

# CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO CREDIQ AGENCIA DE SEGUROS S.A.

## Tabla de contenido

CAPITULO I.....	4
DISPOSICIONES GENERALES .....	4
Artículo 1-Objetivo.....	4
Artículo 2-Alcance .....	4
Artículo 3-Definiciones .....	4
Artículo 4-Aplicación de los Principios.....	7
CAPITULO II.....	7
SECCIÓN I ÓRGANO DE DIRECCIÓN .....	7
Artículo 5 – Responsables .....	7
Artículo 6-. Estructura Organizacional .....	8
Artículo 7. Misión y visión .....	8
Artículo 8 - Deber de Cuidado y Deber de Lealtad.....	9
Artículo 9 – Responsabilidades generales del Órgano de Dirección: .....	9
Artículo 10 - Efectividad del Gobierno Corporativo .....	10
SECCIÓN II CULTURA Y VALORES CORPORATIVOS.....	11
Artículo 11 - Desarrollo de una Cultura Corporativa Sólida .....	11
Artículo 12 - Código de Ética y Conducta .....	11
Artículo 13 - Responsables de la Implementación y Mantenimiento del Código de Conducta .....	12
Artículo 14.- Valores organizacionales .....	12
SECCIÓN III APETITO AL RIESGO.....	13
Artículo 15 - Estrategia de Gestión de Riesgo .....	13
Artículo 16 - Apetito de Riesgo y Declaración del Apetito de Riesgo.....	13
Artículo 17 - Gestión y Control del Riesgo .....	13
Sección IV - Comités de Apoyo .....	14
Artículo 18 - Comités de Apoyo .....	14
Artículo 19 - Reglamentos internos y libros de actas .....	14
Artículo 20 - Idoneidad de miembros de Comités de Apoyo .....	15
Artículo 21 - Comité de Auditoría.....	15
Artículo 22 - Comité de Cumplimiento.....	15
Artículo 23 - Comité de Riesgos.....	15
Artículo 24 - Comité de Nominaciones y Remuneraciones .....	16

Artículo 25 - Supervisión .....	16
Sección VI - Composición y Perfil del Órgano de Dirección.....	17
Artículo 26 - Composición del Órgano de Dirección .....	17
Artículo 27 - Perfil de los miembros del Órgano de Dirección.....	17
Artículo 28 - Proceso de selección de los miembros.....	18
Sección VII - Estructura y Prácticas del Órgano de Dirección.....	18
Artículo 29 - Conformación y Asesoramiento del Órgano de Dirección.....	18
Artículo 30 - Normas de Funcionamiento del Órgano de Dirección y Documentación...	20
Artículo 31 - Funcionamiento de la Junta Directiva .....	21
Artículo 32 - Sesiones de la Junta Directiva .....	21
Artículo 33 - Agenda de la Junta Directiva.....	21
Artículo 34 - Las Actas de la Junta Directiva .....	22
Artículo 35 - Prohibición de los Directores de Junta .....	22
Artículo 36 - Obligatoriedad de Dimisión.....	22
Artículo 37 - Directores Externos .....	22
Artículo 38 - Deber de Excusa.....	22
Artículo 39 - Evaluaciones del Desempeño .....	23
Sección VIII - Rol del Presidente.....	23
Artículo 40 - Del Presidente .....	23
Artículo 41 - Deberes del Presidente de la Junta Directiva.....	23
Artículo 42 - Restricciones para Fungir como Presidente de la Junta Directiva.....	24
Sección IX - Conflictos de Intereses .....	24
Artículo 43 - Política sobre Conflictos de Intereses .....	24
Artículo 44 - Prevención y Manejo del Conflicto de Interés.....	24
Artículo 45 - Deber de Abstención .....	24
Artículo 46 - Planes de Inducción y Capacitación.....	25
Artículo 47 - Deber de Información .....	25
Artículo 48 - Uso de Información Privilegiada .....	25
Artículo 49 - Adquisición de Participación Accionaria Significativa.....	26
CAPÍTULO III - ALTA GERENCIA.....	27
Artículo 50 - Responsabilidad General.....	27
Artículo 51 - Responsabilidades y Deberes .....	27
Artículo 52 - Prohibiciones al Gerente General.....	28

CAPÍTULO IV - GESTIÓN DEL RIESGO, CUMPLIMIENTO Y CONTROL .....	29
Artículo 53 - Estructura para Gestión del Riesgo.....	29
Artículo 54 - Responsabilidad de la Unidad o Función de Riesgos .....	29
Artículo 55 - Identificación del Riesgo, Medición y Comunicación.....	29
Artículo 56 – Cumplimiento .....	29
Artículo 57 - Unidad o Función de Cumplimiento .....	30
Artículo 58 - Auditoría Interna.....	30
Artículo 59 - Auditoría Externa .....	30
Artículo 60 - Control Interno .....	31
CAPÍTULO V - RETRIBUCIONES, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS .....	32
Artículo 61 - Retribuciones e Incentivos .....	32
Artículo 62 - Transparencia y Rendición de Cuentas.....	32
CAPÍTULO VI - POLÍTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO .....	34
Artículo 63 - Código de Gobierno Corporativo.....	34
Artículo 64 - Revelaciones Mínimas de Gobierno Corporativo e Información Relevante ....	34
Artículo 65 - Políticas de Gobierno Corporativo y Conflictos de Interés .....	35
Artículo 66 - Política de Cumplimiento del Marco Regulatorio .....	35
Artículo 67 - Políticas de Selección, Retribución, Calificación y Capacitación .....	35
Artículo 68 - Políticas sobre la Relación con Clientes .....	36
Artículo 69 - Políticas sobre la Relación con Proveedores.....	36
Artículo 70 - Políticas sobre las Relaciones Intragruppo .....	36
Artículo 71 - Política sobre el Trato con los Accionistas .....	36
Artículo 72 - Política de Revelación y Acceso a la Información.....	36
Artículo 73 - Política de Rotación .....	36
Artículo 74 - Seguimiento de las Políticas de Gobierno Corporativo .....	37
CAPÍTULO VII – VIGENCIA .....	37
Artículo 75 - Vigencia del Código de Gobierno Corporativo.....	37
Historial de cambios .....	37

## CAPITULO I.

### DISPOSICIONES GENERALES

#### Artículo 1-Objetivo

El presente Código establece los lineamientos generales de CrediQ Agencia de Seguros S.A. (en adelante CrediQ Seguros) Cédula jurídica 3-101-538108 que 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 cumplimiento de las disposiciones reglamentarias aprobadas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) en el Reglamento de Gobierno Corporativo.

Este Código define los principios y directrices que deben seguir los órganos de dirección, administración y control de la empresa, asegurando un desempeño óptimo, basado en una conducta ética y responsable.

El cumplimiento diligente de estas disposiciones garantiza que las decisiones se adopten con el compromiso, comprensión y nivel de responsabilidad adecuados.

#### Artículo 2-Alcance

El presente Código es de aplicación obligatoria para los miembros de la Junta Directiva, Alta Gerencia de CrediQ Seguros., miembros de Comités de Apoyo, colaboradores y cualquier otra persona que por su relación con CrediQ Seguros le sea aplicable esta normativa.

#### Artículo 3-Definiciones

Para efectos de este código, se entiende por:

**a) 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, 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.

**b) Apetito de Riesgo:** El nivel y los tipos de riesgos que una entidad o grupo o conglomerado financiero está dispuesto a asumir, que han sido aprobados por el Órgano de Dirección con antelación y dentro de su Capacidad de Riesgo, para alcanzar sus objetivos estratégicos y plan de negocio.

**c) Capacidad de Riesgo:** Nivel máximo de riesgo que una entidad es capaz de asumir en función de su gestión integral de riesgos, medidas de control, limitaciones regulatorias, base de capital u otras variables de acuerdo con sus características.

**d) Clientes:** Usuario o beneficiario de los productos y servicios que. Entre otros, se incluye dentro de este concepto: tomadores de seguros, asegurados y beneficiarios de pólizas de seguros.

**e) Código de Conducta:** Conjunto de normas que rigen el comportamiento de la entidad y sus colaboradores; y expresan su compromiso con valores éticos y principios como la transparencia, la buena fe de los negocios o actividades, la sujeción a la legislación vigente y a las políticas de la entidad, así como el trato equitativo a los Clientes que se encuentren en las mismas condiciones objetivas. Incluye, entre otros, la prohibición explícita del comportamiento que podría dar lugar a riesgos de reputación o actividad impropia o ilegal, como la declaración de información financiera incorrecta, legitimación de capitales y financiamiento del terrorismo, fraude, prácticas contrarias a la competencia, el soborno, la corrupción y la violación de los derechos de los Clientes.

**f) Cultura de Riesgo:** Normas, actitudes y comportamientos de una entidad relacionados con el riesgo y las decisiones sobre la forma de gestionarlos y controlarlos.

**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) Declaración de Apetito de Riesgo:** La articulación por escrito del nivel y tipos de riesgo que acepta o evita, con el fin de alcanzar sus objetivos. Incluye medidas cuantitativas expresadas en relación con los ingresos, el capital, medidas de riesgo, liquidez y otras mediciones pertinentes, según proceda. También incluye declaraciones cualitativas para hacer frente a los riesgos de reputación y de conducta, así como de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, entre otras.

**k) 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.

**l) Líneas de Defensa:** Áreas o funciones organizacionales que contribuyen a la gestión y control de los riesgos de la entidad. Se reconocen tres "Líneas de Defensa":

La primera línea de defensa será la responsable de la gestión diaria de los riesgos, enfocada en identificar, evaluar y reportar cada exposición, en consideración del Apetito de Riesgo aprobado y sus políticas, procedimientos y controles. Generalmente se asocia a las líneas de negocio o a las actividades sustantivas de la entidad.

La segunda línea de defensa complementa a la primera por medio del seguimiento y reporte a las instancias respectivas. Generalmente incluye la unidad de riesgos y la

unidad o función de cumplimiento. La tercera línea consiste en una función o unidad de Auditoría Interna independiente y efectiva, que proporcione al Órgano de Dirección información sobre la calidad del proceso de gestión del riesgo, esto por medio de sus revisiones y vinculándolos con la cultura, la estrategia, los planes de negocio y las políticas de la entidad.

**m) Marco de gobierno de riesgo:** componente del marco de gobierno corporativo a través del cual el Órgano de Dirección y la Gerencia de la entidad establece y toma decisiones sobre la estrategia y la metodología de riesgos; establecen y monitorean el apetito y los límites de riesgo e identifican, miden, gestionan y controlan los riesgos.

**n) Órgano de Control:** Instancia interna constituida por ley, reglamento o por disposición del Órgano de Dirección, responsable de proporcionar una evaluación independiente y objetiva sobre el ámbito de su competencia, así como encargada de asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias por parte de la entidad. Son Órganos de Control: la auditoría interna o equivalente, la unidad o función de cumplimiento y la oficialía de cumplimiento, entre otros.

**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) Participación significativa o relevante:** 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.

**s) Perfil de Riesgo:** Evaluación, en un momento en el tiempo, de la exposición al riesgo.

**t) 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.

**u) 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.

**v) Vehículo de Administración de Recursos de Terceros:** Fideicomiso, fondo de inversión, fondo de pensión, fondo de capitalización laboral o recursos de terceros administrados por una entidad regulada por alguna de las superintendencias del Sistema Financiero Nacional.

## Artículo 4- Aplicación de los Principios

CrediQ Seguros diseña, implementa y evalúa su marco de Gobierno Corporativo en función de sus características particulares. Para ello, considera las leyes aplicables, su tamaño, estructura de propiedad, naturaleza jurídica, así como el alcance y complejidad de sus operaciones, la estrategia corporativa, el perfil de riesgo y el impacto potencial de sus actividades sobre terceros. Además, verifica de manera continua la efectividad de su marco de gobierno.

La empresa se rige por la normativa vigente aplicable, sin perjuicio de otras regulaciones que puedan ser pertinentes:

- Constitución Política de Costa Rica.
- Ley del Impuesto sobre la Renta.
- Ley Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos.
- Ley de Protección al Trabajador.
- Ley contra hostigamiento o acoso sexual en el empleo y la docencia.
- Ley de protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales.
- Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.
- Ley Reguladora del Mercado de Seguros.
- Código de Comercio.
- Código de Trabajo
- Normativas emitidas por el CONASSIF y la SUGESE aplicables a la empresa.

## CAPITULO II

### SECCIÓN I ÓRGANO DE DIRECCIÓN

#### Artículo 5 – Responsables

La Junta Directiva de CrediQ Seguros es responsable de adoptar las políticas, controles y procesos necesarios para garantizar la confiabilidad de la información financiera y de auditoría operativa de la empresa, así como de promover e implementar este Código.

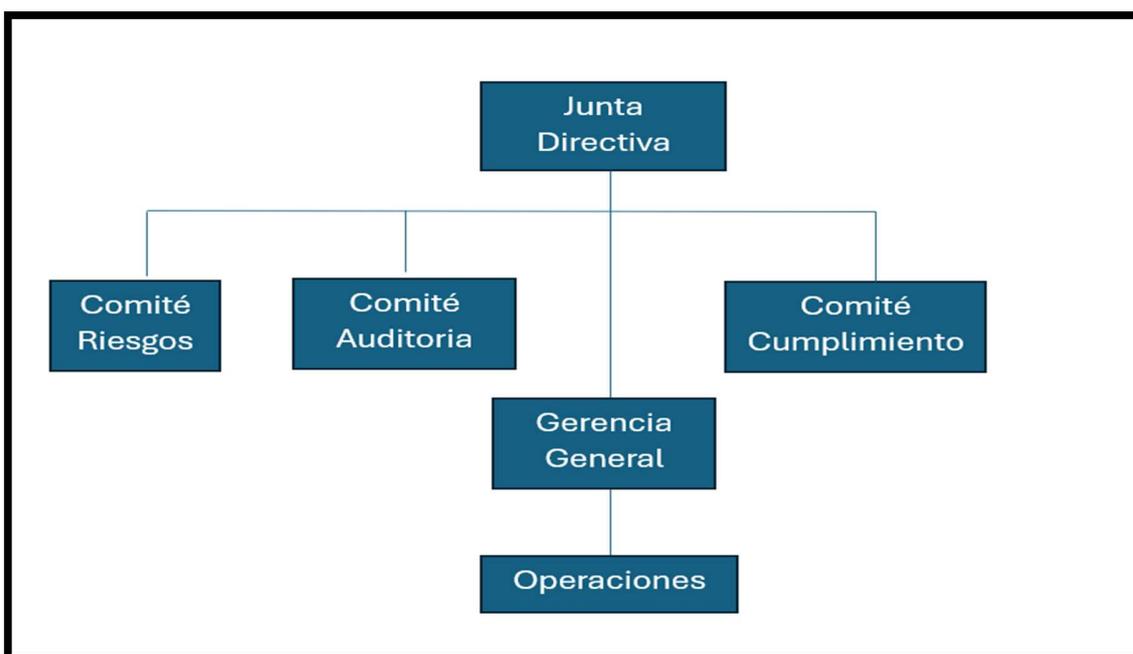
Debe revisar que la estructura organizacional, en términos de tamaño y composición, se ajuste a las necesidades de la entidad y evite la concentración indebida de poder. Asimismo, define los requisitos personales, académicos, técnicos y de experiencia para los Puestos Claves de la organización, y establece mecanismos para verificar su cumplimiento tanto en el proceso de contratación como durante la relación laboral, asegurando que los colaboradores cuenten siempre con el perfil adecuado.

La Junta Directiva aprobará los roles y responsabilidades, las líneas de rendición de cuentas y la cadena de delegación, asegurando que la Alta Gerencia comunique estos aspectos para su comprensión por todos los miembros de la organización. Además, constituirá y conformará los comités técnicos, unidades u otras instancias que considere necesarias para la buena gestión de la entidad dotándolos de los recursos, independencia, autoridad y jerarquía necesarios para su funcionamiento.

La actualización del Código será responsabilidad de la Gerencia General, realizándose al menos una vez al año. La Junta Directiva será responsable de su revisión y aprobación. El Gerente General será responsable de la información que, por Ley o Reglamento, deba revelarse, y deberá verificar la veracidad de los informes correspondientes.

## Artículo 6-. Estructura Organizacional

La estructura de Gobierno Corporativo CrediQ Seguros, está compuesta por diferentes órganos, las cuales se detallan en la siguiente figura:



## Artículo 7. Misión y visión

CrediQ Agencia de Seguros S.A. se adapta de manera efectiva a la misión y visión del grupo, reflejando su compromiso con el logro de los objetivos propuestos, los cuales están intrínsecamente vinculados

## Artículo 8 - Deber de Cuidado y Deber de Lealtad

Los miembros de la Junta Directiva de CrediQ Seguros deben actuar atendiendo los deberes de cuidado y lealtad, cumpliendo la legislación y normativa aplicable. Participarán activamente en los asuntos principales de la empresa y se mantendrán al día con los cambios sustanciales de CrediQ Seguros. La Junta Directiva actuará considerando los intereses legítimos de clientes, propietarios y otras partes interesadas.

## Artículo 9 – Responsabilidades generales del Órgano de Dirección:

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

- 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.
- 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.
- Aprobar y supervisar la aplicación de un marco sólido de Gobierno Corporativo.
- Aprobar el Apetito de Riesgo de la entidad.
- Aprobar y supervisar el cumplimiento de la Declaración de Apetito de Riesgo.
- Aprobar el sistema de incentivos y remuneración de la entidad, asegurando que esté alineado con la cultura y Apetito de Riesgo de la entidad.
- 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.
- 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.
- Aprobar y supervisar la implementación de procesos de autoevaluación de riesgos de la entidad, las políticas de cumplimiento y el sistema de control interno.
- Ejecutar las responsabilidades y funciones que se atribuyen en el marco normativo específico de su respectivo supervisor.
- 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.

- Asegurar que la entidad cuente con un sistema de información gerencial íntegro, confiable y que permita tomar decisiones oportunas y adecuadas.
- Realizar un seguimiento periódico de las recomendaciones que emitan el supervisor, los auditores internos o equivalente y externos.
- 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.
- Aprobar planes de contingencia y de continuidad del negocio, incluyendo tecnologías de información, que aseguran su capacidad operativa y que reducen o limitan las pérdidas en caso de una interrupción de sus operaciones.
- Establecer los mecanismos de aprobación requeridos para las desviaciones de la estrategia de gestión de riesgos o de los riesgos tomados en exceso respecto del Apetito de Riesgo declarado.

## Artículo 10 - Efectividad del Gobierno Corporativo

La Junta Directiva y la Gerencia General de CrediQ Seguros son responsables de revisar y ajustar periódicamente el Gobierno Corporativo, adaptándolo a los cambios del entorno, de la entidad.

## SECCIÓN II CULTURA Y VALORES CORPORATIVOS

### Artículo 11 - Desarrollo de una Cultura Corporativa Sólida

La Junta Directiva de CrediQ Seguros asegura la adopción de una cultura corporativa sólida y alineada con los valores de la entidad de la siguiente manera:

- Estableciendo y cumpliendo los valores corporativos aplicables a la Junta Directiva, Alta Gerencia, empleados y partes interesadas que participen en el Gobierno Corporativo, e incluyendo compromisos para que las actividades se realicen dentro de un marco de legalidad y ética.
- Promoviendo una cultura sólida de gestión de riesgos, transmitiendo a toda la organización las expectativas del Órgano de Dirección y la importancia de operar conforme al Apetito de Riesgo declarado.
- Aprobando y supervisando la implementación de una política de divulgación para todos los funcionarios, que incluya los valores corporativos, estándares profesionales, Código de Conducta, políticas y objetivos de la entidad.
- Estableciendo medidas disciplinarias para la Alta Gerencia y empleados en caso de desviaciones o transgresiones a la cultura, políticas, Código de Conducta y valores corporativos de la entidad.

### Artículo 12 - Código de Ética y Conducta

CrediQ Seguros está comprometido con el desarrollo sostenible, el bienestar integral del país y de sus colaboradores, mediante la aplicación de los más altos estándares éticos y de conducta en sus actividades. Para ello, comparte el Código de Ética y Conducta de CrediQ Inversiones S.A. que facilita la comunicación formal de los comportamientos esperados de sus colaboradores, alineados con los valores organizacionales, principios éticos y leyes aplicables.

El Código de Ética y Conducta define las directrices para la relación con las partes interesadas (colaboradores, jefes, proveedores, clientes, comunidad, gobierno y entidades reguladoras, entre otros), así como su compromiso con la sostenibilidad ambiental. Además, permite identificar comportamientos contrarios a los valores organizacionales y normas de conducta, resolver conflictos éticos que puedan surgir en el curso de las operaciones de CrediQ Seguros, y adoptar las medidas necesarias.

Este Código es de aplicación obligatoria para los miembros del Órgano de Dirección, Gerencia General, miembros externos de comités y colaboradores directos, indirectos o tercerizados de CrediQ Seguros, quienes están obligados a conocerlo, cumplirlo y facilitar su implementación, incluyendo la comunicación de cualquier infracción que detecten.

## Artículo 13 - Responsables de la Implementación y Mantenimiento del Código de Conducta

El Comité de Cumplimiento es responsable de la revisión y actualización periódica del Código de Ética y Conducta.

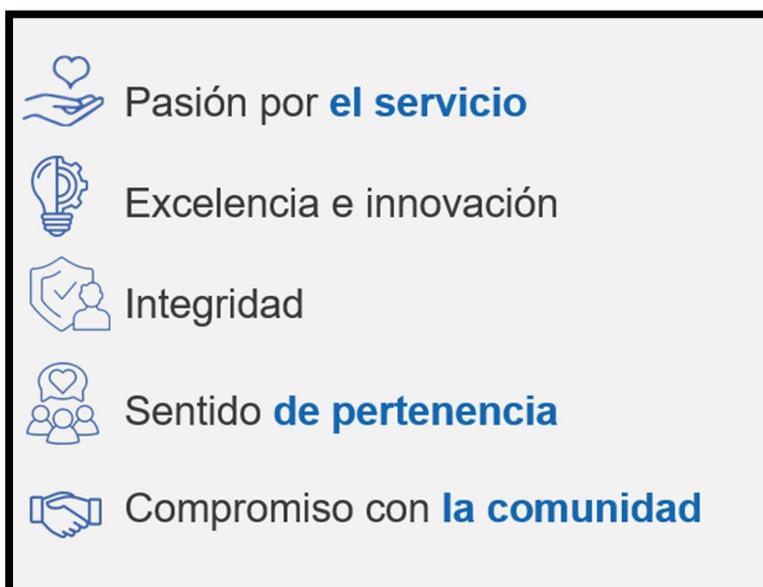
La Junta Directiva de CrediQ Seguros es la encargada de aprobar el Código de Ética y Conducta y de instruir a la Gerencia General sobre su aplicación.

La Alta Gerencia de CrediQ Seguros es responsable de velar por el cumplimiento de lo estipulado en el Código de Ética y Conducta por parte de sus colaboradores. Además, debe actuar como intermediario de comunicación con las Áreas de Recursos Humanos y colaborar con ellas en la identificación de aspectos sensibles en materia ética y de conducta.

La Dirección de Recursos Humanos de CrediQ Inversiones S.A. es responsable de:

- Incluir en los procesos de inducción lo estipulado en el Código de Ética y Conducta para quienes ingresan a CrediQ Seguros.
- Divulgar y capacitar a los colaboradores sobre el contenido de este Código.
- Definir e implementar mecanismos de control, sanción y seguimiento del comportamiento de los colaboradores.

## Artículo 14.- Valores organizacionales



## SECCIÓN III APETITO AL RIESGO

### Artículo 15 - Estrategia de Gestión de Riesgo

El proceso de gestión integral de riesgos de CrediQ Seguros está enfocado en la identificación, medición, monitoreo, control, mitigación y comunicación de los siguientes riesgos:

- Tecnológico
- Financiero
- Operativo
- Legal/Regulatorio
- Mercado
- Reputacional
- Estratégico
- Ambiental

### Artículo 16 - Apetito de Riesgo y Declaración del Apetito de Riesgo

El modelo de negocio de CrediQ Seguros requiere una gestión de riesgo congruente con la naturaleza, complejidad y volumen de sus operaciones, así como con su perfil de riesgo. Dentro de los ejes de la gestión de negocio se destacan: solidez financiera, sentido social, servicio de calidad, compromiso y ética, tecnología eficiente e innovación. Asimismo, se establecen pautas para el cumplimiento de las normas de operación y supervisión financiera.

Cabe destacar que CrediQ Seguros procura minimizar la incidencia y el impacto de los riesgos que representan la consecución de sus objetivos y resultados previstos. Para ello, comprende la necesidad de adoptar cierto grado de riesgo, respaldado por la Junta Directiva, quien determina el umbral que define el Apetito de Riesgo.

También se establecen parámetros o niveles de referencia normativos y de la industria, donde aplique, para definir los criterios de aceptabilidad.

Se establecen acciones mitigadoras y controles preventivos para aquellos riesgos identificados como críticos.

### Artículo 17 - Gestión y Control del Riesgo

En CrediQ Seguros, la gestión de los riesgos recae en el Comité de Riesgos, y se han identificado las líneas de defensa:

- Primera línea de defensa: Alta Gerencia.
- Segunda línea de defensa: Comité de Riesgos y Unidad de Riesgos.
- Tercera línea de defensa: Auditoría Interna.

## Sección IV - Comités de Apoyo

### Artículo 18 - Comités de Apoyo

La Junta Directiva de CrediQ Seguros establecerá los Comités de Apoyo que se requieran para la ejecución de las operaciones de la entidad, la observancia de las normativas aplicables y el ejercicio de las normas de gobierno corporativo, dejando constancia de su creación y apego a las disposiciones en las actas de la Junta Directiva General.

La creación y los lineamientos de funcionamiento de los comités corporativos son atribuciones exclusivas de la Junta Directiva.

Cada Comité de Apoyo cuenta con un reglamento que establece su objetivo, funciones, esquema de votación, periodicidad de sus reuniones, entre otros

### Artículo 19 - Reglamentos internos y libros de actas

Cada Comité de Apoyo elaborará una propuesta de su reglamento de trabajo, que debe contener al menos las políticas y procedimientos para el cumplimiento de sus funciones, la selección de los miembros, el esquema de votación, periodicidad de reuniones y los informes que se remitan a la Junta Directiva o Gerencia, según corresponda. Dicha propuesta debe adecuarse a las disposiciones establecidas en el marco jurídico aplicable y en el Reglamento de Gobierno Corporativo. Los reglamentos y sus modificaciones deben ser aprobados por la Junta Directiva General y estar a disposición de la Superintendencia de Seguros.

Los reglamentos deben incluir al menos los siguientes aspectos:

- Propósito, ámbito de aplicación y responsabilidad del Comité
- Definiciones
- Constitución legal (en caso de que aplique)
- Objetivos
- Conformación (especificar los puestos o unidades a representar)
- Requisitos de idoneidad de los miembros
- Roles y responsabilidades
- Funciones del Comité
- Aspectos de sesiones: quórum, votación, , actas, acuerdos, ejecución, plazos
- Informes de gestión y destinatarios.

Los acuerdos de los Comités de Apoyo deben constar en un Libro de Actas, disponible para el órgano supervisor y llevado en forma electrónica u otros medios según lo dispuesto por dicho órgano.

## Artículo 20 - Idoneidad de miembros de Comités de Apoyo

Los miembros de los Comités de Apoyo deben contar con el conocimiento y experiencia de acuerdo con la normativa aplicable y ser designados por la Junta Directiva.

## Artículo 21 - Comité de Auditoría

El director Independiente preside este comité en conjunto con el Auditor Interno. Para los temas de riesgo, se cuenta con la participación del Gerente de Riesgo y Cumplimiento, el Jefe de Riesgos y el Analista de Riesgo. También colaboran el Gerente General Tesorero, el Representante Legal, el director Financiero, el Contador y un Enlace de cumplimiento Ley 8204. Este comité se realiza de forma trimestral.

El Comité debe cumplir con las funciones estipuladas en esta normativa y los requerimientos aplicables en materia de seguros, según lo dispuesto en el Acuerdo CONASSIF 04-16,12-21 y SGS-0091 (lineamientos diferenciados) y su normativa aplicable.

## Artículo 22 - Comité de Cumplimiento

Este comité cuenta con la participación clave del Gerente de Riesgo y Cumplimiento y un Enlace de cumplimiento Ley 8204. El Gerente General y siendo complementado por el Representante Legal, el Tesorero y el Auditor Interno.

El objetivo del Comité es apoyar la optimización y ejecución del Manual de Cumplimiento de CrediQSeguros. El Comité de Cumplimiento está conformado por miembros de la Junta Directiva, según lo defina la normativa vigente, y se reunirá trimestralmente, salvo aviso en contrario.

## Artículo 23 - Comité de Riesgos

Este comité está liderado por el Director Independiente. La gestión del riesgo está a cargo del Gerente Regional de Riesgo, Jefe de Riesgos y el Analista de Riesgo. También participan en el comité el Gerente General, el Tesorero, el Representante Legal, el Director Financiero y el Auditor Interno, además de un Enlace de cumplimiento Ley 8204.

Reporta directamente a la Junta Directiva y es responsable de asegurar un balance adecuado entre las estrategias comerciales de CrediQ Seguros y su perfil de riesgo.

La Junta Directiva debe definir y comunicar las responsabilidades en torno a la gestión y control de riesgos, incluyendo las líneas de defensa y la formulación de políticas y controles alineados con la Declaración de Apetito de Riesgo.

El Comité sesionará bimensualmente y de forma extraordinaria cuando lo considere necesario el presidente del Comité.

## Artículo 24 - Comité de Nominaciones y Remuneraciones

Este comité el Analista de Recursos Humanos es quien lo dirige. El comité cuenta con la participación del, Gerente General, Jefe de Riesgos, el Auditor Interno, el Tesorero y un Enlace de cumplimiento Ley 8204.

El Comité de Nominaciones y Compensaciones asesora a la Junta Directiva en la formulación, modificación y monitoreo de las políticas de remuneración y compensación para los colaboradores, y en las políticas de incentivos de desempeño y productividad.

Las políticas y prácticas deben estar alineadas con los objetivos estratégicos de CrediQ Seguros y ser coherentes con la gestión de riesgos.

La actualización del reglamento del Comité es responsabilidad de la Junta Directiva General.

## Artículo 25 - Supervisión

La Junta Directiva de CrediQ Seguros supervisará la labor de la Alta Gerencia y tomará las acciones pertinentes cuando sus actos o consecuencias no estén alineados con las expectativas de desempeño del Órgano de Dirección.

Esto incluye la adhesión a los valores de la entidad, al Apetito de Riesgo y a la Cultura de Riesgo. En este proceso, el Órgano de Dirección debe, entre otros:

- Vigilar que las acciones de la Alta Gerencia sean consistentes con la normativa, el plan estratégico, las políticas y otras disposiciones aprobadas, incluyendo la Declaración de Apetito de Riesgo.
- 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.
- Revisar críticamente las explicaciones e información proporcionadas por la Alta Gerencia.

- Establecer normas de desempeño y remuneración adecuadas para la Alta Gerencia, coherentes con los objetivos estratégicos y la solidez financiera de la entidad o de la gestión de los mecanismos de Administración de Recursos de Terceros.
- Asegurar que los conocimientos y la pericia de la Alta Gerencia sean adecuados para la naturaleza del negocio o actividad y el Perfil de Riesgo de la entidad.
- Establecer planes de sucesión adecuados para los puestos de la Alta Gerencia.

## Sección VI - Composición y Perfil del Órgano de Dirección

### Artículo 26 - Composición del Órgano de Dirección

El órgano supremo de mandato, deliberación y decisión es la Asamblea General de Accionistas.

La administración y representación serán dirigidas por la Junta Directiva de la Sociedad agencia de Seguros y el Gerente General.

Las funciones y facultades para esta administración y representación están regidas por las disposiciones administrativas generales, el Código de Comercio, la Ley 8653 Reguladora del Mercado de Seguros de Costa Rica, y los reglamentos y normas emitidas por los entes correspondientes.

La Junta Directiva estará integrada por al menos tres miembros propietarios: Presidente, Secretario, Tesorero. También se contará con un fiscal. Es un requisito fundamental que los miembros de la Junta Directiva posean conocimientos suficientes y demostrados en materia de seguros, así como experiencia interdisciplinaria en áreas afines a la actividad.

### Artículo 27 - 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:

- Sean personas de reconocida honorabilidad.
- Comprenden su papel en el Gobierno Corporativo.
- 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.
- Tienen la formación, conocimientos y experiencia, amplios y demostrables, con el fin de ejercer el Gobierno Corporativo.
- Reciben inducción y capacitación adecuada y periódica en las áreas de conocimiento atinentes a su cargo.
- Los miembros del Órgano de Dirección que participan en comités técnicos cuentan con la formación y experiencia demostrable, según la naturaleza del comité.

El Órgano de Dirección debe estar conformado por personas con un balance de habilidades, competencias y conocimientos, que de forma colectiva posean las aptitudes necesarias para dirigir a la entidad.

Al evaluar la idoneidad colectiva del Órgano de Dirección, debe tenerse en cuenta que los directores:

- Tengan un abanico de conocimientos y experiencia en las áreas relevantes para promover la diversidad de opinión.
- Faciliten la comunicación, colaboración y el debate crítico en el proceso de toma de decisiones.

Si un miembro deja de poseer las características o cualidades que lo calificaban para el cargo o no cumple con sus responsabilidades, el Órgano de Dirección debe tomar las acciones pertinentes y notificar a la superintendencia a la brevedad

## Artículo 28 - Proceso de selección de los miembros

Los miembros de la Junta Directiva de CrediQ Seguros son designados por la Asamblea de Accionistas, que debe garantizar que los candidatos estén calificados para servir en dicho órgano, sin conflictos de interés que les impidan desarrollar su función de manera objetiva e independiente. En caso de que existan conflictos, deben establecerse políticas para su correcta gestión.

Los candidatos deben estar en capacidad de dedicar el tiempo y esfuerzo necesarios para cumplir con sus responsabilidades y cumplir plenamente con el principio de idoneidad para el puesto.

## Sección VII - Estructura y Prácticas del Órgano de Dirección

### Artículo 29 - Conformación y Asesoramiento del Órgano de Dirección

La Junta Directiva se conforma en términos de liderazgo, tamaño y uso de comités, para afrontar de forma efectiva su rol de supervisión, dirección y demás responsabilidades. Cuenta con suficiente tiempo e información para analizar y discutir a profundidad los aspectos bajo su responsabilidad.

La Junta Directiva debe actuar de manera independiente y con criterio propio frente a la Administración, defendiendo los principios generales y cumpliendo con las asignaciones impartidas por la Asamblea General de Socios. Además de lo que prevé el Código de Comercio y la Ley 8653 Reguladora del Mercado de Seguros, los miembros de la Junta Directiva General deben cumplir con los siguientes requisitos:

#### **A. Los estipulados por los reguladores:**

Los miembros de la Junta Directiva deben cumplir con los requisitos establecidos por los diferentes reglamentos y la normativa regulatoria vigente:

- Rendir declaración jurada firmada o autenticada por notario público autorizando la verificación de la información indicada en dicha declaración.
- Proporcionar nombre completo, nacionalidad e indicación del domicilio permanente de los socios personas físicas.
- Presentar copia certificada por notario público del documento de identificación (cédula de identidad si es costarricense o pasaporte si es extranjero).
- Presentar currículum vitae y atestados con firma autenticada.
- Proveer tres referencias sobre honorabilidad y solvencia financiera.
- Presentar declaración jurada en escritura pública sobre información general, antecedentes disciplinarios y judiciales, y la veracidad de la información.
- Presentar certificación de antecedentes penales emitida por el organismo público competente del país de nacimiento, nacionalidad y residencia.
- Autorizar por escrito al órgano supervisor para investigar en cualquier instancia u organismo nacional o internacional.
- Detallar las empresas en las que figure como presidente, gerente o representante legal, así como aquellas donde exista un conflicto de intereses según la normativa de CONASSIF 04-16 o cualquier normativa que la complemente o sustituya.

#### **B. Otros requisitos establecidos por la Agencia:**

- Disponibilidad de tiempo para el adecuado ejercicio de sus funciones.
- Ejercer el cargo de forma diligente, atendiendo y asistiendo puntualmente a las reuniones de la Junta Directiva y comités.
- Mantener confidencialidad respecto a la información de la empresa y sus clientes.
- Cumplir con las obligaciones que impone este código.

En caso de que un director incumpla o no pueda cumplir con alguno de los requisitos, debe presentar su renuncia como miembro de la Junta Directiva.

## Artículo 30 - Normas de Funcionamiento del Órgano de Dirección y Documentación

La Junta Directiva tiene las siguientes funciones y responsabilidades:

- **Definir la Visión, Misión y Valores:** Establecer y promover la cultura organizacional basada en la ética.
- **Nombramientos:**
  1. Designar al Gerente General, miembros de comités de apoyo, Auditor Interno y Enlace de Cumplimiento.
  2. Nombrar apoderados y establecer limitaciones conforme a lo estipulado.
  3. Aprobar la firma de Auditores Externos y otros profesionales necesarios.
- **Planificación y Supervisión:**
  1. Aprobar y dar seguimiento al Plan Estratégico y Operativo, y al presupuesto anual de la empresa.
  2. Aprobar políticas para la confiabilidad de la información financiera y el control interno.
  3. Supervisar el trabajo de comités de apoyo y Auditoría Interna.
- **Información y Comunicación:**
  1. Analizar estados financieros trimestrales y auditados, y solicitar informes al Auditor Interno.
  2. Promover comunicación transparente con órganos supervisores sobre situaciones relevantes.
- **Cumplimiento Normativo:** Velar por el cumplimiento de la normativa regulatoria aplicable y garantizar capacitación adecuada a los funcionarios.
- **Gestión Documental:** Contar con un sistema que registre políticas y decisiones de Gobierno Corporativo y comunicar el Código de Gobierno a la Asamblea General de Accionistas.
- **Evaluación:** Evaluar y actualizar prácticas de Gobierno Corporativo periódicamente.

## Artículo 31 - Funcionamiento de la Junta Directiva

La Junta Directiva se reunirá al menos una vez al mes, pudiendo modificarse la periodicidad según sea necesario, para asegurar el seguimiento necesario y permanente de los asuntos y cumplir adecuadamente con sus funciones y responsabilidades.

## Artículo 32 - Sesiones de la Junta Directiva

Para llevar a cabo las sesiones de la Junta Directiva, se tomarán en cuenta las siguientes consideraciones:

- La Junta Directiva se reunirá mensualmente de forma ordinaria, pero se podrán convocar reuniones extraordinarias, manteniendo agendas definidas para cada reunión.
- El Presidente de la Junta Directiva es responsable de organizar el debate y promover la participación de los directores.
- Todos los miembros de la Junta Directiva participarán y tomarán posición en los asuntos tratados en la reunión.
- Las resoluciones de la Junta Directiva se adoptarán mediante voto mayoritario de los directores presentes en la reunión.

## Artículo 33 - Agenda de la Junta Directiva

La agenda de la Junta Directiva incluirá, como mínimo, los siguientes temas:

- Presentación y aprobación del presupuesto anual.
- Seguimiento del presupuesto anual.
- Revisión de los Estados Financieros Intermedios y de cierre de período.
- Revisión de los Estados Financieros Auditados.
- Informe de posición financiera.
- Informes de Comités de Apoyo.
- Conocimiento y seguimiento de la Gestión de Riesgo, Cumplimiento y Auditoría Interna.
- Definición y seguimiento del Apetito de Riesgo.
- Conocimiento y aprobación de políticas y procedimientos relevantes que rigen la operación de la corporación.
- Otros temas que sugieran el Gerente General y los directores.

## Artículo 34 - Las Actas de la Junta Directiva

La Junta Directiva llevará actas formales de los temas conocidos y las decisiones tomadas. La responsabilidad de la elaboración de las actas recae en el Gerente General, quien las archivará en formato digital y luego las traspasará al libro correspondiente. La custodia de los libros estará a cargo de la Dirección Financiera de CrediQ Inversiones S.A.

## Artículo 35 - Prohibición de los Directores de Junta

Ningún miembro de la Junta Directiva podrá formar parte de Juntas Directivas de empresas competidoras o de empresas donde se genere un conflicto de intereses (Aseguradoras, Reaseguradoras, Sociedades Agencias de Seguros, Corredurías de Seguros, etc.), según lo estipulado en este Reglamento y en el reglamento emitido por SUGESE.

Tampoco podrán ser directores aquellas personas con sentencia judicial penal condenatoria por la comisión de un delito doloso contra la propiedad, la buena fe de los negocios o la fe pública, tipificados en los Títulos VII, VIII y XVI del Tomo II del Código Penal, respectivamente.

## Artículo 36 - Obligatoriedad de Dimisión

Los miembros de la Junta Directiva estarán obligados a renunciar cuando sus actuaciones, ya sea a título personal o de empresa, puedan afectar negativamente el funcionamiento de la Junta Directiva, su credibilidad o reputación.

## Artículo 37 - Directores Externos

La Junta Directiva, cuando lo disponga el mandato de la Asamblea de Socios, contará con al menos dos miembros externos si es necesario. Se considera miembro externo a aquel que no posee acciones comunes de propiedad de la empresa, no tiene parentesco con otros miembros de la Junta Directiva y posee la idoneidad y conocimientos necesarios para contribuir a la adecuada marcha de la empresa.

## Artículo 38 - Deber de Excusa

Los miembros de la Junta Directiva tendrán la obligación de excusarse de participar en asuntos en los que tengan un interés directo. En caso de que, por consideraciones técnicas o de interés institucional, se acuerde la permanencia del director en la reunión, éste deberá abstenerse de votar.

## Artículo 39 - Evaluaciones del Desempeño

La Junta Directiva establece un mecanismo de evaluación anual sobre la gestión de sus comités y de sus miembros, mediante la aplicación de un instrumento de autoevaluación o cuestionario, con el fin de tomar medidas correspondientes en caso de que existan reservas o dudas sobre el desempeño de alguno de sus miembros. Estas evaluaciones comprenden, entre otros:

- La revisión de su estructura, tamaño y composición.
- El desempeño de sus miembros.
- Revisión de la eficacia de sus prácticas de gobierno y procedimientos, para determinar mejoras o cambios.

Las evaluaciones de desempeño que muestren resultados deficientes sobre la gestión de los comités de apoyo deben generar un plan de remediación. Los procesos sancionatorios por incumplimientos quedan sujetos a estudio y decisión de la Junta Directiva.

Las evaluaciones de desempeño con resultados deficientes sobre la gestión de los miembros que forman parte de comités de apoyo serán analizadas por la Junta Directiva, con el objetivo de determinar la sustitución del miembro o la aplicación de medidas correctivas (en temas de capacitación o medidas disciplinarias).

## Sección VIII - Rol del Presidente

### Artículo 40 - Del Presidente

El Presidente debe desempeñar un rol fundamental en el funcionamiento de la Junta Directiva, aportando liderazgo y responsabilidad sobre el correcto y efectivo funcionamiento de la empresa. El Presidente debe:

- Poseer la experiencia, competencias y cualidades personales necesarias para cumplir con las responsabilidades del puesto.
- Velar porque las decisiones de la Junta Directiva se tomen sobre una base de información oportuna, sólida y correcta.
- Promover y motivar la discusión crítica, asegurando que los criterios disidentes se puedan expresar y discutir libremente en el proceso de toma de decisiones.
- No actuar como Presidente en los comités constituidos por la Junta Directiva, para mantener el balance y el cumplimiento de las labores de esas instancias.
- Dedicar el tiempo que la entidad demande para el cumplimiento de sus funciones.

### Artículo 41 - Deberes del Presidente de la Junta Directiva

El Presidente de la Junta Directiva tiene las siguientes facultades y funciones:

- Cumplir con las funciones detalladas en el artículo anterior.
- Preparar la agenda para la sesión, junto con la Gerencia General, y dirigir los debates.
- Dirigir y velar por el buen desarrollo de las sesiones, cumpliendo con la agenda propuesta, administrando el tiempo y logrando disposiciones claras y efectivas, de manera objetiva, y de acuerdo con el interés de la empresa.
- Cumplir con todas las funciones inherentes al puesto, como principal funcionario de la Sociedad Agencia de Seguros.
- En caso de ser Apoderado Generalísimo, representar a la empresa judicial y extrajudicialmente.

## Artículo 42 - Restricciones para Fungir como Presidente de la Junta Directiva

No se podrá nombrar a quien incurra en conflicto de intereses, de acuerdo con la normativa vigente y vinculante de la Superintendencia General de Seguros.

## Sección IX - Conflictos de Intereses

### Artículo 43 - Política sobre Conflictos de Intereses

Un conflicto de interés ocurre cuando una persona tiene intereses personales que puedan influir de manera inapropiada en la toma de decisiones. Es decir, hay un conflicto entre el interés personal, financiero, o profesional de un individuo o institución y su obligación de actuar de manera imparcial o en el mejor interés de otra parte o del público.

### Artículo 44 - Prevención y Manejo del Conflicto de Interés

Los Directores, el Gerente General y ejecutivos principales deberán actuar de manera profesional en todo momento, evitando privilegiar sus intereses en detrimento de sus obligaciones y frente a las de CrediQ Seguros o CrediQ Inversiones S.A. Esto según lo estipula el Código de Ética de Credi Q Seguros.

### Artículo 45 - Deber de Abstención

Los Directores y el Gerente General deberán abstenerse de:

- Participar en negociaciones, actividades o acuerdos, de forma directa o indirecta, que resulten contrarios o perjudiquen los intereses de CrediQ Seguros o CrediQ Inversiones S.A.

- Omitir información con el propósito de perjudicar o favorecer a alguna persona, entidad o empresa.
- Demorar de manera injustificada, labores propias del cargo que puedan afectar la operación normal de la empresa.
- Favorecer a personas con vínculos de consanguinidad o afinidad en contratos u otros servicios con perjuicio económico.
- Recibir dádivas, regalos o gratificaciones con el propósito de influenciar decisiones o concesiones especiales.
- Participar en manifestaciones políticas, utilizando el cargo de director o a nombre de la compañía.

## Artículo 46 - Planes de Inducción y Capacitación

Todo nuevo funcionario deberá participar en un Plan de Inducción General, de acuerdo con las normas y políticas de CrediQ Inversiones S.A., además de la inducción general en CrediQ Seguros y la inducción en el puesto específico para el cual fue contratado.

Cada empleado deberá participar en dicha inducción y se garantizará su capacitación y entrenamiento para alcanzar la idoneidad en su función. También es obligatorio para todo funcionario participar en los programas anuales de capacitación en nuevos productos, reclamos, procesos y subprocesos, así como en los procedimientos administrativos y políticas definidas por la Acuerdo CONASSIF 12-21 y su acuerdo diferenciado ya mencionado.

## Artículo 47 - Deber de Información

El Gerente General y Ejecutivos Auxiliares tienen la obligación de comunicar a la Junta Directiva cualquier hecho o circunstancia que pueda dar origen a un conflicto de interés. Asimismo, deben informar sobre relaciones de consanguinidad y afinidad que puedan afectar los intereses y la buena marcha de los negocios de la Sociedad.

## Artículo 48 - Uso de Información Privilegiada

De acuerdo con la Ley de Seguros, los miembros de la Junta Directiva, fiscales, Directores, Gerentes, Auditores Internos y externos, asesores y asistentes de sociedades inscritas ante la Superintendencia General de Seguros, deberán abstenerse de aprovechar en su beneficio información confidencial conocida a partir del puesto de confianza que desempeñan.

Igualmente, esta información se manejará de acuerdo con los estándares de confidencialidad de CrediQ Inversiones S.A.

## Artículo 49 - Adquisición de Participación Accionaria Significativa

Cualquier persona que, directa o indirectamente, adquiera acciones de la Sociedad, y que dicha adquisición represente más del diez por ciento (10%) de la oferta accionaria, deberá notificarlo por escrito a la Junta Directiva para su aprobación. Asimismo, la adquisición de una o más acciones debe ser del conocimiento de la Junta Directiva y aprobada por ésta.

## CAPÍTULO III - ALTA GERENCIA

### Artículo 50 - Responsabilidad General

Bajo la supervisión de la Junta Directiva, y cumpliendo la Alta Gerencia gestiona las actividades de la institución de forma coherente con la estrategia empresarial, el Apetito de Riesgo y las políticas aprobadas por dicho órgano. Asimismo, supervisa las áreas operativas de la institución para garantizar el cumplimiento de sus objetivos.

La Alta Gerencia, al igual que la Junta Directiva, es responsable de asegurar que la información financiera de la entidad sea razonable y confiable, y debe procurar un adecuado ambiente de control interno.

### Artículo 51 - Responsabilidades y Deberes

El Gerente General es responsable de la administración de la compañía, según lo establecido en este Reglamento o según las disposiciones emitidas por la Junta Directiva.

Tiene la obligación de establecer los parámetros necesarios para asegurar un ambiente de control adecuado y efectivo que apoye el cumplimiento de la estrategia y los objetivos del negocio.

El Gerente General es responsable de que la información financiera de la empresa sea razonable, para lo cual debe establecer los sistemas de control necesarios que garanticen la obtención de información financiera confiable y que los sistemas de control interno sean los adecuados.

Nombramiento: Este recae en la Junta Directiva, siendo la máxima autoridad administrativa de la empresa.

Responsabilidades y deberes:

Las principales responsabilidades y deberes del Gerente General son los siguientes:

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

- Implementar la gestión integral de los riesgos a que está expuesta la entidad y asegurar el cumplimiento de leyes, reglamentos, políticas internas y demás normativa, así como la atención de los requerimientos de los Órganos de Control y del supervisor.
- Proporcionar, al Órgano de Dirección, la información necesaria para llevar a cabo sus funciones y cumplir sus responsabilidades, incluyendo:
  1. Desviaciones de objetivos, estrategias y planes de negocio o actividades.
  2. Desviaciones en la estrategia de gestión de riesgos y en el Apetito de Riesgo declarado.
  3. Niveles de capital, liquidez y solidez financiera de la entidad y de los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros.
  4. Inobservancia del cumplimiento de la regulación, de los planes de acción presentados a la Superintendencia y a los Órganos de Control, de las políticas y de otras disposiciones aplicables.
  5. Fallas del sistema de control interno.
  6. Preocupaciones sobre temas legales o reglamentarios.
  7. Cualquier otra información necesaria para la toma de decisiones.
- Implementar las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección para evitar o administrar posibles conflictos de intereses y establecer los procesos de control que aseguren su cumplimiento.
- Mantener un sistema de información gerencial que cumpla con las características de oportunidad, precisión, consistencia, integridad y relevancia.
- Implementar las recomendaciones realizadas por el supervisor, auditores internos y auditores externos.
- Cumplir con lo estipulado en la Política de Idoneidad de los miembros del Órgano de Dirección y Gerencia

## Artículo 52 - Prohibiciones al Gerente General

El Gerente General deberá abstenerse de:

- Encontrarse en situaciones de conflicto real o potencial de intereses personales y de la organización.
- Celebrar contratos o actos con la empresa, especialmente contratos de compra/venta de bienes y servicios, sin que tales actos sean revisados y aprobados previamente por la Junta Directiva.
- Perseguir intereses personales con sus decisiones y utilizar para su beneficio personal las oportunidades de negocio que, debido a su cargo, haya conocido.

## CAPÍTULO IV - GESTIÓN DEL RIESGO, CUMPLIMIENTO Y CONTROL

### Artículo 53 - Estructura para Gestión del Riesgo

CrediQ Seguros dispone según lo mencionado de la Unidad de Riesgos para la gestión de riesgos de la empresa, así como un comité trimestral de Riesgos será presidido por un Director Independiente.

### Artículo 54 - Responsabilidad de la Unidad o Función de Riesgos

En CrediQ Seguros, el Comité de Riesgos es responsable de identificar, evaluar, medir, informar y dar seguimiento a los riesgos de la empresa.

### Artículo 55 - Identificación del Riesgo, Medición y Comunicación

La Junta Directiva velará por el adecuado control y administración integral de los riesgos, de acuerdo con las recomendaciones del Comité de Riesgos.

### Artículo 56 – Cumplimiento

La Junta Directiva asigna a la Unidad de Cumplimiento la función de asegurar que la organización cumpla con la legislación y regulación aplicable a CrediQ Seguros, las políticas, códigos y demás disposiciones internas aprobadas, así como el cumplimiento de los planes de acción presentados a la superintendencia y a los órganos de control. Según los resultados de la gestión realizada por la Unidad de Cumplimiento, la Junta Directiva establecerá las acciones a aplicar a la Gerencia General, miembros de comités y demás trabajadores, derivados del incumplimiento de la regulación, de los planes de acción presentados, y de las políticas y códigos aplicables.

## Artículo 57 - Unidad o Función de Cumplimiento

La Unidad de Cumplimiento cuenta con autoridad e independencia de la Alta Gerencia y reporta directamente a la Junta Directiva. Sus funciones incluyen:

- Asesorar a la Junta Directiva y la Alta Gerencia sobre el cumplimiento de leyes, reglamentos, códigos, normativas, políticas, procedimientos y otras normas aplicables a la entidad.
- Actuar como punto de contacto dentro de la entidad para consultas de cumplimiento del personal, proporcionando orientación y capacitación sobre el cumplimiento de las leyes, reglamentos, códigos, normativas, políticas, procedimientos y otras normas.
- Proporcionar informes a la Junta Directiva sobre los esfuerzos de la entidad en estas áreas y sobre cómo la institución administra su riesgo de cumplimiento.
- Cualquier otra función establecida por regulación específica del supervisor.

## Artículo 58 - Auditoría Interna

La Auditoría Interna proporciona un criterio independiente a la Junta Directiva y apoya a esta y a la Gerencia General en la promoción de un proceso de Gobierno Corporativo eficaz, asegurando la solidez a largo plazo de la institución. La Auditoría Interna tiene un mandato claro, reporta a la Junta Directiva, es independiente de las actividades auditadas y cuenta con el estatus, habilidades, recursos y autoridad necesarios dentro de la organización.

La Junta Directiva y la Alta Gerencia reconocen la importancia de una Auditoría Interna independiente y cualificada para un proceso de Gobierno Corporativo. Contribuyen a su eficacia, respetan y promueven su independencia mediante las siguientes acciones:

- Evaluar de forma independiente la eficacia y eficiencia del sistema de control interno, la gestión de riesgos y los sistemas y procesos de Gobierno Corporativo.
- Verificar que el personal de auditoría cuente con la experiencia, competencias y recursos acordes con las actividades y riesgos de la entidad.
- Asegurar que los informes de auditoría interna se presenten directamente a la Junta Directiva y que el auditor interno tenga acceso directo a la misma.
- Exigir la corrección oportuna y eficaz de los aspectos detectados en sus revisiones.
- La exigencia de una evaluación periódica del Marco de gobierno de riesgo.

## Artículo 59 - Auditoría Externa

La Junta Directiva debe asegurar que la función de auditoría externa aporte una visión independiente de la entidad y cumpla 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

## Artículo 60 - Control Interno

Bajo el esquema de tres líneas de defensa, se involucra a todos los funcionarios en las acciones requeridas para mantener un adecuado Sistema de Control Interno:

- El área operativa cuenta con objetivos, políticas y procedimientos que deben observarse y supervisarse de manera continua bajo principios de autocontrol y autogestión.
- Existen áreas de control secundario independientes de las áreas de negocio, responsables de monitorear los riesgos, controles y operaciones de mayor relevancia.
- Una sólida función de Auditoría Interna que reporta de manera independiente y directa a la Junta Directiva General, con un papel clave en la fiscalización y fortalecimiento del Sistema de Control Interno.
- El sistema de control se complementa con Auditorías Externas, cuyas recomendaciones y disposiciones se siguen de forma continua hasta asegurar su implementación.

## CAPÍTULO V - RETRIBUCIONES, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

### Artículo 61 - Retribuciones e Incentivos

La Junta Directiva de CrediQ Seguros, a través de políticas, regula que el sistema de retribución e incentivos promueva el buen desempeño, fomente conductas de riesgo aceptables y refuerce la cultura de la institución. Para ello, contará con la asesoría y apoyo del Comité de Remuneración y Capacitación.

### Artículo 62 - Transparencia y Rendición de Cuentas

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 debe:

- **Establecer una política de comunicación con Partes Interesadas**, que incluya, entre otros aspectos:
  - Información sobre los deberes y derechos de los clientes, riesgos administrados, condiciones de acceso a beneficios, comisiones de administración, políticas de inversión y la estructura de los portafolios de inversión.
  - Definición de las características de la información que se debe suministrar, la cual debe ser apropiada, suficiente, oportuna, veraz, precisa, completa, coherente, accesible, comparable y que no induzca a error o engaño.
  - Los medios a utilizar para suministrar la información, definidos conforme a la normativa vigente y garantizando el acceso igualitario, oportuno y asequible para clientes y demás partes interesadas a los diversos canales de comunicación.
  - Lineamientos para el acceso a información confidencial o de uso restringido.
  - Lineamientos para la supervisión del proceso de revelación de datos y de las comunicaciones.
  - Información financiera de la entidad, elaborada y divulgada de acuerdo con las normas contables y de revelación vigentes.

- **Establecer la política para el servicio al cliente**, que incluye la atención de inquietudes, quejas y denuncias de los clientes y demás partes interesadas, y contiene como mínimo lo siguiente:
  - Mecanismos que garanticen el derecho de los clientes a expresar sus inquietudes, quejas y denuncias, y que sean atendidas de manera efectiva y oportuna.
  - La obligación de atender y resolver conflictos en caso de desacuerdos con los clientes y demás partes interesadas.
  - El deber de mantener un registro y elaborar estadísticas de las consultas y denuncias recibidas, para su análisis en la toma de decisiones.
  
- **Informar a la Superintendencia** sobre hechos o situaciones que pongan en riesgo la seguridad y solvencia de la entidad o de los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros, o sobre hechos no habituales que puedan afectar el desenvolvimiento de sus operaciones o la prestación de servicios a los clientes.
  
- **Mantener una posición de colaboración** con el supervisor, auditores y otras autoridades nacionales, en relación con la información que estos soliciten para propósitos de supervisión o evaluación, y promueve que todos los colaboradores de la entidad sigan el mismo principio.
  
- **Promover que las Partes Interesadas**, incluidos los colaboradores y sus órganos representativos, manifiesten libremente al Órgano de Dirección sus preocupaciones sobre posibles prácticas ilegales o no éticas, asegurando que sus derechos no se vean comprometidos por expresar este tipo de preocupaciones. Los colaboradores del Órgano de Dirección también tienen el derecho de presentar sus preocupaciones a la Asamblea de Accionistas o Asociados, según corresponda.
  
- **Aprobar y ejecutar una política de divulgación efectiva** de los valores y objetivos de la entidad.

## CAPÍTULO VI - POLÍTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO

### Artículo 63 - Código de Gobierno Corporativo

El presente Reglamento establece los principios de actuación de CrediQ Seguros en lo referente al Código de Gobierno Corporativo, así como la salvaguarda de los intereses de los accionistas a través de las reglas y mecanismos necesarios.

### Artículo 64 - Revelaciones Mínimas de Gobierno Corporativo e Información Relevante

CrediQ Seguros debe revelar en su sitio web o por medio de otro mecanismo de fácil acceso a las Partes Interesadas, la información sobre su marco de Gobierno Corporativo. Dicha revelación se debe realizar anualmente y cuando ocurran cambios relevantes. La información se refiere al menos a:

- Código de Gobierno Corporativo.
- Estados financieros auditados e intermedios, según normativa aplicable.
- Política de remuneraciones para el Órgano de Dirección y Alta Gerencia.
- Información sobre el Órgano de Dirección: conformación, tamaño, miembros, proceso de selección, criterio de independencia.
- Detalles de los miembros del Órgano de Dirección: atestados, experiencia, cargos en otras empresas, intereses en transacciones y estatus de independencia (sin revelar información protegida).
- Información sobre la Alta Gerencia: responsabilidades, líneas de reporte, atestados y experiencia.
- Operaciones con partes vinculadas realizadas en el último año.
- Situaciones que puedan afectar los objetivos de negocio.
- Información sobre los comités: objetivos, responsabilidades, composición y frecuencia de reuniones.
- Cualquier otra información relevante sobre prácticas de Gobierno Corporativo.

## Artículo 65 - Políticas de Gobierno Corporativo y Conflictos de Interés

Las políticas para la administración de los conflictos de intereses actuales y potenciales, tanto de los directores como de los empleados en sus relaciones con clientes, órganos reguladores, otras entidades vinculadas y otros sujetos con los que interactúa, son definidas por la Junta Directiva.

La Junta Directiva aprueba las políticas que regulan el accionar de CrediQ Seguros, mientras que la Administración vela por que los procesos institucionales respalden y garanticen el cumplimiento y la aplicación de dichas políticas en todos los niveles.

Es responsabilidad de la Junta Directiva resolver los conflictos de intereses que se identifiquen en las actuaciones de sus directores y colaboradores.

Para ello, se ha aprobado el Código de Ética y Conducta, que contempla los estándares éticos y de conducta que rigen el accionar de todos los colaboradores de CrediQ Seguros.

## Artículo 66 - Política de Cumplimiento del Marco Regulatorio

La Alta Gerencia vela por el estricto cumplimiento de la legislación y normativa, tanto interna como externa, que le sea aplicable, y verifica que los procedimientos internos sean coherentes con el objetivo de prevenir el incumplimiento de estas normas.

## Artículo 67 - Políticas de Selección, Retribución, Calificación y Capacitación

La Alta Gerencia establece las responsabilidades y funciones de sus diferentes puestos de trabajo, así como los requisitos académicos, competencias y experiencia, mediante procesos de selección que responden a los estándares de calidad y mejores prácticas, para proveer a CrediQ Seguros de un recurso humano calificado y alineado con la estrategia institucional.

CrediQ Seguros cuenta con esquemas de remuneración fija y variable que respaldan la estrategia organizacional, promoviendo la equidad interna y competitividad externa, con el objetivo de maximizar el desempeño del personal y atraer y retener el mejor talento, considerando la viabilidad financiera de la institución y la normativa laboral aplicable. Todo esquema de remuneración fija o variable deberá contar con los estudios financieros y económicos pertinentes. La dependencia responsable de la aprobación de estos esquemas será el Departamento de Recursos Humanos de CrediQ Inversiones S.A.

## Artículo 68 - Políticas sobre la Relación con Clientes

CrediQ Seguros ofrece a sus clientes actuales y potenciales un trato equitativo, siempre fundamentado en la filosofía de la Administración de las Relaciones con Clientes. Sus funcionarios anteponen el interés de la entidad a sus intereses propios y se abstienen de tomar decisiones que puedan generar un conflicto de intereses.

CrediQ Seguros brinda información correcta y oportuna a sus clientes sobre las transacciones efectuadas, facilitando la toma de decisiones, y mantiene la confidencialidad de la información de sus clientes, implementando medidas de control para evitar su uso indebido, conforme a la legislación vigente.

## Artículo 69 - Políticas sobre la Relación con Proveedores

Las políticas sobre la relación con proveedores están establecidas en el Código de Ética y Conducta de CrediQ Inversiones S.A.

## Artículo 70 - Políticas sobre las Relaciones Intragruppo

CrediQ Seguros aplica criterios y metodologías para cumplir con la Normativa de Precios de Transferencia y cuenta con lineamientos que garantizan la confidencialidad de la información entre las empresas de CrediQ Inversiones S.A. y CrediQ Leasing S.A.

## Artículo 71 - Política sobre el Trato con los Accionistas

CrediQ Seguros tiene un único accionista, CrediQ Inversiones S.A., por lo cual debe acatar las directrices de la Junta Directiva de CrediQ Inversiones S.A. en cuanto a sus accionistas.

## Artículo 72 - Política de Revelación y Acceso a la Información

CrediQ Seguros revela la información solicitada por la Superintendencia de Seguros en su página de acceso público y cooperará plenamente con el ente regulador. La confidencialidad de la información de sus clientes se respeta en su totalidad.

## Artículo 73 - Política de Rotación

La política de rotación de los miembros de la Junta Directiva se hará conforme a lo establecido por sus accionistas.

## Artículo 74 - Seguimiento de las Políticas de Gobierno Corporativo

- **Implementación y seguimiento:** La responsabilidad del seguimiento, ejecución y actualización de las políticas de Gobierno Corporativo de CrediQ Seguros corresponde a la Junta Directiva, que designa al área de Auditoría Interna para el seguimiento oportuno del cumplimiento.
- **Revisiones anuales:** El presente Código de Gobierno Corporativo se revisará y actualizará una vez al año.
- **Obligatoriedad:** Este Código es de aplicación obligatoria para todos los directores y funcionarios de CrediQ Seguros, quienes anualmente deberán presentar a su jefatura inmediata una declaración de conocimiento, aceptación y compromiso de cumplimiento del Código.
- **Incumplimientos:** El Director de Área y el Gerente General, con el apoyo de la Auditoría Interna, tienen la responsabilidad de determinar si una situación constituye un incumplimiento de este Código de Gobierno Corporativo, salvo en casos en que ellos mismos o los Directores de Junta estén involucrados, en cuyo caso la determinación será tomada por la Junta Directiva.
- **Publicación:** El Código actualizado deberá publicarse en el sitio web de CrediQ Seguros una vez aprobado por la Junta Directiva.

## CAPÍTULO VII – VIGENCIA

### Artículo 75 - Vigencia del Código de Gobierno Corporativo

El presente Código rige a partir de su aprobación en Junta Directiva y posterior publicación en la página web de CrediQ Seguros.

### Historial de cambios

Naturaleza del cambio	Fecha de Revisión	Aprobado Acta	Fecha de Acta
Actualización	Nov 2024	0024	17 Dic 2024