

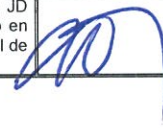


# CÓDIGO DE ÉTICA



**INDICE**

<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>II. OBJETIVO</b> .....	3
<b>III. DEFINICIONES</b> .....	3
<b>IV. VALORES</b> .....	4
<b>V. ÁMBITO DE APLICACIÓN</b> .....	6
<b>VI. USO DE LA INFORMACIÓN DE LA ASEGURADORA</b> .....	11
<b>VII. DISPOSICIONES OPERATIVAS</b> .....	11
<b>VIII. POLÍTICA DE CONFLICTOS DE INTERÉS</b> .....	12
<b>IX. OPERACIONES CON RECURSOS DE PROCEDENCIA ILÍCITA</b> .....	14
<b>X. CUMPLIMIENTO</b> .....	14
<b>XI. DIVULGACIÓN</b> .....	15
<b>XII. VIGENCIA</b> .....	15



## I. INTRODUCCIÓN

El Código de Ética de la Aseguradora tiene la finalidad de desarrollar y formalizar la visión y los valores de la organización y a servir de guía en un entorno global, complejo y cambiante, para la actuación de la Junta Directiva, gerentes y demás personal de la Aseguradora.

Adicionalmente, el Código de Ética da respuesta a la creciente demanda de iniciativas y prácticas de buen gobierno y de responsabilidad social empresarial, constituyendo una referencia básica para su seguimiento.

El Código de Ética recoge el compromiso con los principios de la conducta empresarial y la transparencia en todos los ámbitos de actuación, estableciendo un conjunto de principios y pautas de conducta dirigidos a garantizar el comportamiento ético y responsable de todo el personal de la Compañía en el desarrollo de sus actividades; el cual ha sido actualizado de conformidad con lo establecido en las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo (NRP-17), emitidas por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva de El Salvador.

## II. OBJETIVO

El objetivo de este documento es proporcionar a los miembros de la Junta Directiva, Presidencia, Gerentes de Área, Jefes de Unidad y demás personal de la Aseguradora un instrumento que guíe su desempeño moral y profesional.

## III. DEFINICIONES

### **Código:**

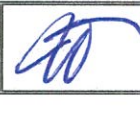
Recopilación de reglas o normas que regulan las relaciones sociales, técnicas y profesionales internas y externas de la organización.

### **Respeto:**

Acatamiento que se rinde a quien, por autoridad, vínculos familiares y otros, merece la aceptación de sus criterios. También manifestación de acatamiento de las disposiciones institucionales y trato cortés y amable hacia las demás personas.

### **Integridad:**

Rectitud, honradez, probidad.



**Dignidad:**

Decoro, decencia, excelencia

**Cliente:**

El Cliente interno, tales como: miembros de la Junta Directiva, Presidente, Gerentes de Área, Jefes de Unidad y demás personal. Cliente externo, tales como: Asegurados, Intermediarios, proveedores, Superintendencia del Sistema Financiero, demás instituciones reguladoras y fiscalizadoras.

**Conflicto de intereses:**

Es aquella situación en la que el juicio de un individuo, concerniente a su interés primario, y la integridad de una acción tienden a estar indebidamente influenciados por un interés secundario, de tipo generalmente económico o personal.

**Información Confidencial:**

Es toda información o documento al cual tengan acceso los miembros de la Junta Directiva, la Alta Gerencia y demás empleados de la Aseguradora, en el desempeño de sus funciones y/o en la prestación de sus servicios. Se refiere a cualquier información técnica, financiera, contable, estratégica, corporativa o comercial, incluyendo la información propia de los procesos de auditoría, políticas empresariales, información de cualquier naturaleza de empleados y exempleados, planes estratégicos, operativos, comerciales o de mercadeo, métodos y procesos y cualquier información relacionada con la Aseguradora, las operaciones de negocios presentes y futuras o situaciones legales, administrativas y/o financieras.

**Información Privilegiada:**

Es aquella información a la cual solo pueden acceder, de manera directa, ciertas personas por razón de su posición en la empresa, y la cual por su naturaleza está sujeta a reserva; si esta información llegase a divulgarse podría ser utilizada con el fin de obtener provecho para si o para un tercero

**IV. VALORES**

Los valores institucionales son elementos de la cultura institucional, son enunciados que guían el pensamiento y la acción de los miembros de la Junta Directiva, Presidencia, Gerentes de Área, Jefes de Unidad y demás personal de la Aseguradora, los cuales son creencias arraigadas que definen



comportamientos de las personas y les indica claramente pautas para la toma de decisiones.

Los valores institucionales de SEGUROS FEDECREDITO, S.A., son:

- **INTEGRACIÓN**

Actuamos convencidos que somos una familia unida, que enfrenta los retos de la sociedad y del mercado.

- **ÉTICA EMPRESARIAL**

Respetamos a los accionistas, asegurados, intermediarios, proveedores, competidores y empleados.

- **HONRADEZ Y CONFIANZA**

Actuamos con integridad, transparencia y dedicación en la gestión de nuestros negocios, haciéndonos merecedores de la confianza de nuestros socios y asegurados.

- **LEALTAD**

Actuamos con principios y valores, para promover la confianza y fidelidad en la Aseguradora.

- **DISCIPLINA**

Actuamos con perseverancia, rigor y dedicación para cumplir los objetivos de la Aseguradora, en el marco de la ley y las mejores prácticas.

- **RESPONSABILIDAD**

Gestionamos correctamente los recursos y la confianza que nos han sido depositados, por parte de nuestros accionistas y asegurados.

- **CALIDAD**



Buscamos continuamente la excelencia en nuestros productos y servicios, poniendo atención en cada uno de los detalles.

- **ORIENTACION AL CLIENTE**

Las necesidades de los asegurados y demás clientes son nuestra guía de actuación.

- **COMPETITIVIDAD**

La aplicación de las mejores prácticas nos permitirá obtener sostenidamente una mayor cuota de mercado.

- **GESTIÓN VISIONARIA E INNOVADORA**

Con nuestros conocimientos, anticipamos el futuro y gestionamos correctamente el cambio.

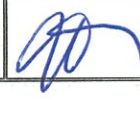
## **V. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Artículo 1. Quedan sujetos a las disposiciones del presente código los miembros de la Junta Directiva, Presidencia, Gerentes de Área, Jefes de Unidad y demás personal de la Aseguradora.

Artículo 2. La Gerencia de Administración y Finanzas, será responsable de modificar el contenido del presente código, a fin de mantenerlo actualizado y acorde con las exigencias éticas que corresponden a los miembros de la Junta Directiva, Presidencia, Gerentes de Área, Jefes de Unidad y demás personal de la Aseguradora.

Artículo 3. En sus relaciones con los clientes e intermediarios, los miembros de la Junta Directiva, Presidencia, Gerentes de Área, Jefes de Unidad y demás empleados de la Aseguradora, deben:

- a) Conducirse ajustándose a la verdad, particularmente tratándose de la información que proporcionen a los clientes e intermediarios sobre las características de los productos y servicios que la Aseguradora promueva, sin ocultar, riesgos, comisiones y otros costos.



b) Abstenerse de proporcionar información de las operaciones realizadas por los clientes e intermediarios a:

- Personas ajenas a la aseguradora, distintas del mismo cliente e intermediario, sus beneficiarios o sus representantes.
- Ejecutivos y empleados de la propia Aseguradora, cuando de acuerdo con los manuales internos dichas personas no deban tener acceso a lo referido.

c) Mantenerse solvente en sus obligaciones de carácter pecuniario

d) Hacer del conocimiento de sus superiores, a la brevedad posible, cualquier situación que cause o pueda causar daño o perjuicio a uno o más clientes o intermediarios, a fin de que se tomen medidas que salvaguarden los intereses de los mismos.

e) Evitar:

- Difundir información de interés para la Aseguradora, que excedan los límites autorizados.
- Intervenir en cualquier negocio con los clientes e intermediarios, en el que exista o pueda existir conflicto de intereses, impidiendo el desempeño de sus funciones y obligaciones de manera íntegra y objetiva. Cuando se presenten o se conozcan tales conflictos de intereses deberán ser reportados a la brevedad posible al superior jerárquico.

Artículo 4. En sus relaciones al interior de la Aseguradora, los miembros de la Junta Directiva, Presidencia, Gerentes de Área, Jefes de Unidad y demás empleados deben:

a) Velar por los intereses de la Aseguradora y colaborar en todo momento en la consecución de sus objetivos, cuidando especialmente que no se afecten los servicios que se ofrezcan.

b) Abstenerse de:

- Desempeñar cualquier actividad que implique conflicto con los objetivos de la Aseguradora, así como de hacer uso, en beneficio propio o de terceros, de la información privilegiada que obtengan como resultado de sus labores.
  - Comunicar o divulgar información que pudiera dañar la imagen o el prestigio de la Aseguradora.
    - Aceptar o solicitar, por sus servicios, cualquier retribución, distinción, regalo, beneficio, para sí u otras personas, de los clientes prestadores de servicios, proveedores de la Aseguradora, a fin de dar preferencia a los intereses de estas personas, aun cuando esos intereses no estén en contra de los de la Aseguradora.
    - Hacer uso de los bienes de la Aseguradora, para fines personales, de sus familiares o de terceros, en términos distintos de los expresamente autorizados al efecto por la misma.
    - Intervenir en cualquier operación donde exista o pueda existir conflicto entre sus intereses personales y el cumplimiento de sus obligaciones para con la Aseguradora, que les impida realizar sus funciones y obligaciones de manera íntegra y objetiva.
- c) Emplear el tiempo de trabajo para realizar exclusivamente labores o actividades propias de sus funciones.
- d) Informar oportunamente a sus superiores de cualquier acto o circunstancia que pudiere dañar a la Aseguradora o impedir a sus empleados o funcionarios cumplir con sus funciones o actividades.
- e) Denunciar ante sus superiores las conductas presuntamente delictivas o violatorias de las disposiciones que regulan la actividad de la Aseguradora en que incurran las personas que prestan sus servicios para ella.
- f) Cuando se presenten o se conozcan tales conflictos, deberán ser reportados a la brevedad posible al superior jerárquico.



Artículo 5. Los miembros de la Junta Directiva, Presidencia, Gerentes de Área, Jefes de Unidad y demás empleados en sus relaciones entre sí deben:

- a) Abstenerse de comunicar o difundir información que pudiera dañar el buen nombre o prestigio de los ejecutivos y empleados de la Aseguradora.
- b) Dar a sus compañeros de trabajo, en la medida de sus posibilidades, la colaboración que éstos requieran para el buen desarrollo de las actividades que tengan encomendadas, absteniéndose de obstaculizarlos o proporcionarles información falsa o engañosa.
- c) Guardar entre sí el debido respeto, manteniendo relaciones decorosas en todo momento y circunstancias.

Artículo 6. Los miembros de la Junta Directiva, Presidencia, Gerentes de Área, Jefes de Unidad y demás empleados deben:

- a) Conducirse con buena educación con el trato hacia los clientes y en sus relaciones entre ellos mismos.
- b) Abstenerse de realizar cualquier acto o actividad que implique discriminación por razón de sexo, edad, nivel socioeconómico, estado civil, religión, inclinaciones políticas o nacionalidad.
- c) Evitar llevar a cabo cualquier tipo de maltrato o acoso, sea éste verbal, psicológico o de cualquier otro tipo.

Artículo 7. Relaciones con empleados: SEGUROS FEDECREDITO, S.A., selecciona y mantiene empleados calificados respaldando un ambiente de trabajo positivo, gratificante y armónico. Todo el personal mantiene un contrato laboral acorde a las normativas vigentes en donde el personal recibe información clara de su retribución. SEGUROS FEDECREDITO, S.A., respeta las normas vigentes del Ministerio de Trabajo en materia de seguridad y salud ocupacional, mediante la correcta administración de los riesgos laborales. Toda información confidencial relativa a los empleados se maneja garantizando protección total de la privacidad y se promueve inaccesibilidad a la misma por parte de terceros, salvo por causa justificada y por factores profesionales.



Artículo 8. Relaciones con los accionistas: El objetivo prioritario de SEGUROS FEDECRÉDITO, S.A., es incrementar el valor de la inversión efectuada por sus accionistas, garantizando un retorno sobre la inversión adecuado, producto de la optimización de sus recursos y procesos. La aseguradora publica un informe en relación con su gobierno corporativo anualmente y cada vez que hay cambios significativos en su estructura social. Estos documentos podrán ser consultados en la página web de la Aseguradora.

Artículo 9. En sus relaciones con la competencia, los miembros de la Junta Directiva, Presidencia, Gerentes de Área, Jefes de Unidad y demás empleados deben abstenerse de:

- a) Comunicar o difundir información tendiente a desprestigiar a sus competidores.
- b) Realizar comparaciones dolosas de los productos y servicios que ofrezca la Aseguradora, con los de la competencia, debiendo ponderar de manera objetiva los elementos positivos y negativos de los productos propios y los ajenos, pudiendo enfatizar los aspectos en los cuales los productos o servicios de la Aseguradora para el cual trabajan superen a los de la competencia, tales como precio, calidad o cualquier valor agregado del servicio.
- c) Generar condiciones falsas de demanda u oferta de algún producto o servicio, con objeto de influir artificialmente en sus precios.

Artículo 10. Relación con proveedores. SEGUROS FEDECRÉDITO, S.A., selecciona a sus proveedores a través de procesos transparentes y no discriminatorios basándose en la competitividad y calidad de los servicios y/o productos a suministrar.

Artículo 11. Relación con los organismos públicos. Las relaciones de SEGUROS FEDECRÉDITO, S.A., y los organismos públicos se rigen por los principios de corrección, transparencia, colaboración y no interferencia, en el marco del mutuo respeto de las funciones de cada uno y en el marco normativo correspondiente.

Artículo 12. Relaciones con la prensa y comunicaciones externas. SEGUROS FEDECRÉDITO, S.A., comprometida, en el marco de respeto mutuo a las respectivas funciones y a las necesarias condiciones de confidencialidad, para poder satisfacer con rapidez, exhaustividad y transparencia sus necesidades



informativas. La promoción publicitaria institucional y de los productos garantiza en todo momento la veracidad de su contenido y rechaza el uso de todo mensaje vulgar u ofensivo. La aseguradora se ocupa de la actualización de su página web de modo que siempre sea completa y eficaz para solventar las necesidades de información de los clientes.

## **VI. USO DE LA INFORMACIÓN DE LA ASEGURADORA**

Artículo 13. La información de la Aseguradora se considera no pública, a menos que haya sido divulgada de manera general.

- a) Los miembros de la Junta Directiva, Presidencia, Gerentes de Área, Jefes de Unidad y demás empleados se abstendrán de comunicar información confidencial sin autorización, a otros empleados o a terceros; debiendo dar el tratamiento adecuado a la misma, bajo los criterios de integridad, confidencialidad, disponibilidad y privacidad.
- b) Abstenerse de usar en provecho propio o de terceros o de suministrar a terceros, información privilegiada de la Aseguradora.
- c) Si el empleado considera que maneja información privilegiada, no debe realizar ninguna operación sin ser autorizado previamente. La consecuencia de la violación del manejo de esta información privilegiada puede ser grave e incluir la terminación laboral, así como sanciones civiles y penales para el empleado y los informados.

## **VII. DISPOSICIONES OPERATIVAS**

Artículo 14. La Aseguradora pone en el Sistema de Información Corporativa, a disposición de todos sus empleados, un ejemplar del presente código de ética, para que puedan consultar a la Gerencia de Administración y Finanzas, en caso de existir dudas respecto a su alcance y contenido.

Artículo 15. La Aseguradora comunica por escrito, en forma general o particular a los ejecutivos y empleados el uso que deberá dar a los bienes que la Aseguradora ponga a su servicio, absteniéndose los mismos de realizar o autorizar actos u operaciones contrarios a dicha normativa.

Artículo 16. Los miembros de la Junta Directiva, Presidencia, Gerentes de Área, Jefes de Unidad, y demás empleados deben conocer el régimen legal aplicable a



la actividad que cada uno realice y los manuales internos de la Aseguradora, así como los aspectos legales aplicables a SEGUROS FEDECREDITO, S.A..

Artículo 17. La Aseguradora desarrolla un programa de instrucción y capacitación necesaria para que los empleados estén en condiciones de cumplir lo establecido en las disposiciones referidas en el artículo anterior.

### **VIII. POLÍTICA DE CONFLICTOS DE INTERÉS**

Artículo 18. Ante posibles eventos que impliquen conflictos de interés, la Aseguradora establece lo siguiente:

a). **Ámbito de aplicación.**

Esta Política es de aplicación de los miembros de la Junta Directiva, la Alta Gerencia y demás empleados.

b) **Identificación y gestión de potenciales conflictos de interés**

Cuando en el ejercicio de las labores dentro de la Aseguradora sobreviene una contraposición entre el interés propio o de un tercero ante el interés institucional.

Toda situación que presente una duda razonable en relación con la posible existencia de un conflicto de interés, deberá atenderse como si éste existiera.

Se podrían identificar como elementos de un conflicto de interés los siguientes:

- Una interferencia en la decisión en los asuntos de interés por influencia de un tercero.
- Aprovechamiento de una situación para sí o para un tercero.
- La omisión intencional de un deber legal, contractual o moral influenciada por interés propio o de un tercero.

Para gestionar adecuadamente los conflictos de interés en el ámbito de aplicación se considera:

1. Junta Directiva



Cuando un miembro de la Junta Directiva se encuentre que en el ejercicio de sus funciones puede verse enfrentado a un conflicto de interés, lo informará de inmediato a los demás miembros de la Junta Directiva y en todo caso se abstendrá de participar en la discusión y la decisión en la sesión de la Junta Directiva en la que se trate el asunto.

## 2. Alta Gerencia y demás empleados.

Cuando un miembro de la Alta Gerencia o cualquier otro empleado, que en el ejercicio de sus funciones pueda verse enfrentado a un conflicto de interés, informará inmediatamente de tal situación a su superior jerárquico y se abstendrá de participar en la discusión y toma de decisiones relativa al asunto. Cada Gerente será responsable de informar inmediatamente a la Gerencia de Riesgos para su debido y oportuno registro.

### c) Registro de actividades que originan conflictos de interés

La Aseguradora dispondrá en todo momento de un registro actualizado, de los conflictos de interés que se presenten en la entidad. En el registro queda constancia de manera clara y numerada correlativamente la información siguiente:

- a) La identidad de las personas que han estado expuestas al conflicto de interés;
- b) El departamento o áreas implicadas en el conflicto de interés;
- c) Fecha en la se originó el conflicto;
- d) Motivo de la aparición del conflicto y descripción detallada de la situación;
- e) Documentos que prueben el conflicto, cuando fuere aplicable;
- f) Instrumentos o servicios financieros a los que hace referencia el conflicto, cuando fuere aplicable;
- g) Descripción del proceso de gestión, minimización o, en su caso, subsanación de la situación;
- h) Fecha de subsanación de conflictos de interés; e
- i) Estimación de los daños o perjuicios ocasionados a los clientes, cuando esto fuere aplicable.

El registro estará disponible para revisión por parte de la Superintendencia del Sistema Financiero en cualquier momento que ésta lo requiera.

Artículo 19. La Alta Gerencia elaborará un informe de cumplimiento de las políticas de gestión y control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas, el cual formará parte del Informe Anual de Gobierno Corporativo.



**IX. OPERACIONES CON RECURSOS DE PROCEDENCIA ILÍCITA**

Artículo 20. La Aseguradora imparte a sus funcionarios y empleados los programas de capacitación que sean necesarios para mantenerlos actualizados en esta materia.

Artículo 21. La Aseguradora cuenta con un Manual de Prevención del Riesgo de Lavado de Dinero y de Activos, Financiación del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, en el cual se describen los roles y responsabilidades de la Junta Directiva, la Alta Gerencia y demás empleados para la prevención de dicho riesgo.

Artículo 22. Es obligación de los miembros de la Junta Directiva, Presidencia, Gerentes de Área, Jefes de Unidad y demás empleados, conocer y cumplir las disposiciones relativas a la prevención y detección de operaciones con recursos de procedencia ilícita, los manuales internos sobre la materia y tomar los cursos de capacitación que la Aseguradora imparta al efecto.

**X. CUMPLIMIENTO**

Artículo 23. Las infracciones a los preceptos contenidos en este código de ética, dan lugar a la aplicación de medidas disciplinarias, incluyendo la rescisión de la relación laboral. Cuando proceda, se informará a las autoridades competentes sobre infracciones a estos preceptos que, a su vez, impliquen infracción a disposiciones legales, a fin de que se proceda en consecuencia.

**EL RÉGIMEN DISCIPLINARIO DEL CÓDIGO DE ÉTICA**

La Aseguradora desarrollará las medidas necesarias para la eficaz aplicación del Código de Ética.

Nadie, independientemente de su nivel o posición, está autorizado para solicitar que un empleado cometa un acto ilegal o que contravenga lo establecido en el Código de Ética. A su vez, ningún empleado o funcionario puede justificar una conducta impropia, ilegal o que contravenga lo establecido en el Código de ética amparándose en una orden de un superior jerárquico.

Si se tienen indicios razonables de la comisión de alguna irregularidad o de algún acto contra la legalidad o las normas de actuación de este código, se informará al



superior jerárquico inmediato o, si las circunstancias lo aconsejan, directamente a Presidencia.

En el caso de que se trate de irregularidades de potencial trascendencia, en materia financiera y contable, los empleados de la Aseguradora podrán informar a través del procedimiento establecido a estos efectos, para comunicar de forma confidencial dichas irregularidades.

Adicionalmente, la Gerencia de Administración y Finanzas podrá establecer procedimientos que permitan y garanticen la confidencialidad en las comunicaciones relativas a actos contrarios a la legalidad o a las normas de actuación del Código de Ética, cuando las circunstancias lo aconsejen.

La identidad de la persona que comunique una actuación anómala tendrá la consideración de información confidencial. La Aseguradora se compromete a no adoptar ninguna forma de represalia, directa o indirecta, contra los profesionales que hubieran comunicado una actuación anómala.

Cuando se determine que un profesional ha realizado actividades que contravengan lo establecido en la ley o en el Código de Ética, se aplicarán medidas disciplinarias conforme al régimen de faltas y sanciones previsto en la normativa interna respectiva o en la legislación laboral aplicable. Se informará de estas medidas a la Junta Directiva.

## **XI. DIVULGACIÓN**

Artículo 24. Por su importancia y finalidad este Código debe ser de acceso general, el cual está disponible en la página web de la Aseguradora, para conocimiento de los grupos de interés.

Artículo 25. El Área de Gestión de Personas, en su programa de inducción a nuevos empleados, da a conocer el contenido del presente Código y demás normativa interna de la Aseguradora.

## **XII. VIGENCIA**

Artículo 26. El Código de Ética entrara en vigor a partir de la aprobación por parte de la Junta Directiva, será actualizado al menos cada dos años o cuando las circunstancias lo requieran.

