritura social y los demás asuntos que según la ley o la escritura social sean de su conocimiento.

Artículo 37: Convocatorias de los accionistas

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

Artículo 38 Administración de los conflictos de interés:

Para administrar los conflictos de interés en la aprobación de transacciones que afecten a la entidad se seguirán los lineamientos detallados en el capítulo IX del presente código.

CAPÍTULO VIII

POLÍTICAS RELACIONADAS CON LA ADMINISTRACIÓN Y EL RECURSO HUMANO

Artículo 39 Responsabilidad de la Gerencia

La Gerencia es el máximo responsable administrativo de la entidad, cuyas funciones deberán realizarse acorde con los lineamientos del presente Código de Gobierno Corporativo, debe establecer e implementar los controles internos y tomar las decisiones para que en la organización se acate lo aquí dispuesto.

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

En fe de lo anterior, la Gerencia deberá rendir una declaración jurada respecto de su responsabilidad sobre los estados financieros y el control interno la cual se presentará conjuntamente con los estados financieros auditados a la SUGESE.

Artículo 40 Requisitos de calificación, conocimientos o experiencia en la selección

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

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

El proceso de selección se fundamenta en el perfil establecido en las descripciones de los cargos y en las competencias corporativas, de liderazgo y esenciales, que determinan entre otras características las siguientes: requisitos académicos mínimos para el puesto, integridad, sentido de responsabilidad, respeto por el ser humano, compromiso con la organización, creatividad, interés en su desarrollo integral, motivación por el logro, vocación de trabajo en equipo y sensibilidad social.

Artículo 41 Incompatibilidades y prohibiciones por posibles conflictos de intereses

Toda persona o entidad que esté sujeta a este Código, debe abstenerse de participar, por sí o por interpuesta persona, en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la sociedad agencia de seguros o en actos respecto de los cuales haya conflicto de intereses, salvo autorización expresa de la Asamblea General de Accionistas.

Ser parte de la administración o gerencia de Agencia de Seguros Quality S.A. será incompatible con las siguientes condiciones:

- Cuando la persona tenga antecedentes penales o haya sido condenada por cualquier delito contra la propiedad, la fe pública o un delito grave de acuerdo con las leyes de Costa Rica, o haya participado en actividades subversivas del orden público o en contra de la moral y las sanas costumbres de la sociedad costarricense.
- Cuando la persona actúe de forma que no rime con la sana práctica de la Administración y en general con el manejo de la compañía.

Artículo 42 Planes de sucesión para directores, gerentes y ejecutivos

En el tanto que un plan de sucesión formal asegura la continuidad de la empresa, Agencia de Seguros Sociedad agencia., S.A. buscará desarrollar un plan de sucesión formal y congruente con su estrategia y estructura para lo cual se respetarán los siguientes principios:

- a) Se desarrollará un plan con el objetivo de garantizar que las habilidades y el liderazgo necesarios para reemplazar los puestos claves, para que las habilidades requeridas estén disponibles cuando se les necesite.
- b) Se ofrece el crecimiento profesional de los potenciales candidatos a la sucesión otorgando facilidades de capacitación necesarias, así como la retroalimentación sobre su desempeño en la compañía.

Artículo 43 Planes de inducción y capacitación

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

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

Artículo 44 Políticas y lineamientos sobre remuneración fija y variable

Se buscará que las remuneraciones brinden los incentivos adecuados para todos los ejecutivos que dependan de su desempeño y responsabilidad. Para esto, existirán mecanismos de rendición de cuentas y evaluación de resultados que se realizará al menos una vez al año y será responsabilidad del nivel jerárquico inmediato del funcionario.

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

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

Artículo 45 Políticas y lineamientos para recibir remuneraciones, dádivas o cualquier otro tipo de compensación por parte de clientes o proveedores:

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

Artículo 46 Principios éticos

Toda persona que preste sus servicios en la sociedad agencia debe de apegarse a los siguientes principios.

- a. Actuar con honestidad y ética, buscando preservar la integridad, objetividad e imparcialidad.
- b. Obrar de una forma tal que implique la irrestricta observancia de la Ley y permita la eventual aprobación pública de su gestión.
- c. Desechar la solicitud o aceptación de beneficios económicos, obsequios, dádivas o recompensas por la contratación de proveedores, lo que se hace extensivo a los clientes y cualquier tercero.
- d. Impedir el uso directo o indirecto de bienes y derechos propiedad de la sociedad agencia para fines particulares.
- e. Guardar la confidencialidad de las informaciones relacionadas con las personas físicas y jurídicas clientes de la sociedad agencia.
- f. Proteger la información de propiedad intelectual, comercial o confidencial de la sociedad agencia de seguros y de terceros, conocida u obtenida en el ejercicio de las funciones.
- g. No utilizar datos, información confidencial, personas, instalaciones, equipos o suministros de la organización para beneficio personal.
- h. Reflejar todas las transacciones comerciales de la organización en forma precisa y justa en los registros de contabilidad, de acuerdo con los principios contables de aceptación general.

- i. Desarrollar las relaciones comerciales con igualdad de oportunidades para todas las partes.
- j. No conseguir resultados mediante manejos inescrupulosos o la violación de leyes, normas, políticas y reglamentaciones.
- k. Informar oportunamente al superior inmediato cualquier situación que se considere pueda ser o crear conflicto de intereses o violar alguno de estos principios, a fin de tomar las medidas necesarias.

CAPÍTULO IX

RELACIÓN CON LOS CLIENTES: Políticas para la adecuada relación

Artículo 47: Igualdad de trato y acceso a la información

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

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

Artículo 48: Revelación de las tarifas aplicables por los servicios que ha contratado el cliente y suministro de información correcta y oportuna

La sociedad agencia se compromete a brindar asistencia y asesoramiento al asegurado o potencial asegurado, proporcionándole información veraz y oportuna en relación con sus pólizas en particular sobre las condiciones de los riesgos asegurados, el monto cubierto, la vigencia del contrato y las normas, así como los procedimientos aplicables en caso de siniestro, ajustándose en todo momento a las tarifas y condiciones definidas por la entidad aseguradora, no ofreciendo nunca a los clientes otras distintas no cobrando por los servicios de intermediación remuneraciones no autorizadas.

Artículo 49: Administración de los conflictos de interés:

Para administrar los posibles conflictos de interés en la relación con los clientes se seguirán los lineamientos detallados en la Sección XI del capítulo 2 del presente código.

Artículo 50: Confidencialidad de la información de los cliente e impedimentos para el uso de esta información en beneficio de terceros

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

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

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

- a. La sociedad agencia no debe, excepto por lo provisto aquí expresamente, o en cumplimiento de la legislación aplicable, o de resolución dictada por autoridad administrativa o judicial competente, o por haber sido previamente acordado por escrito con el cliente, mostrar a cualquier persona la información obtenida por la sociedad agencia o entregada a este por el cliente, tanto escrita como verbal.
- b. La sociedad agencia debe mantener toda la información recibida del cliente en absoluta reserva, y debe protegerla con cuidado razonable.
- c. La sociedad agencia manifiesta que custodiará la información y que en todo momento tomará las previsiones que estén a su alcance para que bajo ninguna circunstancia la información sea intencionalmente revelada a terceras personas cuyo conocimiento total o parcial de la información, ocasione un efecto sustancial y significativamente adverso para el cliente, lo cual en todo caso deberá ser debidamente comprobado.
- d. La sociedad agencia debe limitar el uso de la información solamente para los propósitos relacionados con su función de intermediación de seguros, y debe restringir la revelación de la información solamente a aquellos funcionarios, asesores o colaboradores (“representantes”) que requieran conocer esa información para los propósitos relacionados específicamente con el objeto del presente contrato; en cuyo caso, la sociedad agencia procurará que dichos representantes cumplirán a cabalidad y en todo momento, con los términos de esta cláusula de confidencialidad. Durante el plazo de este contrato y por un período de doce (12) meses contados a partir de la fecha de finalización del mismo, bajo ninguna circunstancia podrá la sociedad agencia o sus representantes actuar individual o colectivamente, directa o indirectamente, usando la información en cualquier vía o forma distinta a la realización del presente contrato.
- e. Para los propósitos de esta cláusula, la información no incluye aquella que (i) es del dominio público o llega a ser del dominio público por razones ajenas al contratista, (ii) estaba en poder de la sociedad agencia previo a la revelación de la misma al contratista o (iii) cuando haya sido desarrollada por la sociedad agencia sin utilizar la información revelada por el cliente.

Artículo 51: Atención al cliente en reclamos y consultas

Dentro de su ámbito de responsabilidad la sociedad agencia de seguros procurará establecer procedimientos expeditos para la atención de consultas y reclamos de sus clientes, de modo que en su solución se atienda tanto a la celeridad de la respuesta como a la debida fundamentación que la ampare.

Los empleados de la sociedad agencia de seguros escucharán a sus clientes, cuentan con la capacitación para entender y resolver las consultas o quejas rápida y eficientemente, en procura de darle solución en el menor plazo posible, garantizando su absoluta confidencialidad durante el proceso.

Si la respuesta no le satisface, el cliente tiene la opción de plantear por escrito su gestión a la Gerencia General de la Sociedad Agencia de Seguros

La sociedad agencia de seguros se compromete a informar de los pasos de su reclamación y asegurarse de que el proceso no se alargue más de lo estrictamente necesario.

Artículo 51.1: Lineamientos para dar cumplimiento a las disposiciones establecidas para la atención de clientes, en las leyes específicas o disposiciones reglamentarias que las regulen

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

CAPÍTULO X

RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

Políticas para la adecuada relación

Artículo 52: Criterios y condiciones generales para la selección y contratación de proveedores

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

Artículo 53: Lineamientos para garantizar la confidencialidad de la información de la empresa

En el caso de los proveedores que por su función deban tener acceso a información de carácter confidencial que los clientes hayan brindado a la entidad aseguradora, al intermediario o al

proveedor de servicios auxiliares, en relación con un contrato de seguros, se solicitará la firma de una cláusula de confidencialidad en los términos del artículo 32 del presente reglamento para garantizar que esta información confidencial sea tratada como tal.

Artículo 54: Principios éticos en los negocios

Todos los contratos suscritos por la sociedad agencia de seguros contienen una disposición referente a este título y que pretende ante todo, mantener controles internos adecuados, contar con los registros e informes apropiados en todas las transacciones y cumplir con todas las leyes pertinentes. De ningún modo los contratistas están autorizados para llevar a cabo en nombre de la sociedad agencia de seguros, cualquier tipo de actos que puedan originar registros e informaciones inexactas e inadecuadas respecto de activos, responsabilidades o cualquier otra transacción, o que pueda violar la ley pertinente.

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

Artículo 55: Lineamientos para el manejo de conflicto de intereses

De igual forma, en cuanto al tema de conflicto de intereses, la sociedad agencia de seguros le impone a sus contratistas la obligación de ejercer el mayor cuidado y hacer todas las diligencias razonables para prevenir cualquier acción que pueda dar como resultado un conflicto con los intereses de la sociedad agencia de seguros.

Esta obligación será también aplicable a las actividades de los empleados y agentes del contratista, en sus relaciones con los empleados de la sociedad agencia de seguros, vendedores, subcontratistas y terceros, en razón de los servicios contratados.

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

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

CAPÍTULO XI

RELACIONES INTRAGRUPPO: Políticas para la adecuada relación

Artículo 56: Propiedad

Actualmente, CrediQ Agencia de Seguros, es propiedad al 100% de sus acciones de la empresa Inversiones CrediQ Business, S.A., con sede en Panamá.

Artículo 57: Transacciones intragrupo

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

Artículo 58: Lineamientos para garantizar la confidencialidad de la información de la empresa

En el caso de las transacciones intragrupo que por su función tengan relación o generen acceso a información de carácter confidencial que los clientes hayan brindado a la entidad aseguradora, al intermediario o al proveedor de servicios auxiliares, en relación con un contrato de seguros, se solicitará la firma de una cláusula de confidencialidad en los términos del artículo 32 del presente reglamento para garantizar que esta información confidencial sea tratada como tal.

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

Artículo 59: Administración de los conflictos de interés:

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

CAPÍTULO XII

REVELACIÓN Y ACCESO A LA INFORMACIÓN: Políticas sobre el control y la información de los estados financieros.

Artículo 60: Lineamientos de revelación y acceso a la información

Según lo establecido en la normativa aplicable a la intermediación de seguros, la sociedad agencia de seguros divulgará públicamente información oportuna, comprensible, relevante, accesible, suficiente, veraz, comparable y consistente para la toma de decisiones clave de los participantes del mercado.

En función de lo anterior, toda información que sea generada y difundida por la sociedad agencia de seguros deberá cumplir con las siguientes características.

a) Accesible: La información debe ser distribuida o estar a disposición del público de la mejor forma planeada para llamar la atención de los participantes del mercado, pero tomando en cuenta el costo relativo de los diferentes métodos de distribución.

b) Integral y significativa de manera que permita tener una visión global de la sociedad agencia de seguros: Debe permitir que las personas se formen una buena idea de las condiciones financieras y del desempeño de la sociedad agencia de seguros, sus actividades de negocios, y los riesgos relacionados con esas actividades, por lo que la información debe ser suficientemente bien explicada, completa y apropiadamente agregada.

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

d) Comparable entre las diferentes sociedades agencia de seguros y otras compañías: La información debe presentarse de conformidad con cualquier estándar y práctica, nacional e internacional generalmente aceptada, de manera que se facilite la comparación entre sociedad agencia de seguros. Los métodos y los supuestos que se utilizan en la preparación de la información deben ser adecuadamente revelados.

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

Artículo 61: Difusión de información financiera y de los servicios que se ofrecen:

La sociedad agencia de seguros dispone los siguientes instrumentos para hacer del conocimiento público la información pertinente.

a) Informe Anual de Gobierno Corporativo en congruencia con lo establecido en el Anexo 1 del Reglamento de Gobierno Corporativo emitido por el CONASSIF.

b) Página web www.qualityseguros.com en la cual se presenta información de interés en la cual se detallan los servicios ofrecidos.

Artículo 62: Lineamientos para la administración de la información confidencial

Los Directores y empleados de la sociedad agencia de seguros deberán guardar confidencialidad de la información comunicada por los clientes o potenciales clientes, con excepción de aquellos casos en los que de acuerdo con la legislación vigente, ésta deba ser suministrada a las autoridades competentes, bajo cualquier supuesto y en particular, por considerarse que tales inversiones o negocios puedan estar ligados al narcotráfico o lavado de dinero según la Ley 8204.

Artículo 63: Prohibición de uso de información

Los Directores y empleados de la sociedad agencia de seguros que posean información sobre las inversiones que ésta realiza se considera manejan información privilegiada y, por ende, no podrán negociar por cuenta propia o ajena, de manera directa o indirecta con ese valor cuando haya una orden de compra o venta girada por la sociedad agencia de seguros.

Igual aplica para efectos de la compra de activos o información que sea del giro del negocio.

Los Directores y empleados de la sociedad agencia de seguros no realizarán ni promoverán conducta alguna que, por implicar la utilización o transmisión indebida de información privilegiada o manipulación del mercado, pueda constituir abuso de mercado.

Además, no podrán utilizar la información obtenida por ellos en la sociedad agencia de seguros, o en general, la información reservada obtenida por ésta, en su propio beneficio, ni directamente ni facilitándola a clientes seleccionados o a terceros sin conocimiento de la entidad.

Artículo 64: Información que debe ser divulgada

La sociedad agencia de seguros difundirá la información legalmente requerida por el “Reglamento relativo a la información financiera de entidades, grupos y conglomerados financieros” publicado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero publicado en La Gaceta N° 202 del 19 de Octubre del 2009, el cual establece en sus artículos 5 que para la preparación de los estados financieros se utilizará los modelos 1a) y 2a) que se adjuntan al citado reglamento 16,17,18 y 22 las normas para la publicación de los estados financieros de las entidades supervisadas por la SUGESE, que establecen como elementos básicos los siguientes:

a) La obligación de publicar en el sitio web una vez al año los estados financieros auditados debidamente presentados ante la SUGESE.

b) La obligación de publicar en el sitio web los estados financieros trimestrales intermedios, en el transcurso del mes siguiente a la fecha de corte de cada periodo trimestral.

CAPÍTULO XIII

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTRA EL CONFLICTO DE INTERESES

Artículo 65: Definiciones:

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

Artículo 66: Establecimiento de procedimientos

La sociedad agencia de seguros implementará mecanismos efectivos con el fin de facilitar la prevención, el manejo y la divulgación de los conflictos de interés que puedan presentarse entre los proveedores, accionistas, trabajadores, los grupos de interés y los miembros de la Junta Directiva. Esos procedimientos deben procurar la resolución efectiva y oportuna de los conflictos que se presenten, así como facilitar una interrelación eficaz y respetuosa entre las partes.

Artículo 67: Actuación de accionistas, miembros de Junta Directiva y personal de La Sociedad Agencia de Seguros

Es fundamental asegurar a los terceros interesados en todo momento la integridad y objetividad de la sociedad agencia de seguros en la conducción de su trabajo.

Por tanto, la actuación de los accionistas, miembros de Junta Directiva y el personal de La Sociedad Agencia de Seguros deberá regirse por los principios de independencia, objetividad, integridad, honestidad, imparcialidad y veracidad.

La Junta Directiva, Gerencia y trabajadores de la sociedad agencia de seguros deben conducir sus actividades y asuntos personales de manera tal que preserve la objetividad del trabajo profesional del órgano director, sus propias labores y que ambas sean percibidas públicamente de idéntica forma.

Artículo 68: Separación de procesos

En el desarrollo y ejecución de los procesos, debe darse una separación básica en la responsabilidad de autorizar, ejecutar, registrar y controlar las operaciones propias de la empresa. Esta separación tiene por finalidad disminuir el riesgo de conflicto de intereses con procesos ajenos para los que fue creada la empresa.

Artículo 69: Confidencialidad de la información

Los miembros del Órgano Director y el personal de la sociedad agencia de seguros deberán guardar confidencialidad de la información comunicada por los clientes o potenciales clientes, con excepción

de aquellos casos en los que de acuerdo con la legislación vigente, deba ser suministrada a las autoridades competentes, bajo cualquier supuesto y en particular, por considerarse que tales inversiones o negocios puedan estar ligados al narcotráfico o lavado de dinero según la Ley 8204.

Los Directores y empleados de la sociedad agencia de seguros que posean información considerada como privilegiada no podrán utilizarla en su propio beneficio, ni directamente ni facilitándola a clientes seleccionados o a terceros sin conocimiento de la entidad.

Los Directores y empleados de la sociedad agencia de seguros no realizarán ni promoverán conducta alguna que, por implicar la utilización o transmisión indebida de información privilegiada o manipulación del mercado, pueda constituir abuso de mercado.

Artículo 70: Políticas sobre la actuación de los Directores, empleados y asesores de La Sociedad Agencia de Seguros

Toda persona que preste sus servicios en la sociedad agencia de seguros debe apegar sus actuaciones a los siguientes principios.

- a) Actuar con honestidad y ética, buscando preservar la integridad, objetividad e imparcialidad.
- b) Obrar de una forma tal que implique la irrestricta observancia de la Ley y permita la eventual aprobación pública de su gestión.
- c) Evitar intereses privados no permitidos que puedan afectar significativamente a la Agencia de Seguros.
- d) Desechar la solicitud o aceptación de beneficios económicos, obsequios, dádivas o recompensas por la contratación de proveedores, lo que se hace extensivo a los clientes y cualquier tercero.
- e) Omitir la utilización, en beneficio propio o de terceros, de las informaciones obtenidas durante el desempeño de su trabajo, salvo aquellas de uso público.
- f) Impedir el uso directo o indirecto de bienes y derechos propiedad de La Sociedad Agencia de Seguros para fines particulares.
- g) Guardar la confidencialidad de las informaciones relacionadas con las personas físicas y jurídicas clientes de La Sociedad Agencia de Seguros. **(VER ANEXO)**

Artículo 71: Políticas específicas sobre la relación con proveedores

La sociedad agencia de seguros espera que sus proveedores, agentes, empresas conjuntas participantes y subcontratistas que trabajen con ella se comporten de forma coherente con las normas de la ética y la honestidad. **(VER ANEXO)**

Artículo 72: Políticas específicas sobre las relaciones intragrupo

La Sociedad Agencia de Seguros deberá respetar estas políticas para evitar el conflicto de intereses y límites de negocios tanto en lo relativo a terceros como ante la existencia de relaciones de proveedores, subcontratistas, clientes u otro tipo con empresas pertenecientes total o parcialmente a ella.

En todo momento se debe considerar el interés de los asegurados en la toma de las decisiones sobre relaciones intragrupo.

Artículo 73: Políticas específicas sobre el trato con los accionistas, asociados o similares

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

Artículo 74: Prácticas prohibidas:

La sociedad agencia de seguros prohibirá que sus miembros de junta directiva y empleados incurran en cualquiera de las siguientes prácticas:

- a. Recibir (o dar) dádivas, o cualquier otro tipo de compensación en dinero o en especie que afecte sus decisiones.
- b. Utilizar indebidamente la información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales o de terceros
- c. Realizar proselitismo político aprovechando cargo, posición o relaciones con la Sociedad Agencia de Seguros. (Ver Anexo - Código de Ética).

Artículo 75: Deber de divulgación

Los empleados, proveedores, accionistas y los miembros de Junta Directiva y sus comités, revelarán los conflictos de interés en los cuales pudieran estar en curso y se abstendrán de votar sobre esos asuntos.

Artículo 76: Procedimiento de manejo del conflicto de intereses

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

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

Tratándose de un trabajador o asesor deberá abstenerse de participar en cualquier etapa del proceso en que determine que hay un conflicto de interés. **(Ver Anexo – Conflicto de intereses)**

Artículo 77: Deberes de los funcionarios y asesores para el adecuado manejo y prevención de los conflictos de intereses

Los empleados de la sociedad agencia de seguros y los asesores en lo que les sea aplicable deben:

- a) Firmar un oficio dirigido a la Gerencia General de La Sociedad Agencia en el que manifiesten conocer las políticas y procedimientos sobre **conflictos de intereses**, previa entrega de un ejemplar.

El responsable de la entrega del oficio y su archivo, con el recibido conforme del trabajador será el Departamento Administrativo Financiero.

b) Mantener actualizados los registros y bases de datos de la sociedad agencia de seguros a verificar la política conozca a su empleado, con la periodicidad y formalidad exigida por la Gerencia General.

c) Firmar con La Sociedad Agencia los contratos de información no divulgada y obligarse a la confidencialidad de la información de la Aseguradora y sus clientes, aún después de terminada su relación laboral con La Sociedad Agencia.

d) No realizar prácticas independientes que compitan con los servicios prestados por la sociedad agencia de seguros.

e) Revelar a la Gerencia General de la sociedad agencia de seguros, todos los asuntos, incluidas las inversiones en valores cotizados u otros tipos de inversiones, que pudieran interferir en sus obligaciones, prestación de servicios u objetividad para con La Sociedad Agencia y sus clientes. Igualmente, deben revelar sus vinculaciones económicas o de cualquier otra índole que puedan comprometer su imparcialidad.

f) Cumplir con cualquier prohibición establecida por la Gerencia General de la sociedad agencia de seguros sobre actividades en las que haya conflicto de interés.

g) Se prohíbe recibir cualquier compensación monetaria o beneficios por los servicios prestados a la sociedad agencia y a sus clientes,

h) Para quienes tienen funciones de jefaturas, supervisión, autoridad o con potestad de influir en la conducta de otros trabajadores de la sociedad agencia deberán ser realizadas de manera razonable, fiscalizando el cumplimiento de este manual, previniendo cualquier violación al ordenamiento vigente.

i) La Gerencia garantizará que las personas competentes que participen en distintas actividades que impliquen un conflicto de intereses, desarrollen esas actividades con un nivel de independencia adecuado al tamaño, actividades de la empresa de inversión y del grupo al que pertenece, y a la importancia del riesgo de menoscabo de los intereses de los clientes.

j) El personal de la sociedad agencia debe impedir o controlar el intercambio de la información entre personas competentes que participen en actividades que comparten el riesgo de un conflicto de intereses, cuando el intercambio de ésta información pueda ir en detrimento de los intereses de los clientes.

k) La Gerencia establecerá la supervisión de las personas competentes cuyas funciones principales sean la realización de actividades o la prestación de servicios por cuenta o a favor de clientes con intereses contrapuestos o que representen intereses distintos, que puedan entrar en conflicto, incluidos los de la empresa.

l) Las Jefaturas deben impedir o limitar que cualquier persona ejerza una influencia inadecuada sobre la forma en que una persona competente realiza servicios o actividades de inversión.

m) Los trabajadores de una determinada área separada no realizarán funciones para otra área separada, sin perjuicio de las funciones, en particular de supervisión y coordinación, que ejerza el personal directivo.

Capítulo XVIII: Disposiciones finales

Artículo 78: Reforma o derogatoria

El Órgano Director será el órgano encargado de la reforma o derogatoria de este Código de Gobierno Corporativo.

Artículo 79: Vigencia

Rige a partir de la fecha de su aprobación por Órgano Director de la Sociedad Agencia de Seguros.

ANEXO 1:

REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO JUNTA DIRECTIVA DE

La Sociedad Agencia de Seguros, S.A.

Artículo 1: Alcance.

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

Artículo 2: Sesiones.

La Junta Directiva sesionará ordinariamente dos veces al año. Cuando ese día fuere inhábil, la Junta Directiva definirá el día en que la sesión se realizará.

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

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

Artículo 3: Inicio de sesiones.

Las sesiones de Junta Directiva deberán iniciarse a la hora convocada; o bien dentro de los treinta minutos siguientes, conforme al reloj de la sala de sesiones de la Junta Directiva.

Pasados esos treinta minutos, de no haber quórum, se hará constar el hecho y se tomará la nómina de los presentes.

Artículo 4: Preparación del orden del día.

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

Las sesiones extraordinarias no permiten modificación del orden del día.

Artículo 5: Entrega de documentación del orden del día.

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

Artículo 6: Contenido de las actas.

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

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

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

Artículo 7: Conocimiento de las actas.

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

Artículo 8: Revisión y revocatoria de acuerdos.

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

Artículo 9: Comunicación de acuerdos.

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

Artículo 10: Firma del acta.

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

Artículo 11: Procedimientos de votación.

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

Agotada la discusión sobre un asunto, si nadie solicita el uso de la palabra, el Presidente procederá a recibir la votación, comprobando previamente, la presencia de todos los que integran el quórum. Para la votación, los miembros de la Junta Directiva expresarán su voto afirmativo levantando la mano. El voto negativo se presume por la omisión de levantar la mano.

En caso de empate el Presidente decidirá con voto de calidad.

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

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

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

Artículo 12: Obligatoriedad de participación.

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

Artículo 13: Dictámenes.

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

Artículo 14: Atribuciones y deberes de los miembros de Junta Directiva.**1. Del Presidente:**

- a) Representar judicial y extrajudicialmente a la empresa, así como firmar los contratos y convenios que la Junta Directiva autorice.
- b) Presidir las sesiones de Junta Directiva y reuniones en general, así como convocar, abrir, suspender y cerrarlas.
- c) Preparar el orden del día de las sesiones.
- d) Convocar a sesiones extraordinarias.
- e) Recibir las votaciones y anunciar su resultado.
- f) Orientar los debates y conceder la palabra, así como suspender su uso a quien la utilizare sin permiso o se excediere en el tiempo, sus atribuciones o expresiones.

- g) Abstenerse de participar reiteradamente; de preferencia, hacerlo de último y resumirá las diferentes posiciones de los Directores sobre el tema tratado, antes de someter a votación un asunto.
- h) Nombrar comisiones y su coordinador, cuando lo considere necesario, así como fijar los plazos prudenciales para que éstas rindan los dictámenes correspondientes.
- i) Firmar, conjuntamente con el Director – Secretario, las actas de cada sesión.
- j) Representar a la empresa en actos que, por su naturaleza o por encargo de la Junta Directiva, sean de rigor o convenientes.
- k) Elaborar y suscribir un informe anual de labores, a la Asamblea Ordinaria de Accionistas.

2. Del Secretario:

- a) Sustituir al Presidente en su ausencia
- b) Leer la correspondencia y otros documentos pertinentes, en las sesiones de Junta Directiva.
- c) Firmar y comunicar oportunamente, los acuerdos tomados.
- d) Firmar, conjuntamente con el Presidente, las actas aprobadas en cada sesión, previo examen de la transcripción al Libro de Actas, para asegurarse de su corrección.
- e) Representar judicial y extrajudicialmente a la empresa de forma mancomunada con el tesorero, así como firmar los contratos y convenios que la Junta Directiva autorice.

4. Del Tesorero

- a) Velar por la correcta custodia de los fondos y valores de la sociedad.
- b) Coordinar con el Departamento de Contabilidad, la confección y actualización anual de un inventario de los activos de la sociedad.
- c) Coordinar con el Departamento respectivo, el manejo y actualización de los libros contables.
- d) Representar judicial y extrajudicialmente a la empresa de forma mancomunada con el secretario, así como firmar los contratos y convenios que la Junta Directiva autorice

6. De los Directores:

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

7. Del Fiscal:

- a. Comprobar que en la sociedad se hace un balance mensual de situación.
- b. Comprobar que se llevan actas de las reuniones de la Junta Directiva y de las asambleas de accionistas.
- c. Vigilar el cumplimiento de las resoluciones tomadas en las asambleas de accionistas.

- d. Revisar el balance anual y examinar las cuentas y estados de liquidación de operaciones al cierre de cada ejercicio fiscal.
- e. Convocar a asambleas ordinarias y extraordinarias de accionistas en caso de omisión de los obligados a hacerlo.
- f. Someter a la Junta Directiva sus observaciones y recomendaciones con relación a los resultados obtenidos en el cumplimiento de sus atribuciones, por lo menos dos veces al año. Será obligación de la Junta Directiva someter al conocimiento de la asamblea general ordinaria los respectivos informes.
- g. Asistir a las sesiones de la Junta Directiva con motivo de la presentación y discusión de sus informes, con voz pero sin voto.
- h. Asistir a las asambleas de accionistas, para informar verbalmente o por escrito de sus gestiones y actividades.
- i. En general, vigilar ilimitadamente y en cualquier tiempo, las operaciones de la sociedad, para lo cual tendrán libre acceso sus libros y documentos, así como a las exigencias en caja.
- j. Recibir e investigar las quejas formuladas por cualquier accionista e informar a la Junta Directiva sobre ellas.
- k. Fiscalizar a la Junta Directiva en aquellos aspectos que juzgare convenientes, así como a las comisiones.
- l. Participar en las comisiones en que se le nombre.

8. Del Gerente General:

- a) Las señaladas en el Código de Comercio.
- b) Planificar, dirigir, organizar, coordinar y controlar las actividades de la empresa, con la colaboración inmediata de las distintas dependencias.
- c) Asistir a las sesiones de Junta Directiva con voz pero sin voto.
- d) Presentar a la Junta Directiva, en octubre, el plan anual de trabajo y el proyecto de presupuesto ordinario para el período fiscal siguiente; y en el transcurso del año, las modificaciones a éste y los presupuestos extraordinarios necesarios.
- e) Supervisar las labores de cada dependencia y establecer normas, controles, sistemas y procedimiento necesario para su eficiente labor.
- f) Crear las comisiones que crea convenientes.
- g) Presentar a la Junta Directiva, una vez al mes, los estados financieros, inversiones y ventas de pólizas y cualquier otro informe de su gestión.
- h) Sugerir, a la Junta Directiva, políticas de desarrollo, acordes con las establecidas por la Sociedad.
- i) Revisar periódicamente, la estructura orgánica de la empresa y proponer ajustes y cambios necesarios.
- j) Nombrar, remover, o reubicar al personal, de acuerdo con las normas legales y reglamentos vigentes, de conformidad con las plazas que haya aprobado la Junta Directiva.
- k) Informar oportunamente a la Junta Directiva, sobre el vencimiento de contratos y convenios, para que ésta resuelva lo pertinente.
- l) Participar de las comisiones en que lo incluya la Junta Directiva.
- m) Ejecutar cualquier otra función propia del cargo, así como aquellas que le encomiende la Junta Directiva.

Anexo 2

“DECLARACIÓN JURADA FIRMADA POR EL PRESIDENTE DE JUNTA DIRECTIVA SOBRE LA VERIFICACIÓN Y RAZONABILIDAD DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA.

(PERSONA RESPONSABLE), a partir de un proceso de debida diligencia en relación con la información financiera de Agencia de Seguros del Oeste S.A. y sus sistemas de control interno para el periodo que termina el (FECHA) declaro bajo fe de juramento que:

- a. Hasta donde tengo conocimiento los estados financieros de Agencia de Seguros del Oeste S.A. no contienen ninguna aseveración falsa de un hecho material ni omiten incorporar un hecho material necesario para que las declaraciones realizadas no resulten engañosas.*
- b. Hasta donde tengo conocimiento los estados financieros y cualquier otra información financiera complementaria adjunta a esta declaración presentan razonablemente en todos los aspectos materiales la situación financiera de Agencia de Seguros del Oeste S.A. así como el resultado de sus operaciones para el periodo que termina el (FECHA).*
- c. Agencia de Seguros del Oeste S.A. ha establecido y mantenido los controles y procedimientos efectivos y eficientes que aseguren que la información material relacionada con la entidad y sus subsidiarias consolidadas. Asimismo ha procurado contar con el personal idóneo y capacitado para manejar el control interno.*
- d. Se ha velado para que el Comité de Auditoría se reúna periódicamente, se lleven minutas de las reuniones y reporte con prontitud a la Junta Directiva. Asimismo han revisado y aprobado los estados financieros mensuales de la entidad.*
- e. Se ha procurado la existencia de una auditoría interna con independencia de criterio.*
- f. De acuerdo con lo informado por el Comité de Auditoría, se ha verificado el cumplimiento de los requisitos de independencia, experiencia e idoneidad establecidos en el Capítulo II del “Reglamento de Auditores Externos aplicable a los sujetos fiscalizados por la SUGEF, SUGEVAL, SUPEN y SUGESE”.*
- g. He recibido y entendido toda la información significativa que me ha suministrado el Gerente General y el Comité de Auditoría respecto a:*
 - i. Todas las deficiencias significativas en el diseño u operación de los controles internos, los cuales pueden tener un efecto adverso para la habilidad de la entidad de recopilar, procesar, seleccionar y reportar la información financiera.*
 - ii. La existencia de cualquier tipo de fraude que envuelva a gerentes u otros empleados que desempeñen un rol significativo en el control interno de la entidad.*
 - iii. Los cambios significativos en el control interno o en otros factores que afectaron materialmente el control interno con posterioridad a la fecha de corte de la información financiera, incluyendo cualquier acción correctiva en este mismo sentido.*

Es todo. Al ser las (HORA) horas del (DÍA) de (MES) de (AÑO). FIRMA”

Anexo 3

“DECLARACIÓN JURADA FIRMADA POR EL GERENTE GENERAL

(PERSONA RESPONSABLE), a partir de un proceso de debida diligencia en relación con la información financiera de Agencia de Seguros del Oeste S.A. y sus sistemas de control interno para el periodo que termina el (FECHA) declaro bajo fe de juramento que:

a) Los estados financieros de Agencia de Seguros del Oeste S.A. no contienen ninguna aseveración falsa de un hecho material ni omiten incorporar un hecho material necesario para que las declaraciones realizadas no resulten engañosas.

b) Los estados financieros y cualquier otra información financiera complementaria adjunta a esta declaración presentan razonablemente en todos los aspectos materiales la situación financiera de Agencia de Seguros del Oeste S.A. así como el resultado de sus operaciones para el periodo que termina el (FECHA).

c) Agencia de Seguros del Oeste S.A. ha establecido y mantenido los controles y procedimientos efectivos y eficientes que aseguren que la información material relacionada con la entidad y d) sus subsidiarias consolidadas. Asimismo ha procurado contar con el personal idóneo y capacitado para manejar el control interno.

e) Se ha verificado el cumplimiento de los requisitos de independencia, experiencia e idoneidad establecidos en el Capítulo II del “Reglamento de Auditores Externos aplicable a los sujetos fiscalizados por la SUGEF, SUGEVAL, SUPEN y SUGESE”.

f) Se ha revelado al Comité de Auditoría, a la Junta Directiva u órgano equivalente y a los auditores externos lo siguiente:

i. Todas las deficiencias significativas en el diseño u operación de los controles internos, los cuales pueden tener un efecto adverso para la habilidad de la entidad de recopilar, procesar, seleccionar y reportar la información financiera.

ii. La existencia de cualquier tipo de fraude que envuelva gerentes u otros empleados que tienen un rol significativo en el control interno de la entidad.

iii. Los cambios significativos en el control interno o en otros factores que afectaron materialmente el control interno con posterioridad a la fecha de corte de la información financiera, incluyendo cualquier acción correctiva en este mismo sentido.

Es todo. Al ser las (HORA) horas del (DÍA) de (MES) de (AÑO). FIRMA “Es todo. Al ser las (HORA) horas del (DÍA) de (MES) de (AÑO). FIRMA”